

Service wird immer dann notwendig, wenn etwas unvorhergesehen zu reparieren ist. Bitte sagen Sie uns nun, wie Ihrer Meinung nach ein guter Service im Bereich Sicherheit aussehen sollte.

**4. Was gehört für Sie im Bereich Sicherheit zu einem guten Service?**

	ja, das gehört auf jeden Fall dazu 1	ja, das gehört auch dazu 2	nein, das muss nicht unbedingt dazu gehören 3	nein, das muss überhaupt nicht dazu gehören 4	kann ich nicht sagen
... Erreichbarkeit eines Ansprechpartners, der mir mein Problem abnimmt .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... dass der schnellstmöglich verfügbare Mitarbeiter kommt, auch wenn er Ihr Problem nicht sofort beheben kann .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... dass immer <i>ein bestimmter</i> Techniker kommt, wenn etwas zu reparieren ist .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... dass der Serviceeinsatz per Telefon, Fax oder E-Mail vorangekündigt und bestätigt wird .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... regelmäßige Auswertungen sämtlicher Meldungen über Alarme bzw. Störungen .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... dass es eine kostenpflichtige Hotline gibt, auf der Fragen zum Produkt beantwortet werden z.B. Bedienung oder ggf. Fehlbedienung .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges, und zwar: <i>(bitte eintragen)</i> .....					

**5. Welche Reaktionszeit halten Sie bei einem erforderlichen Serviceeinsatz für angemessen?**

4 h  
 12 h  
 24 h  
 Sonstiges, und zwar: .....  
 kann ich nicht sagen

**6. Wären Sie prinzipiell bereit, für eine schnellere Reaktionszeit auch mehr Geld auszugeben?**

	ja, auf jeden Fall 1	eher ja 2	eher nein 3	nein, auf keinen Fall 4	kann ich nicht sagen
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7. Wir nennen Ihnen nun einige denkbare Serviceleistungen im Bereich Sicherheitstechnik. Wie attraktiv finden Sie diese Leistungen? (Bitte berücksichtigen Sie bei Ihrer Einschätzung, dass mehr Service insgesamt auch einen höheren Preis bedeuten kann.)**

	sehr attraktiv 1	durchaus attraktiv 2	nicht so attraktiv 3	überhaupt nicht attraktiv 4	kann ich nicht sagen
• Auf alle beim Anbieter erworbenen Geräte gibt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>