

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Computerhersteller

Hohe Produktqualität, ausbaufähiger Service – Wortmann auf Platz eins vor Apple und Acer

Hamburg, 04.04.2014 – Moderne Büros sind heute in der Regel nicht mehr von klobigen Desktop-PCs geprägt, sondern es dominieren mobile Geräte wie Notebooks, Netbooks und Tablets. Auf den Wandel der Arbeitswelt und die sich verändernden Ansprüche ihrer Geschäftskunden müssen Computerhersteller mit überzeugenden Produkten und hoher Dienstleistungsbereitschaft reagieren. Doch welches Unternehmen bietet qualitativ hochwertige Produkte und ein gutes Preis-Leistungsverhältnis? Und welcher Hersteller beschäftigt Berater mit hohem Fachwissen und profunden Branchenkenntnissen? Das Deutsche Institut für Service-Qualität ermittelte in einer Befragung im Auftrag des Wirtschaftsmagazins „Markt und Mittelstand“ die Zufriedenheit von Unternehmensentscheidern mit acht bedeutenden Computerherstellern.

Insgesamt schnitt die Branche sehr gut ab. Überzeugen konnten die Computerhersteller ihre Kunden vor allem mit der Leistung ihrer Produkte. So gaben rund 86 Prozent der Befragten an, dass die von ihnen verwendete Hardware zuverlässig läuft; immerhin 82 Prozent der Teilnehmer lobten die geringe Ausfallquote der Produkte. Ebenso positiv äußerten sich die Kunden zur Qualität: Mehr als 80 Prozent der Entscheider bescheinigten den Geräten eine hohe Produktqualität.

Verbesserungspotenzial offenbarte sich dagegen in puncto Kundenorientierung: Nur jeweils 58 Prozent der Befragten zeigten sich mit der Beratung am Telefon und vor Ort uneingeschränkt zufrieden. Auch die telefonische Erreichbarkeit der Unternehmen und die lange Bearbeitungsdauer von E-Mail-Anfragen wurden zum Teil bemängelt. „Besonders negativ fielen allerdings die von Kunden empfundenen Defizite in Sachen Know-how ins Gewicht“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Die Hälfte der befragten Entscheider hatte nicht den Eindruck, dass ihr Computerhersteller über fundierte Kenntnisse über die Branche ihrer Kunden verfügt.“

Bestes Unternehmen in der Befragung wurde Wortmann. Dieser Anbieter überzeugte seine Kunden mit der Leistung der Produkte und den sehr guten Konditionen. Außerdem punktete das Unternehmen mit kurzen Bearbeitungszeiten bei E-Mail-Anfragen. Die Kunden des Zweitplatzierten Apple lobten besonders die Kundenorientierung und das Know-how des Herstellers. Zudem waren die Teilnehmer auch von der hohen Qualität und der geringen Ausfallquote von Apple-Produkten beeindruckt. Dritter wurde Acer. Die Befragten honorierten hier die sehr gute telefonische Beratung und die hohe Termintreue. Das Preis-Leistungs-Verhältnis wurde ebenfalls positiv bewertet.

Für die Untersuchung zur Zufriedenheit von Unternehmen mit Computerherstellern wurden 200 Entscheider telefonisch zu acht bedeutenden Anbietern befragt. Mit der Kundenbefragung beauftragte das Deutsche Institut für Service-Qualität den Feldspezialisten Krämer

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Marktforschung. Im Mittelpunkt der Befragung standen die Meinungen zu den Bereichen Leistung, Kundenorientierung, Know-how und Konditionen.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von „Markt und Mittelstand“

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Kunden liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.