



## HAUSGERÄTE

Horst Winkler  
Chefredakteur



## UNTERHALTUNGS-ELEKTRONIK

Holger Kötzsch  
Redakteur

**Das liest man doch gern:** Bei der Verbrauchierzufriedenheit von Großgeräte-Kundendiensten liegen die lokalen Handwerker und Elektrohändler in diesem Jahr ganz vorn. Noch vor denen von Miele, BSH oder Profectis. Der Kundenmonitor Deutschland hat das ermittelt – aus immerhin fast 1700 telefonischen Befragungen zwischen Oktober 2012 und August 2013.

Vor zwei Jahren stand diese Servicebranche zum letzten Mal bei ihm im Fokus einer Untersuchung. Und seitdem konnten die Reparaturdienste in der Zufriedenheit insgesamt weiter zulegen. Auch das liest sich gut.

## Die Zufriedenheit ist gestiegen

**Den besten Hersteller-Kundendienst 2013**, so der Kundenmonitor, betreibt Miele. Und das bereits zum 18. Mal. Nach einem etwas ungnädigen Urteil von vor zwei Jahren nun auch wieder mit einer stark anwachsenden Zufriedenheitskurve. Fast drei Viertel der Befragten hielten den Daumen für das Unternehmen hoch, waren „vollkommen zufrieden“ oder „sehr zufrieden“. Auch die BSH legte in der Gunst gegenüber 2011 zu. Zwei Drittel der Angerufenen waren mit den Servicetechnikern von Bosch und Siemens mehr als zufrieden. Aber der Abstand zu Miele ist größer geworden.

**Bewertet wurde viel, eigentlich alles.** Da ging es z.B. um die Freundlichkeit und Schnelligkeit der Servicetechniker bei der Instandsetzung, um die angebotene Problemlösung und die fachliche Beratung. Sogar die Erledigung des Anliegens am Telefon sollte eingeschätzt werden. Wenn nun die lokalen Handwerker und Gerätehändler hierbei ganz vorn liegen, ist das doch ein schöner Erfolg. Und das liest sich ebenfalls gut.

Ihr

Horst Winkler  
horst.winkler@hussberlin.de | Redaktion 030 42151-315

**Ende Oktober unterzeichneten** LG Electronics, Bosch, ABB und Cisco ein „Memorandum of Understanding“, in dem das Vorhaben formuliert ist, einen offenen Standard für das Smart Home der Zukunft zu entwickeln. Dazu gründeten die Unternehmen ein Konsortium. Wer die Pressemitteilung dazu genau liest, wird sich an die Aussagen der Telekom bei der Vorstellung ihrer Qivicon-Plattform erinnern. Zu den Partnern dort zählen Eon, EnBW, Miele und Samsung. Der Vorteil dieses Zusammenschlusses: Die Telekom verkauft dafür bereits ein Starter-Kit. Fakt ist: Bislang fehlen offene Standards für das Smart Home. Proprietäre Systeme und In-sellösungen dominieren den stark fragmentierten Markt. Interessant wird sein, welcher „offene“ Standard als Nächstes kommen wird, vielleicht einer von Apple oder Google?

## Home Smart Home

**Nach einer Studie von VDI und VDE** kann der Umsatz von Smart Home 2025 im deutschen Markt 19 Mrd. Euro erreichen. Klar, dass sich die Unternehmen jetzt positionieren, um ein großes Stück vom Kuchen abzubekommen. So hat der VDE auch gleich ein Zertifizierungsprogramm gestartet und arbeitet ebenfalls an Standards und Prüfsiegel.

**Sicherheit, Komfort, Energiesparen** – diese Bedürfnisse stehen im Mittelpunkt der Produkte und der vielen Studien im Bereich intelligentes, vernetztes Wohnen. Durch Digitalisierung, IPv6, günstige Komponenten, den Erfolg von Smartphones und Tablet-PCs und der fast flächendeckenden Breitbandversorgung sind die Voraussetzungen für einen Erfolg so gut wie nie. Bleiben Sie also wachsam, informieren Sie sich, aktualisieren Sie Ihr Sortiment und Know-how – denn der Beratungs- und Serviceaufwand für das Smart Home ist eine Riesenchance für den Handel.

Ihr

Holger Kötzsch  
holger.koetzsch@hussberlin.de | Redaktion 030 42151-418