

Samsung Studie zum Thema vernetztes Wohnen

Die Küche als Lebensraum



Der vernetzte Family Hub Kühlschrank ist mit seinem großen Display der Mittelpunkt des Lebensraums Küche.

Fast die Hälfte der Europäer ist bereit, in ein Haus mit einer Küche, die mit vernetzten Hausgeräten ausgestattet ist, bis zu 50.000 Euro mehr zu investieren. Das ergab eine Studie, die von der Samsung Electronics GmbH und des Marktforschungsinstituts YouGov durchgeführt wurde. Durch die Ergebnisse sieht Samsung seinen Kurs bestätigt, in seinem Produktportfolio auf Konnektivität zu setzen und sich im Bereich Smart Home als Innovationstreiber zu positionieren.

Laut der Studie sind 61 Prozent der Verbraucher davon überzeugt, dass smarte Technologien helfen können, den Alltag zu erleichtern. Das zeigt

sich zum Beispiel schon bei alltäglichen Aufgaben wie der Beschaffung neuer Lebensmittel. „Leider fehlt mir oft die Zeit, meine Lebensmittel im

Supermarkt zu besorgen“, sagte z. B. so der 32 Jahre alte Lorenz. „Für mich ist es daher besonders wichtig, den gesamten Einkauf mit so wenig Aufwand wie möglich zu gestalten“. Ein Kühlschrank, der helfen kann, flexibel seinen Einkauf zu organisieren, stelle sich dabei als praktische Lösung dar, betont Samsung. Mit dem Family Hub sei es gelungen, gezielt auf die Bedürfnisse der Verbraucher einzugehen und mit komfortablen Funktionen Zeit im Alltag zu sparen. Denn

die Smart Things App kann von unterwegs aus auf die digitale Einkaufsliste zugreifen oder Bilder aus dem Inneraum des Kühlschranks abrufen. So kann man im Supermarkt feststellen, ob z. B. noch Joghurt im Kühlschrank steht. So kann man unter Umständen einen zusätzlichen Einkauf vermeiden.

Die Studie zeigt, welche Anforderungen die Kunden an die Hersteller von modernen Hausgeräten stellen und auf welche Funktionen sie bei den Geräten besonders großen Wert legen. Das gilt nicht nur für die Küche und den Lebensmitteleinkauf. Neben praktischen Apps, mit denen die Heizung von unterwegs aus gesteuert werden kann, erfreuen sich auch Waschmaschinen mit kurzer Waschkdauer äußerster Beliebtheit. Hier hat Samsung mit der patentierten QuickDrive-Technologie eine Innovation auf den Markt gebracht, mit der die Wäsche in weniger als einer Stunde gewaschen werden kann, ohne dabei Kompromisse in der Waschleistung eingehen zu müssen. Das wird möglich, weil sich Trommel und Rückwand in entgegengesetzte Richtungen drehen und so eine multidimensionale Wäschebewegung erzeugen. Für noch mehr Komfort kann der Waschgang zum Beispiel auch bequem von unterwegs mit dem kompatiblen Smartphone über die Smart Home-App gestartet werden, so dass die Wäsche bereits fertig gewaschen zu Hause wartet.

Lebensmittelpunkt Küche

Die Studie zeigt, dass bis 2050 voraussichtlich rund 70 Prozent der Bevölkerung in Städten leben werden. Dadurch wird sich das Wohnumfeld vieler Menschen deutlich verändern. Während die Zahl der



Der Samsung Dual Cook Flex Backofen NV7000 kann in seinen getrennten Garräumen zwei unterschiedliche Gerichte gleichzeitig zubereiten – perfekt für Wohngemeinschaften.

Mehrgenerationenhaushalte seit 2009 gestiegen ist, liegt auch Co-Living im Trend: Immer mehr junge Menschen leben in Wohngemeinschaften zusammen. Dadurch verändert sich vor allem die Rolle der Küche als Lebensmittelpunkt. Hier wird nicht mehr nur gekocht und



Mit QuickDrive und der Smart Home-App kann man beim Waschen viel Zeit sparen.

gegessen, sondern wirklich gelebt. Daraus ergeben sich neue Anforderungen an die Hersteller von Hausgeräten. Um den individuellen Bedürfnissen der einzelnen Bewohner gerecht zu werden, entwickelt Samsung Produkte, deren Funktionen den Vorlieben ihrer Nutzer individuell angepasst werden können. Ein Beispiel dafür ist der Family Hub Kühlschrank: Mit seinem großem Display und dem Internetzugang kann er Filme wiedergeben, Essen online bestellen und aktuelle Nachrichten abrufen. Das passt gut dazu, dass immer mehr Menschen rund 60 Pro-

zent ihrer Zeit zu Hause in der Küche verbringen – jeder zweite Deutsche lässt sich in diesem neuen Zentrum des häuslichen Lebens auch zum Lesen und Fernsehen nieder.

