

PCtipp-Serviceumfrage 2013

04.03.2013 - 07.04.2013

Kaufverhalten

Ort des Kaufs

Wo kaufen Sie Elektronikartikel bevorzugt ein?

	Häufigkeit
Online	39.5%
im Laden	41.2%
Keine Präferenz	19.3%

Bevorzugte Hersteller

Von welchen Herstellern kaufen Sie bevorzugt Elektronikartikel?

	Häufigkeit
Acer	15.5%
Apple	26.0%
Asus	18.9%
Canon	20.7%
Dell	10.7%
HP	36.2%
HTC	8.6%
Lenovo	6.3%
LG	5.7%
Logitech	32.2%
Panasonic	13.5%
Philips	12.2%
Samsung	42.9%
Sony	23.2%
Keine Präferenz	15.2%

PCtipp-Serviceumfrage 2013

04.03.2013 - 07.04.2013

Bevorzugte Händler

Bei welchen Händlern kaufen Sie bevorzugt Elektronikartikel?

	Häufigkeit
ARP	7.7%
Brack	29.1%
Digitec	51.3%
Fust	13.7%
Interdiscount	30.0%
M-Electronics	30.4%
Media Markt	21.6%
Microspot	20.1%
PC Ostschweiz	5.3%
PCP	6.1%
Saturn	4.0%
Steg Electronics	30.5%
Keine Präferenz	8.3%

PCtipp-Serviceumfrage 2013

04.03.2013 - 07.04.2013

Service allgemein

Kontaktaufnahme

Wie kontaktieren Sie bei einem Defekt eines Geräts den Hersteller oder den Händler?

	Häufigkeit
per Mail	31.8%
per Telefon	45.2%
direkt vor Ort	22.0%
Weiss nicht	1.0%

Zusätzliche Garantie

Sind Sie generell bereit, für eine Erweiterung der Garantie zu bezahlen?

	Häufigkeit
Ja	26.1%
Nein	65.3%
Weiss nicht	8.6%

Maximaler Preis für Garantierweiterung

Wie viel sind Sie maximal bereit für eine Garantierweiterung auszugeben?

	Häufigkeit
über 50% des Einkaufspreises	1.0%
25-49% des Einkaufspreises	1.6%
10-24% des Einkaufspreises	39.0%
weniger als 10% des Einkaufspreises	55.6%
Weiss nicht	2.9%

PCtipp-Serviceumfrage 2013

04.03.2013 - 07.04.2013

Interessante Garantierweiterungen

Falls ja, für welche Art der Garantierweiterung interessieren Sie sich?

Bewerten Sie dabei von 1 (trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (trifft voll und ganz zu).

	Mittelwert
Andere Garantiefornen (z.B. Abholung oder Austausch vor Ort)	3.71
Erweiterte Garantieleistung (z.B. Defekt durch Selbstverschuldung)	3.34
Längere Garantiedauer	4.59
Schnellere Unterstützung (z.B. Austausch innerhalb von 24 Stunden)	3.86

PCtipp-Serviceumfrage 2013

04.03.2013 - 07.04.2013

Hersteller

(wegen zu kleiner Fallzahl können folgende Händler nicht ausgewertet werden: Canon, Dell, HTC, Lenovo, LG, Logitech, Panasonic, Philips, Sony)

Zufriedenheit

Hat XXX Ihr Problem zu Ihrer Zufriedenheit gelöst?

Bewerten Sie dabei von 1 (trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (trifft voll und ganz zu).

	Mittelwert
Acer	3.25
Apple	4.17
Asus	3.88
HP	3.39
Samsung	3.17
Herstellerdurchschnitt	3.57

Zufriedenheit

Wie zufrieden waren Sie mit XXX in folgenden Punkten:

Bewerten Sie dabei von 1 (trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (trifft voll und ganz zu).

