



# roamler

---

STUDIE ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT  
BEI IN-HOME INSTALLATIONEN:  
DIE FIELD SERVICE BRANCHE  
DIGITALISIERT SICH

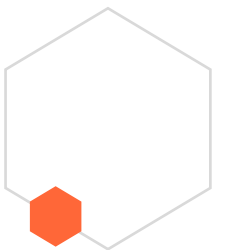


## EINLEITUNG

Telekommunikations-, Smarthome- oder Sicherheitsgeräte nehmen im Leben vieler Verbraucher einen immer wichtigeren Platz ein. Daher spielen auch die Installations- und Reparaturservices im Zusammenhang mit dem Erwerb dieser Geräte eine wichtige Rolle bei der Kundenzufriedenheit und der Markenbindung.



Wir haben unsere deutschen Kunden gebeten, uns Auskünfte über ihre Erfahrungen mit technischen Installations- und Reparaturservices zu geben.

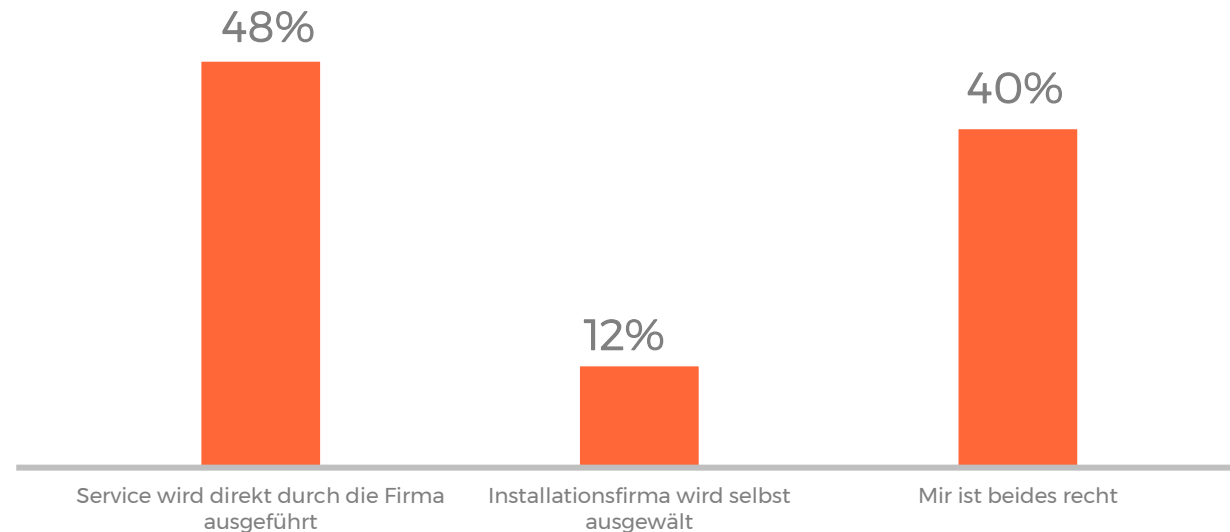




## DEUTSCHE ZIEHEN ES VOR, NUR EINE FIRMA ZU BEAUFTRAGEN

Beim Kauf eines Produkts oder eines Services, der eine Installation durch einen Techniker benötigt, ziehen **48%** der deutschen Verbraucher es vor, wenn sie durch dieselbe Firma durchgeführt wird, von der sie das Produkt oder den Service erworben haben.

