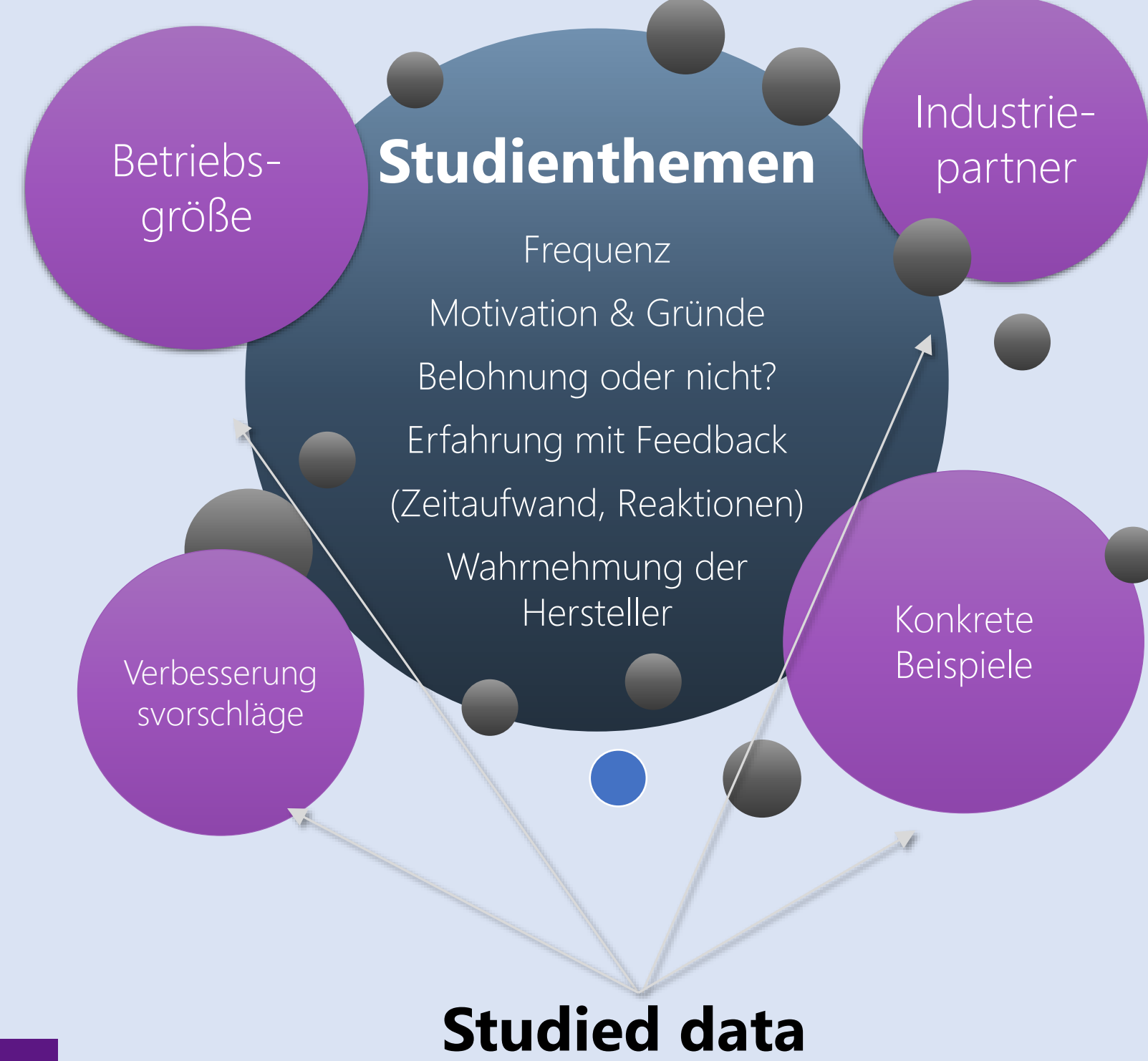


Studie zu Produktfeedback in der SHK-Industrie aus Handwerkersicht

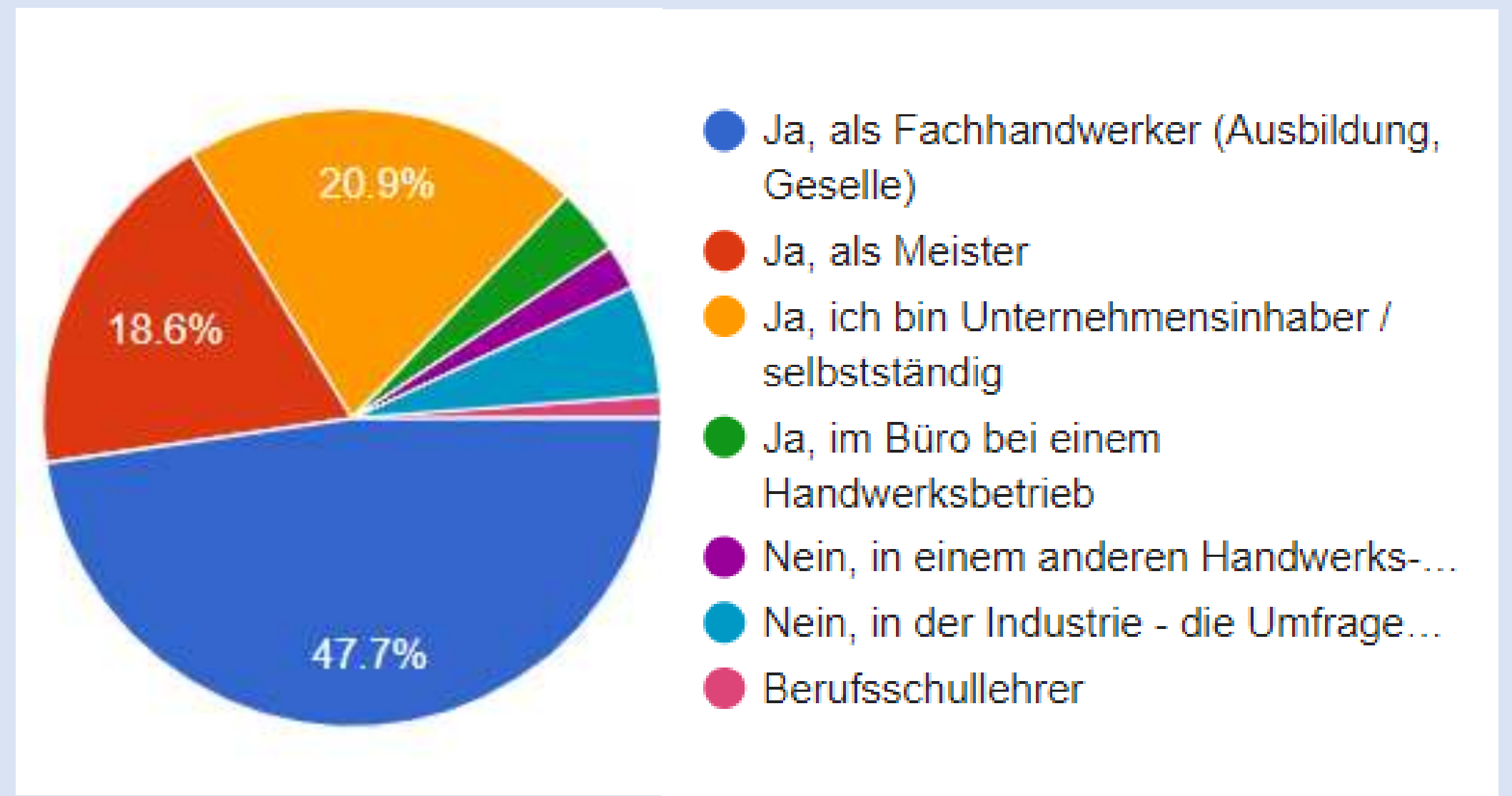
Einführung: Diese Studie wurde größtenteils im Dezember 2018 durchgeführt. Bei der quantitativen Online-Umfrage haben 86 Personen aus dem SHK Handwerk teilgenommen. Die Umfrage dauerte ca. 5 Min, für eine Online-Umfrage ist das sehr lange.