Den unterschiedlichen Bedürfnissen von verschiedenen Personen wird auch der Dual Cook Flex Backofen NV7000 gerecht: Mit seiner geteilten Ofentür und dem teilbaren Garräum ist er dazu geeignet, zwei Gerichte gleichzeitig ohne Geruchs- oder Geschmacksübertragung zuzubereiten. Das ist eine gute Lösung für Wohngemeinschaften; während der eine das Mittagessen in einem Teil des Ofens gart, möchte der andere vielleicht schon den Kuchen für den Kaffee am Nachmittag backen.

Der Trend zu vernetzten Geräten im eigenen Zuhause sei nicht mehr wegzudenken, betont Samsung: „Was Menschen im Haushalt bewegt und wonach sie suchen, ist unsere Inspiration und Basis bei der Entwicklung von Technologien und Produkten“, erklärte Alexander Zeeh, Director Home Appliances. „Vernetzte Küchen sind nicht länger nur ein Zukunftskonzept. Wir zeigen, wie Samsung Hausgeräte den Alltag erleichtern und die eigene Küche intelligent genutzt werden kann.“

Ausgezeichneter Service

Samsung hat in jüngster Zeit viel in den Service für seine Hausgeräte investiert. Den Erfolg der Maßnahmen wurde mehrfach von externen Instituten bestätigt: So zeichnete der Deutschland Test (Focus Money GmbH) den Samsung Service im vierten Jahr in Folge mit der Note „sehr gut“ (2. Platz) aus; im Vertrauensranking 2017 der Wirtschaftswoche schaffte es das Unternehmen sogar auf Platz 1.

Im Kontaktcenter für den gesamten Samsung Kundenservice werden über 1.000 Mitarbeiter beschäftigt. So können nach Angaben von Samsung 85 Prozent aller Anfragen innerhalb von 20 Sekunden angenommen werden können. 87 Prozent dieser Anfragen werden bereits beim ersten Kontakt gelöst.

Im Bereich Reparatur hat es Samsung u. a. durch die Einführung der Brand Engineers geschafft, Reparaturqualität und Terminvergabe stetig zu verbessern. Brand Engineers sind Samsung-eigene Techniker mit viel Fachwissen über Samsung Produkte. Die Anzahl dieser Techniker wurde im vergangenen Jahr um rund 40 Prozent gesteigert, um Reparaturtermine schneller vergeben und individuelle Kundenwünsche besser berücksichtigen zu können. So erhalten die Kunden bereits im Erstgespräch einen Reparaturtermin, und 97 Prozent aller Reparaturen werden beim ersten Besuch des Technikers abgeschlossen.

Zum Service gehört auch die Betreuung der Handels-



partner, für die Samsung eine eigene Hotline anbietet. Mit der Einführung des Smart Dealer Programms in 2017 erhalten autorisierte Fachhändler Zugang zu allen notwendigen technischen Unterlagen und Ersatzteilen, um die Kunden vom Kauf bis zum Servicefall betreuen zu können. So haben die Kunden die Wahl, den Samsung-eigenen Service und ihren Fachhändler zu kontaktieren.

Um die Verfügbarkeit von Ersatzteilen sowie Neuware im Reparaturfall zu sichern, hat Samsung bereits 2017 in der Hausgeräte-Produktionsstätte in Polen Testphasen eingeleitet, um die Retourenentwicklung zu verbessern. Für die Weiße Ware arbeitet Samsung mit Speditionspartnern zusammen, die sich auf die deutschlandweite Lieferung von Hausgeräten spezialisiert haben. So konnten Warentransporte im Allgemeinen beschleunigt und Transportschäden erheblich reduziert werden.