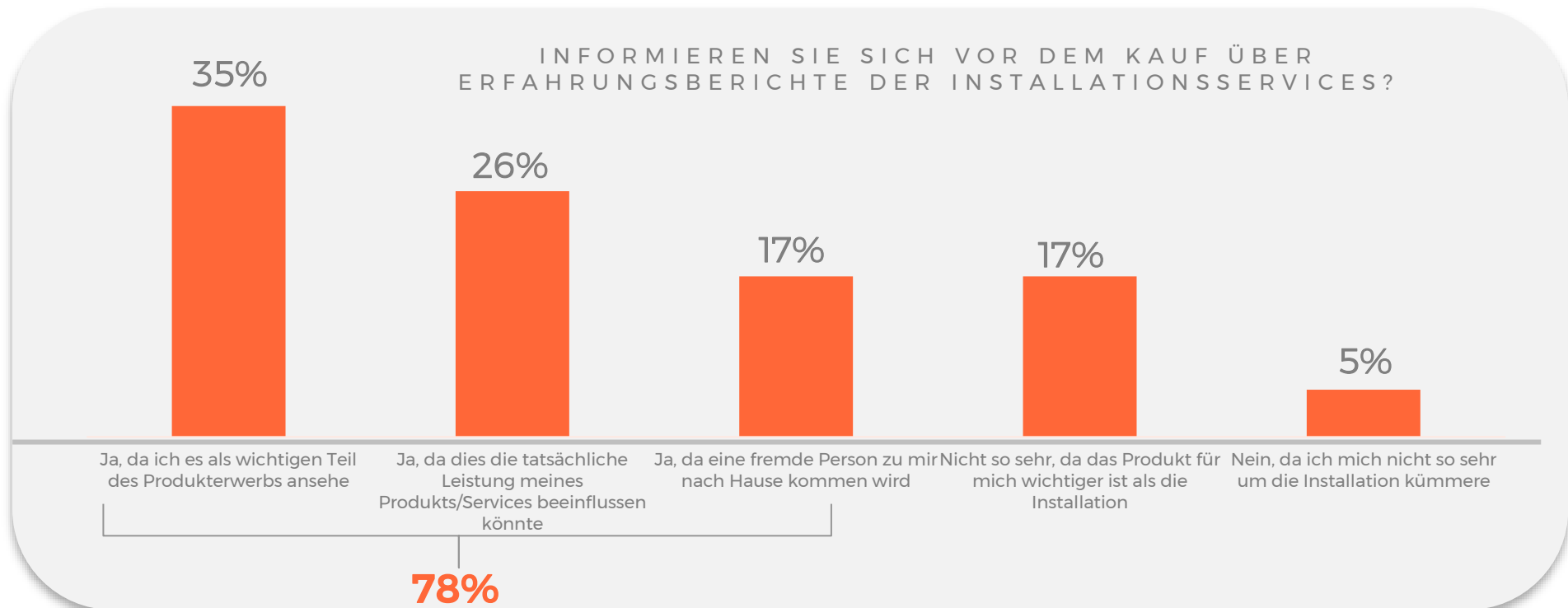
Eine Minderheit von **12%** zieht es vor, die Installationsfirma selbst auszuwählen, während die restlichen **40%** keine eindeutigen Vorlieben haben.





# INSTALLATIONEN IST EIN WICHTIGER TEIL DER KUNDENERFAHRUNG

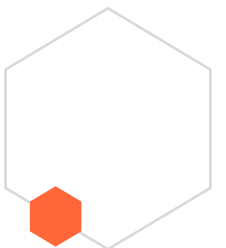
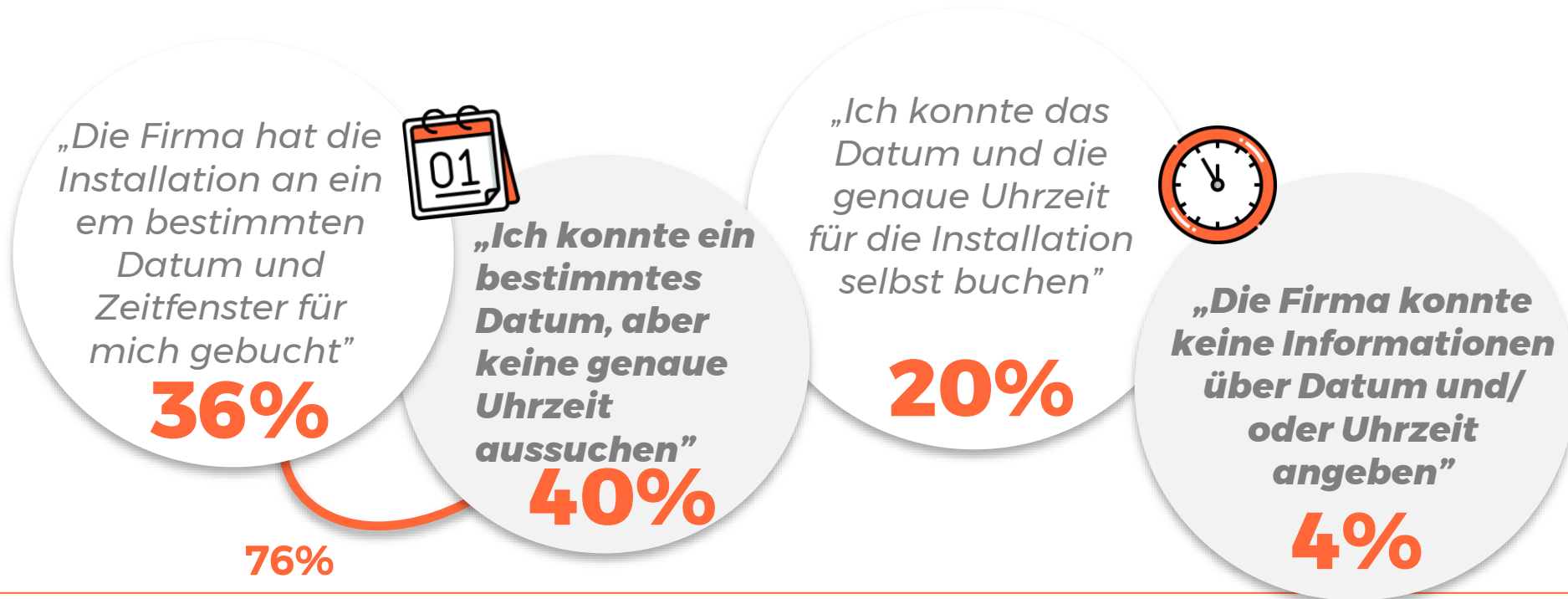
**78%** der deutschen Verbraucher geben an, dass sie sich vorab Kundenrezensionen zu den Installationsservices einholen. Installationen werden von **35%** der Käufer als „wichtiger Teil der Einkaufserfahrung“ gesehen, während weitere **26%** sich darüber es als Wichtig erachten, wie sie die die tatsächliche Geräteleistung beeinflussen könnten.