Dauer des Austauschs oder der Reparatur

	Mittelwert
Acer	3.35
Apple	4.21
Asus	3.36
HP	3.26
Samsung	2.97
Herstellerdurchschnitt	3.43

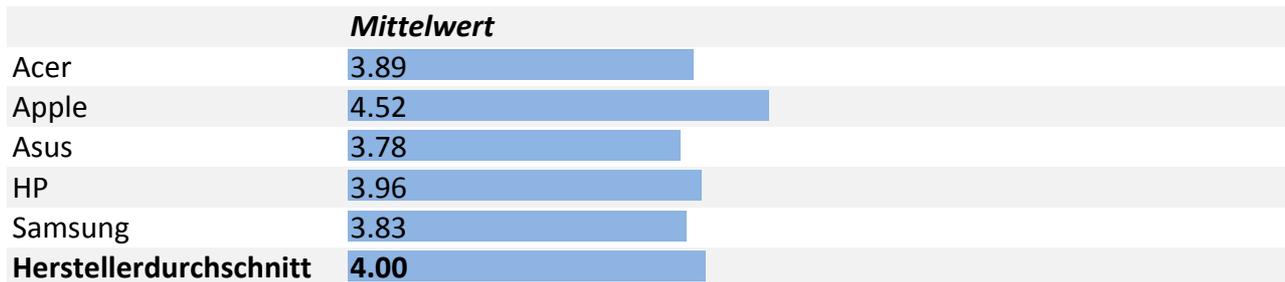
Erreichbarkeit der Servicestelle (z.B. Wartezeit bei Mail/Anruf)

	Mittelwert
Acer	3.55
Apple	4.02
Asus	4.04
HP	3.49
Samsung	3.66
Herstellerdurchschnitt	3.75

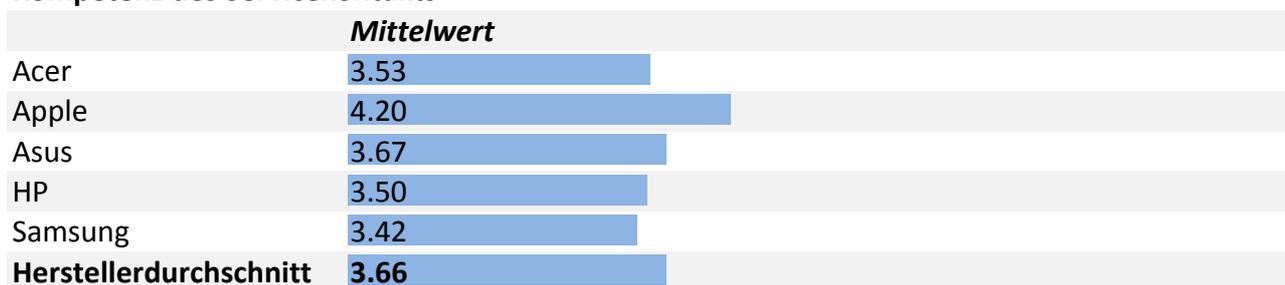
PCtipp-Serviceumfrage 2013

04.03.2013 - 07.04.2013

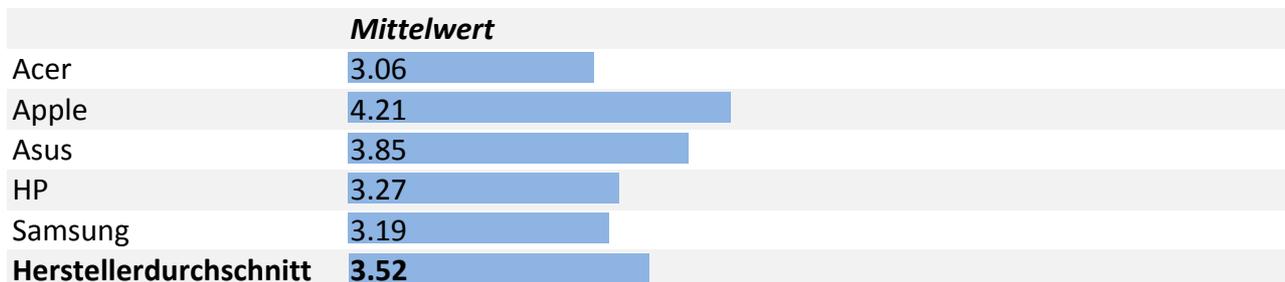
Freundlichkeit der Servicekontakts



Kompetenz des Servicekontakts



Kulanz



PCtipp-Serviceumfrage 2013

04.03.2013 - 07.04.2013

Händler

(wegen zu kleiner Fallzahl können folgende Händler nicht ausgewertet werden: ARP, Fust, Media Markt, Microspot, PC Ostschweiz, PCP, Saturn)