Zusammenfassung der Antworten



Teilnehmer der Studie (Online)



86 Antworten

Gib uns ein Beispiel, wann Du dachtest: "das könnte man doch besser"

„Manche Armaturen (meist teure Hersteller) sind einfach beschissen zu montieren.“; „Wenn sich Sachen einfach nicht gut montieren lassen und man merkt sie wurden nur nach Aussehen oder von Leuten entwickelt, die noch nie so ein Produkt verarbeitet haben“; „XY, presswerkzeug, einfachere Handhabung“; „XY, Heizkörper Aufhängung“, „XY Konstruktion Brenner Halter“; „XY Ab Größe 50 verbiegen die Schellen beim reindreihen, wenn die kleinen Gummis wegfliegen kannst du die ganze Schelle wegschmeißen“; „(...) Anbringen von Spülbohrung und Entlüftungsbohrung“

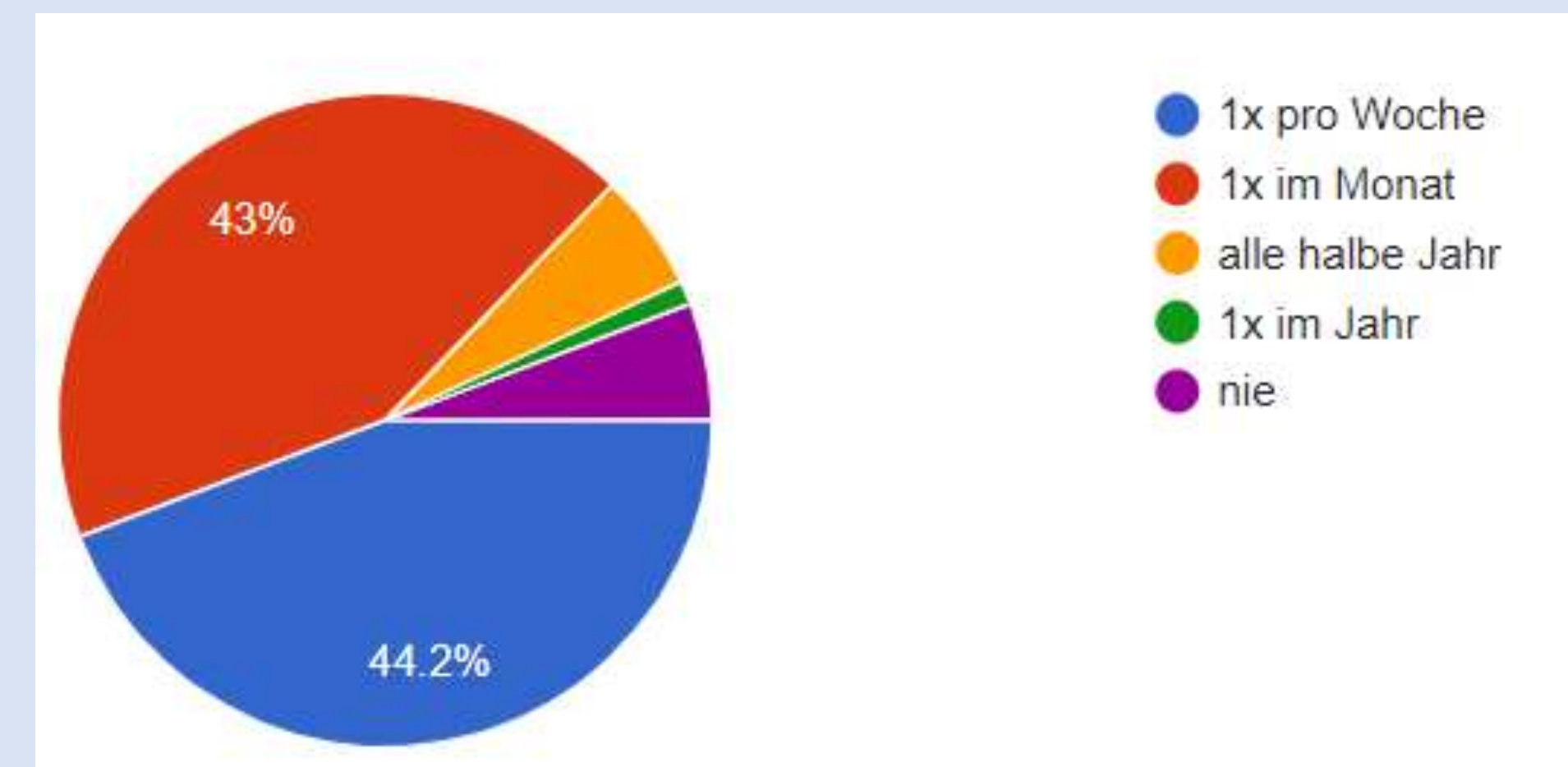
Warum würdest Du Deine Produktverbesserungsvorschläge gerne den Herstellern mitteilen?