# DATUM UND ZEIT WIRD DIREKT VON INSTALLATIONSFIRMA VERGEBEN

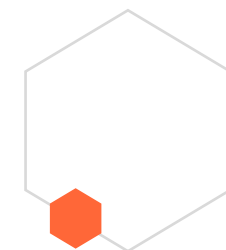
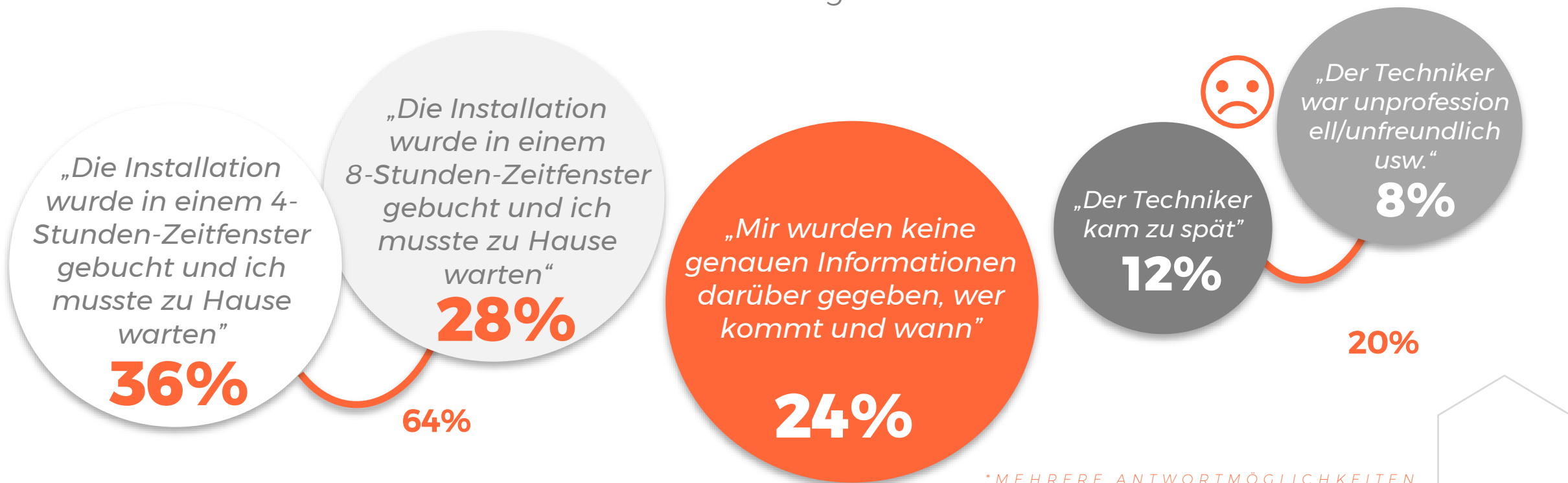
Bei der Terminvereinbarung für die Installation sind **76%** der deutschen Verbraucher an ein genaues Datum und/oder Zeitfenster gebunden, das von der Installationsfirma direkt vergeben wird. Nur bei **20%** der Installationsfirmen ist es möglich, den Termin für die Installation eigenständig zu buchen.