Zufriedenheit

Hat XXX Ihr Problem zu Ihrer Zufriedenheit gelöst?

Bewerten Sie dabei von 1 (trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (trifft voll und ganz zu).

	Mittelwert
Brack	4.45
Digitec	3.44
Interdiscount	3.57
M-Electronics	4.25
Steg Electronics	4.22
Händlerdurchschnitt	3.99

Zufriedenheit

Wie zufrieden waren Sie mit XXX in folgenden Punkten:

Bewerten Sie dabei von 1 (trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (trifft voll und ganz zu).

Dauer des Austauschs oder der Reparatur

	Mittelwert
Brack	4.16
Digitec	3.11
Interdiscount	3.00
M-Electronics	3.95
Steg Electronics	4.04
Händlerdurchschnitt	3.65

Erreichbarkeit der Servicestelle (z.B. Wartezeit bei Mail/Anruf)

	Mittelwert
Brack	4.60
Digitec	3.99
Interdiscount	3.96
M-Electronics	4.19
Steg Electronics	4.33
Händlerdurchschnitt	4.21

PCtipp-Serviceumfrage 2013

04.03.2013 - 07.04.2013

Freundlichkeit der Servicekontakts

	<i>Mittelwert</i>
Brack	4.64
Digitec	3.87
Interdiscount	3.89
M-Electronics	4.38
Steg Electronics	4.31
Händlerdurchschnitt	4.22

Kompetenz des Servicekontakts

	<i>Mittelwert</i>
Brack	4.53
Digitec	3.54
Interdiscount	3.44
M-Electronics	3.65
Steg Electronics	4.18
Händlerdurchschnitt	3.87

Kulanz

	<i>Mittelwert</i>
Brack	4.41
Digitec	3.50
Interdiscount	3.52
M-Electronics	4.56
Steg Electronics	4.36
Händlerdurchschnitt	4.07

PCtipp-Serviceumfrage 2013

04.03.2013 - 07.04.2013

Telekom-Anbieter

(wegen zu kleiner Fallzahl kann folgender Telekom-Anbieter nicht ausgewertet werden: Quickline)

Zufriedenheit

Hat XXX Ihr Problem zu Ihrer Zufriedenheit gelöst?

Bewerten Sie dabei von 1 (trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (trifft voll und ganz zu).

	Mittelwert
Orange	3.81
Sunrise	2.89
Swisscom	4.17
UPC Cablecom	3.37
Telekom-Durchschnitt	3.56

Zufriedenheit

Wie zufrieden waren Sie mit XXX in folgenden Punkten:

Bewerten Sie dabei von 1 (trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (trifft voll und ganz zu).

Dauer des Austauschs oder der Reparatur

	Mittelwert
Orange	3.69
Sunrise	2.87
Swisscom	4.23
UPC Cablecom	3.60
Telekom-Durchschnitt	3.60

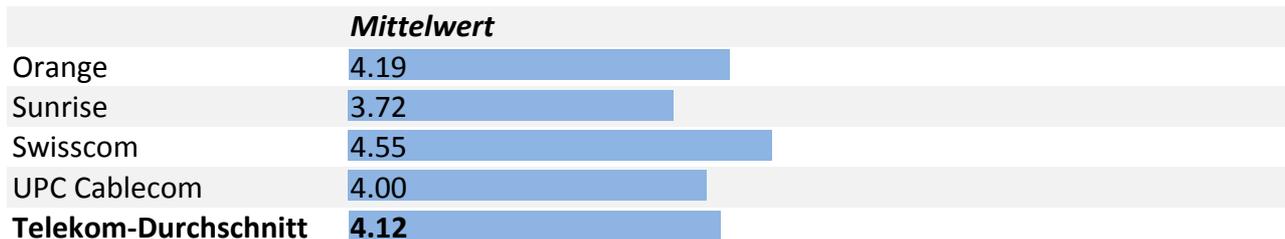
Erreichbarkeit der Servicestelle (z.B. Wartezeit bei Mail/Anruf)