Damit das Leben für mich als Fachhandwerker besser wird (73 Antworten) - Damit das Produkt besser wird und ich es leichter verkaufen kann (38 Antworten) Andere Freitext: Umweltschutz, "Zur Erleichterung", „Weniger retouren und Zeitaufwand“; „Benutzerfreundlichkeit auch beim Endkunden“ (...)

Würdest Du bei einer Belohnung mehr Feedback geben? Bei was?

59% sagen hierzu JA. Ideen: Prozente, Gutscheine, Geschenke, Einladung zu Schulungen, "was beim Monteur ankommt", "kleines Geschenk reicht schon", "Zollstock",

Denkst Du manchmal bei Produkten, die Du verbaust oder Werkzeugen, die Du benutzt: "Das sollte man doch besser machen? Und zwar so..." Wie oft kommen solche Situationen vor?



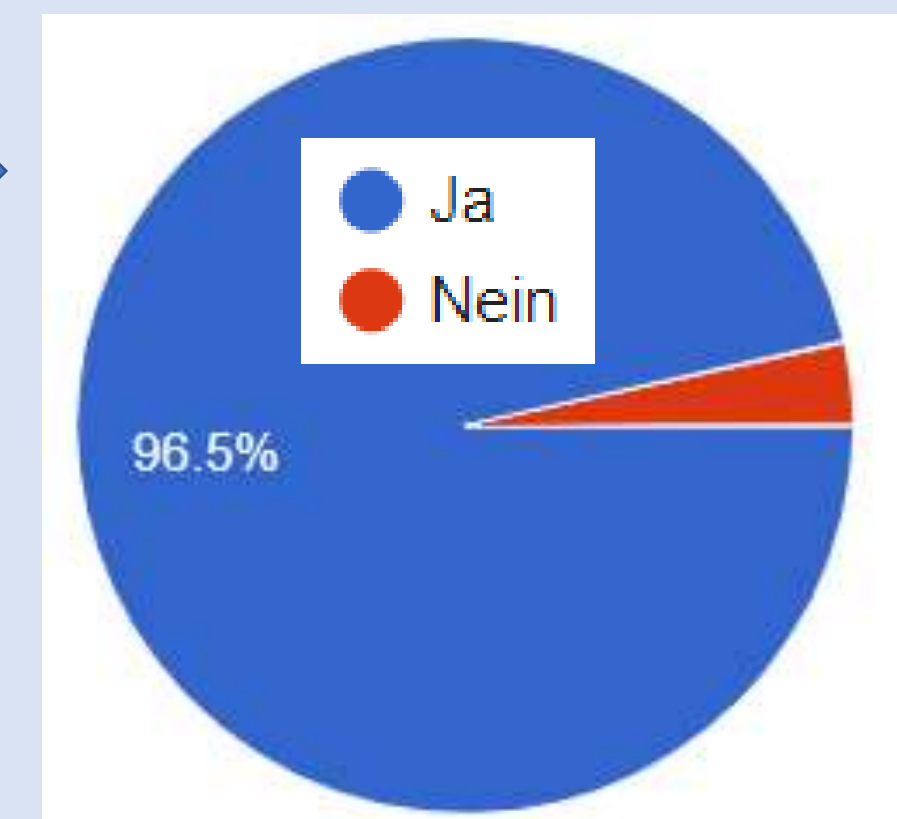
Feedback Rückblick: Was hat der Hersteller gut gemacht?