## DIE MEISTEN VERBRAUCHER SIND VON EINER LANGER WARTEZEIT ENTTÄUSCHT

In den meisten Fällen (**64%**) werden Installationen in einem großen Zeitfenster gebucht, was die Verbraucher dazu zwingt, 4 bis 8 Stunden zu Hause zu warten. **24%** der Befragten wurden nicht mit genügend Informationen darüber versorgt, wer die Installation durchführt und wann sie durchgeführt wird. Weitere **20%** machten schlechte Erfahrungen.





## 3 WICHTIGE KRITERIEN FÜR DIE KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die Kundenzufriedenheit wird gemindert, da den Kunden wichtige Informationen zu dem Installationsablauf fehlen und dies wird von **24%** der deutschen Verbrauchern als relevant angesehen.

Verzögerungen folgen direkt danach (**12%**), während ein kleinerer Durchschnitt unprofessionelles/unfreundliches Verhalten vom Techniker erfahren hat (**8%**).

**1.**

*„Mir wurden nicht genügend Informationen darüber gegeben, wer kommt und wann“*

**24%**

**2.**

*„Der Techniker kam später als erwartet und ich musste viele Stunden zu Hause warten“*

**12%**

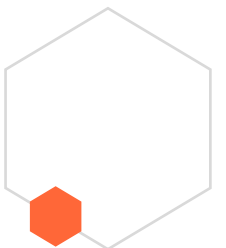
**3.**

*„Der Techniker war unprofessionell/unfreundlich usw.“*

**8%**



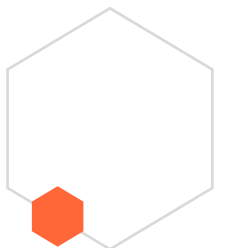
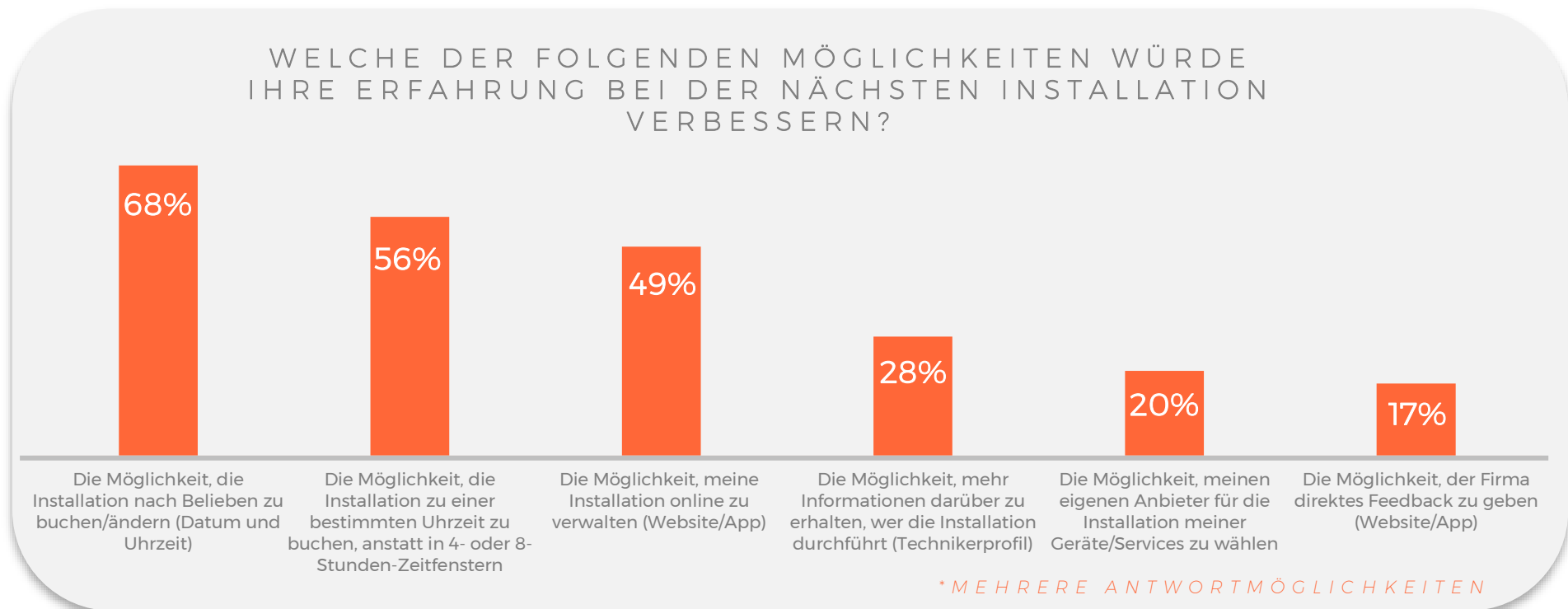
\*MEHRERE ANTWORTMÖGLICHKEITEN