	Mittelwert
Orange	3.48
Sunrise	2.88
Swisscom	4.00
UPC Cablecom	3.05
Telekom-Durchschnitt	3.35

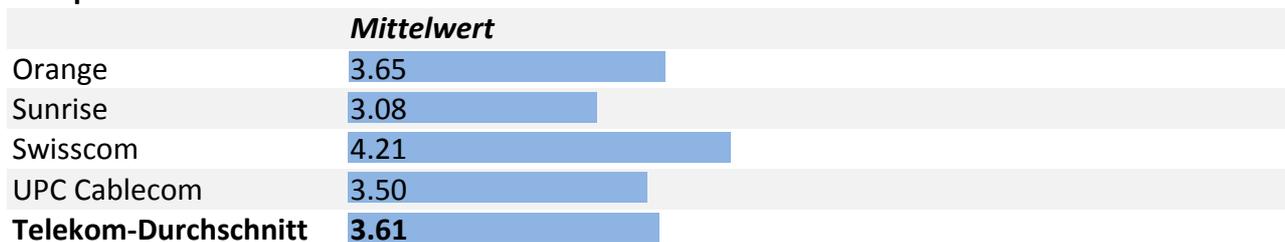
PCtipp-Serviceumfrage 2013

04.03.2013 - 07.04.2013

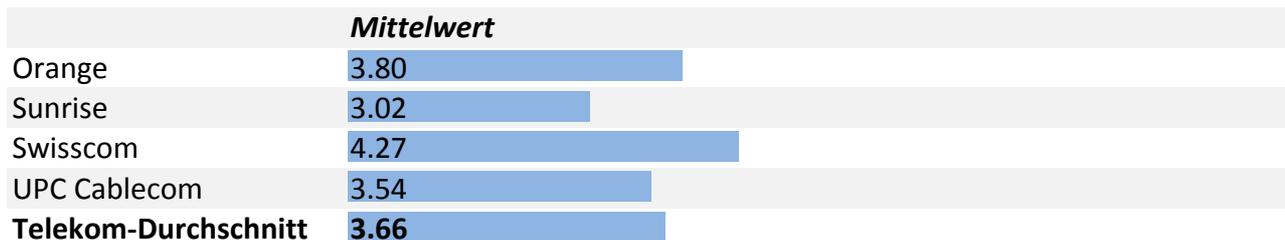
Freundlichkeit der Servicekontakts



Kompetenz des Servicekontakts



Kulanz



PCtipp-Serviceumfrage 2013

04.03.2013 - 07.04.2013

Stichprobe

	<i>N</i>	<i>Prozent</i>
Teilnehmer Total	1209	100%
Beendigungsquote	1136	94.0%
Geschlecht		
Männlich		92.7%
Weiblich		7.3%
Alter		
unter 14 Jahre		0.3%
15 - 29 Jahre		8.0%
30 - 44 Jahre		18.7%
45 - 59 Jahre		33.8%
über 60 Jahre		39.1%
Keine Angabe		0.2%
Höchster Schulabschluss		
Primarstufe		2.4%
Sekundarstufe		3.0%
Berufslehre		48.1%
Matura		8.0%
Fachhochschule oder Universität		33.8%
Keine Angabe		4.7%
Einkommen		
bis CHF 3500		3.7%
CHF 3501 - CHF 5000		9.6%
CHF 5001 - CHF 7500		23.9%
CHF 7501 - CHF 9000		15.6%
über CHF 9000		20.0%
Keine Angabe		27.1%
Befragungsdauer		
Median		00:04:10