„Mich ernst genommen“, „Reaktion“, „hat das Produkt geändert“, „Er gibts weiter an den Produktmanager“ „Er hat mich (die Idee) ernst genommen“

Feedback Rückblick: Wie viel Zeitaufwand hattest Du?

5 Min; 10 Min; 15-20 Min; 30 Min; 1 Stunde

Würdest Du Deine Vorschläge den Herstellern gerne mitteilen?



Wo Produktfeedback helfen kann

- ✓ Life Cycle: Feedback für Produktmanagement / Kundenservice
- ✓ Produktentwicklung / Engineering: Zum Testen von Prototypen / Begleitung von Neu-Einführungen → agile Produktentwicklung in Mechatronik
- ✓ Vertrieb: 24/7 ein Ohr für Kunden & Monteure, durch digitale Unterstützung

Kann die Evolute Plattform helfen, mehr Feedback zu erhalten?

Das Problem der aktuellen Kommunikation ist: sie ist nach dem Herstellerzeitplan, aufwendig und verspricht kein Ergebnis. Wenn der Außendienstler vorbeikommt; wenn Marketing eine Umfrage macht; wenn Fokusgruppen zum Hersteller eingeladen werden; wenn mal Messe ist.

Evolute verkürzt das Feedback-Geben auf 1 Minute, aus einer App direkt an den Hersteller, standardisiert den Prozess (jeder weiß Bescheid) und garantiert eine Antwort teilnehmender Hersteller in fünf Tagen. Der Handwerker kann aus einer App an unterschiedliche Hersteller Feedback senden.

Dadurch, dass der Aufwand, Feedback zu geben gesenkt und der Effekt (Antwort) erhöht wird, lohnt es sich nun mehr, Feedback zu geben.

Geben Handwerker dann tatsächlich gutes Feedback?

90% der Studienteilnehmer finden eine Feedback-App interessant.

Innerhalb kurzer Zeit haben sich viele der Studienteilnehmer zur Pilotphase angemeldet, die App heruntergeladen und Feedbacks zu Heizungen, Armaturen, digitalen Technologien, Werkzeug sowie Badmöbeln gegeben.