# DEUTSCHE MÖCHTEN GENAUES DATUM UND UHRZEIT BUCHEN

Beim Angebot von Installationsservices wissen die Deutschen, was sie wollen: Die Möglichkeit, Datum und Uhrzeit unabhängig zu buchen oder zu ändern (68%). Eine genaue Uhrzeit zu buchen, anstatt das ganze Zeitfenster über zu Hause zu warten, folgt gleich danach (56%), zusammen mit der Möglichkeit, das ganze Verfahren online zu verwalten (49%).

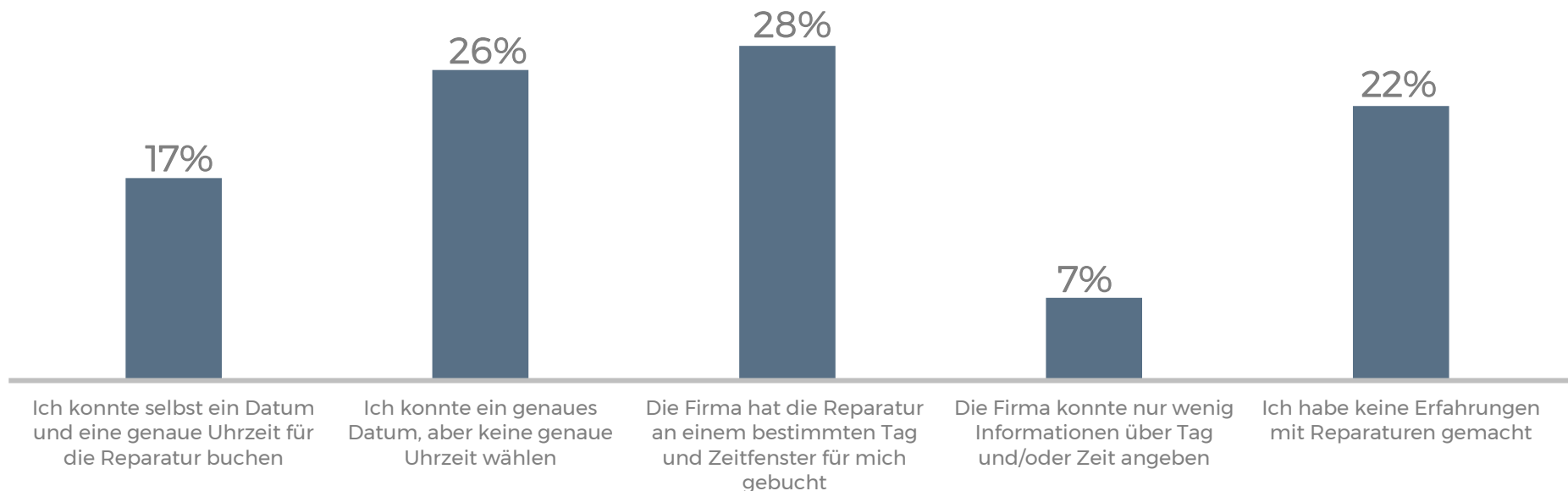






## WENIG KONTROLLE ÜBER REPARATUREN

Bei der Frage nach den Erfahrungen mit Reparaturservices gaben **50%** der deutschen Verbraucher an, dass sie wenig Kontrolle über die Wahl des Termins hatten. Nur **17%** der Befragten konnten einen Termin nach Belieben buchen.





## LANGE WARTEZEITEN UND FEHLENDE INFORMATIONEN

Die meisten deutschen Verbraucher (**64%**) haben lange Wartezeiten zu Hause erfahren und fast **30%** geben an, nicht genug Informationen erhalten zu haben. Weitere **31%** berichten von schlechten Erfahrungen, von Technikern, die zu spät kamen oder unprofessionell waren bis hin zur Unfähigkeit, das Problem zu lösen.

*“Die Reparatur war in einem 4-8-Stunden-Zeitfenster gebucht und ich musste zu Hause warten”*

**64%**

*“Mir wurden nicht genug Informationen darüber gegeben, wer kommt und wann“*

**29%**

*“Der Techniker kam zu spät”*

**16%**

*“Der Techniker konnte das Problem nicht lösen”*

**7%**

*“Der Techniker war unprofessionell /unfreundlich usw.”*

**8%**



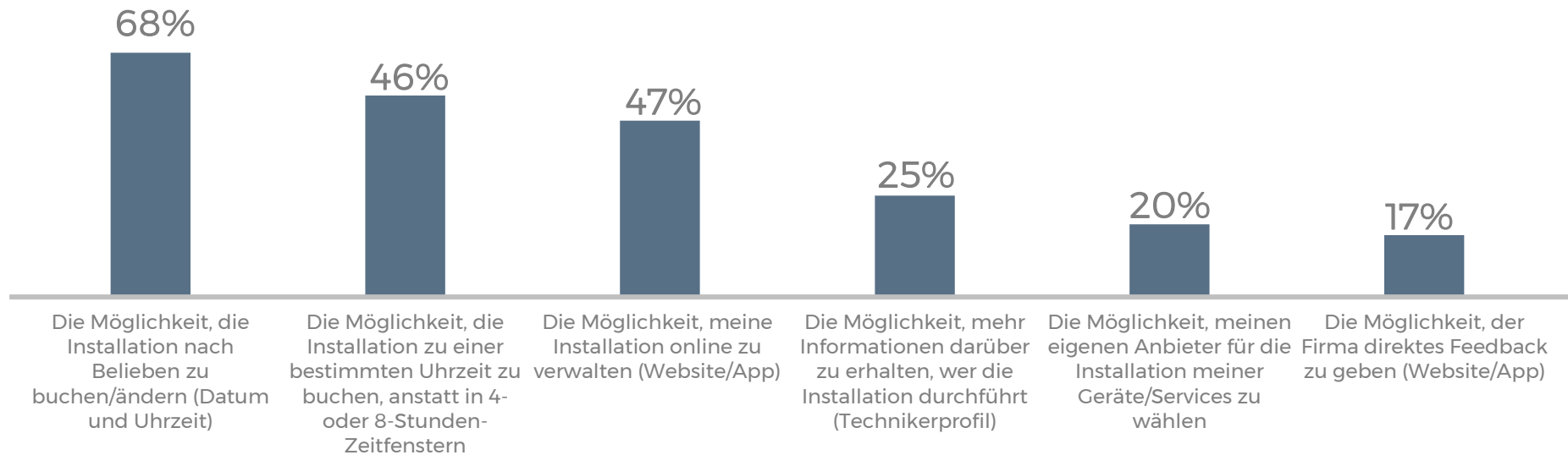
\*MEHRERE ANTWORTMÖGLICHKEITEN





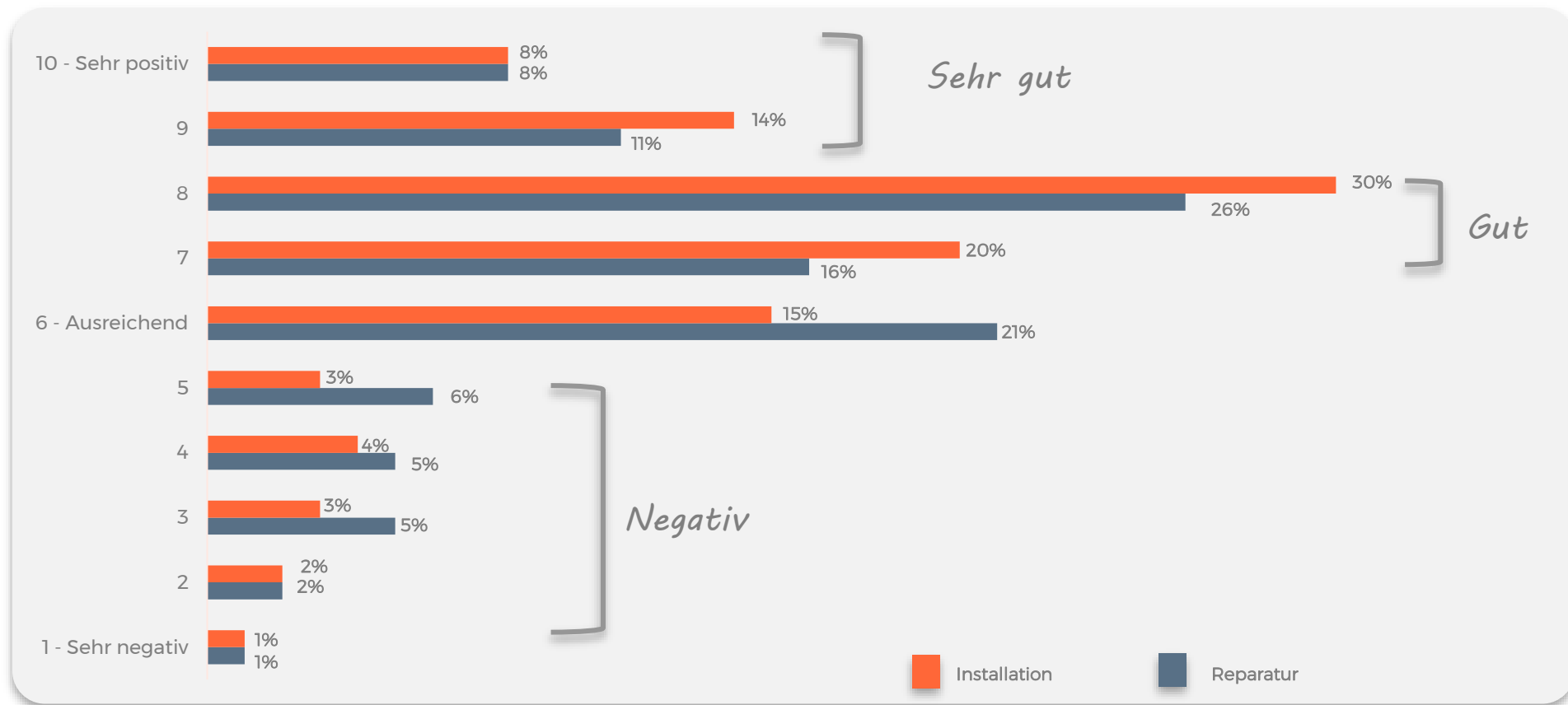
# REPARATUREN UNABHÄNGIG VERWALTEN

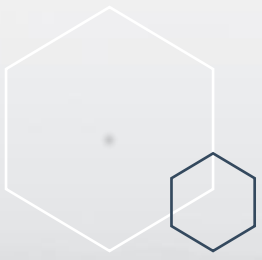