Kontakt: E-Mail: info@evolute.app Mobil +49 172 765 3431

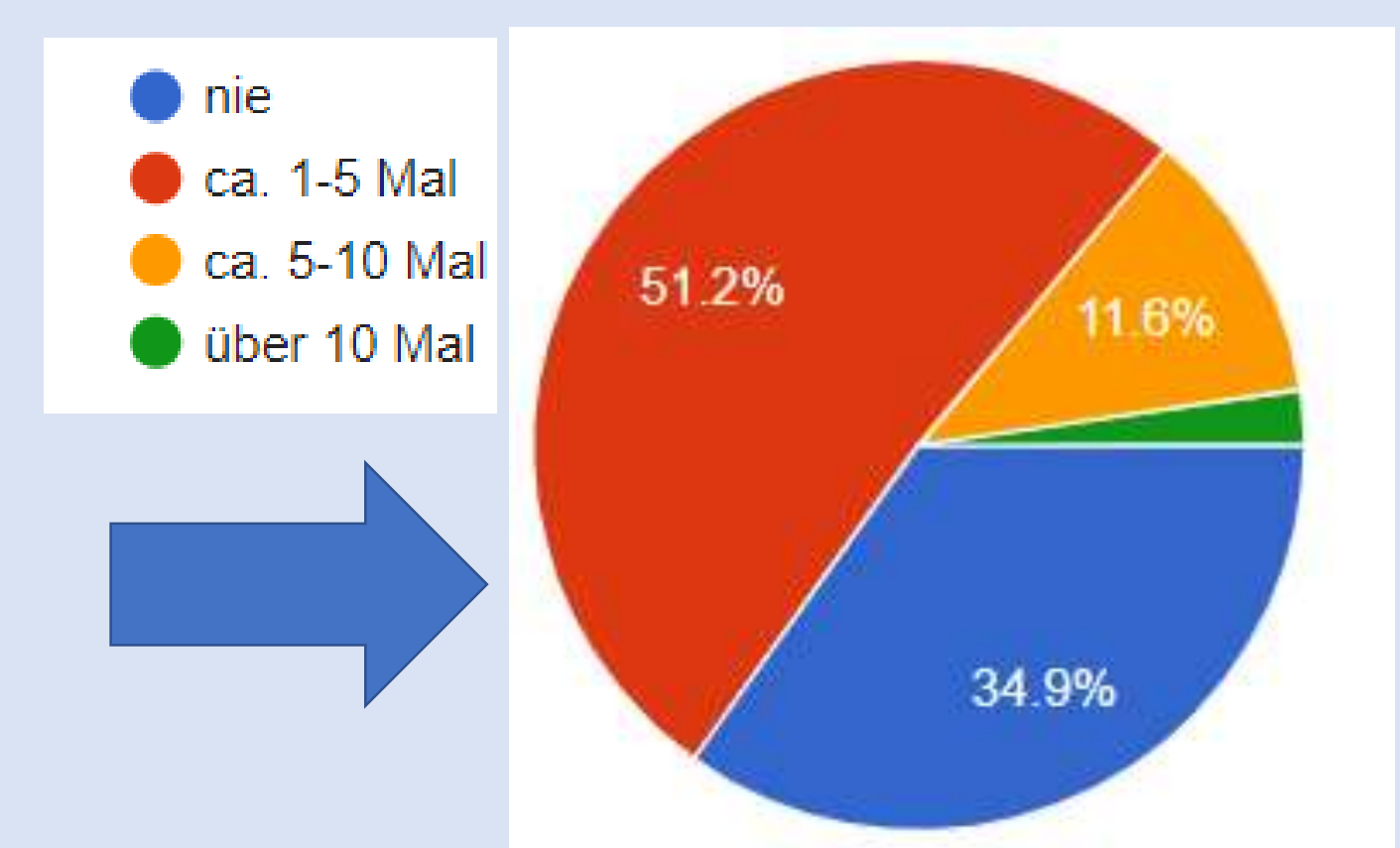
Handwerker haben einige Feedbacks; verschicken es aber seltener als sie es wollen: mögliche Ursachen

es fehlt das Vertrauen, dass es beim richtigen ankommt und etwas bewirkt → Kommunikationsdefizit

Obwohl Hersteller oft sehr professionell arbeiten, kommt es zu "Frustereferenzen"

Es fehlt ein solider Prozess, der einfach ist und zu einer Antwort führt → analoger Prozess ist beschwerlich

Hast Du bisher schon einmal Verbesserungsvorschläge bei Herstellern gemeldet? Wie oft?



Autoren: Anselm Zebner, Mirko Budzuhn



„Ich finde die Idee genial, weil Feedback, das über den GH oder AD gegeben wird, meist im Universum verschwindet. Hier bekommt man Rückmeldung, was die Industrie ...“ Michaela Thomaser, Planerin



Evolute

„Es ist super einfach, mit der App ein Feedback inkl. Foto zu geben. Super ist auch, dass es ohne irgendwelche Umwege wie Außendienst, Großhandel oder dergl. gleich bei der richtigen Stelle landet.“ Michael Mönner, Unternehmer