Bei Reparaturen bevorzugen fast **70%** der deutschen Verbraucher die Möglichkeit, den Termin für den Reparaturservice selbst zu buchen oder zu ändern. Eine Reparatur online zu buchen und zu verwalten und die Möglichkeit, eine bestimmte Uhrzeit zu buchen, anstatt ein langes Zeitfenster, folgt direkt danach.



# GUTE KUNDENZUFRIEDENHEIT

Im Durchschnitt sind die deutschen Verbraucher ganz zufrieden mit der Qualität der Installationen und Reparaturen. Andererseits wird die Zufriedenheit bei Reparaturen immer geringer bewertet.





## CROWDSOURCING-LÖSUNGEN FÜR UNTERNEHMEN

---

Die in diesem Bericht vorgestellten Erkenntnisse basieren auf den Auswertungen einer Untersuchung, mit der Roamler Crowd im August 2020 beauftragt wurde. Ziel war es, die Gebräuche in Bezug auf den Erwerb von Installationsservices zu ermitteln. Die Auswertungen berücksichtigen die in Deutschland gesammelten Daten von 763 Befragten.

---

Möchten Sie noch weitere Informationen?  
Kontaktieren Sie uns unter [press@roamler.com](mailto:press@roamler.com)

[www.roamler.com](http://www.roamler.com)

