

Markenbenchmark Deutschland 2016

Kurzstudie Bagger ab 10 Tonnen



DTO Research



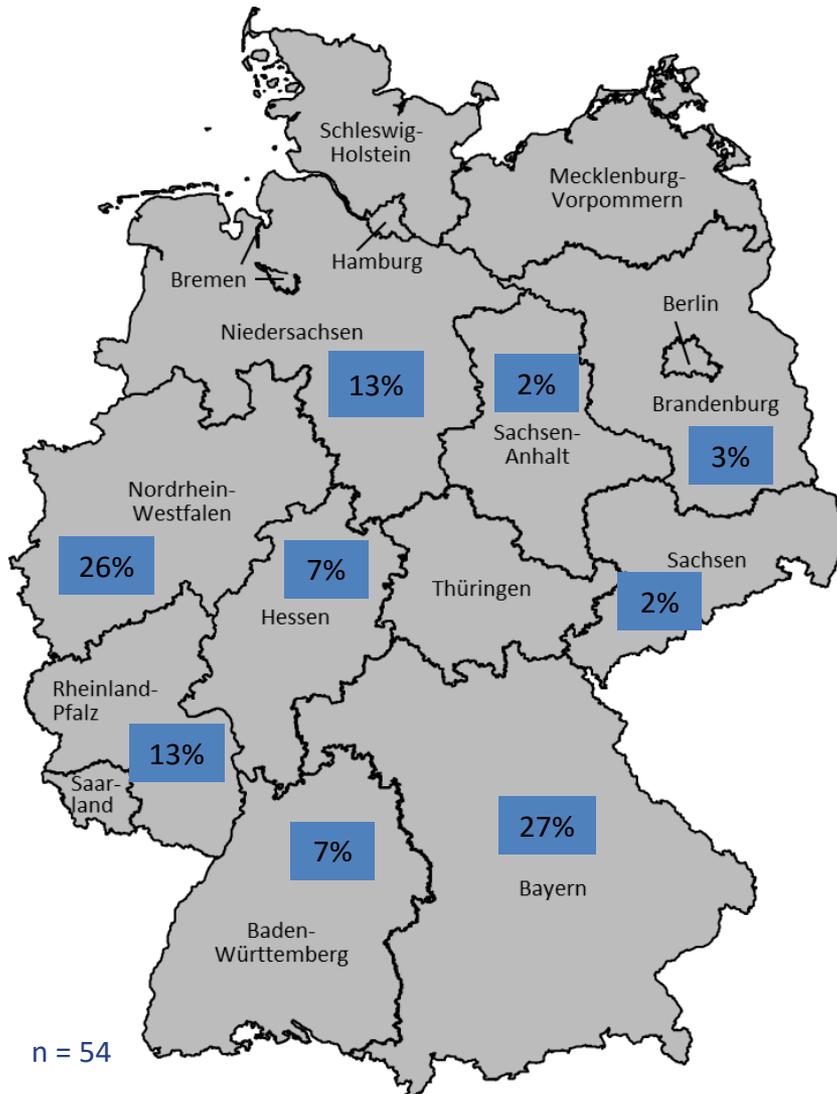
Märkte erschaffen und verstehen

Einleitung

- Für Hersteller von Baumaschinen wird es immer schwieriger sich im Wettbewerbskontext durchzusetzen.
- Neben der guten Qualität sind heutzutage gerade auch Faktoren im Service- und After-Sales Bereich zu entscheidenden Kriterien im Kauf und Wiederkauf der Maschinen geworden.
- Hierbei ist es für einen Hersteller entscheidend die eigene Position im Wettbewerbskontext zu kennen und mit geeigneten Maßnahmen zu verbessern.
- Die folgende Kurzstudie ist das Ergebnis einer Befragung von Bauunternehmungen und Fuhrparkbetreibern, die Bagger ab mindesten 10 Tonnen in ihrem Fuhrpark haben.
- Mietparks und Händler mit Verleihgeschäft wurden hierbei nicht befragt.
- Insgesamt wurden zwischen Februar und März 2016 54 Telefoninterviews mit Unternehmen geführt, die mindestens eine Maschine seit dem 01.01.2010 in Deutschland erworben haben.
- Die Interviewpartner konnten auf einer Skala von 1 (sehr schlecht) bis 10 (sehr gut) die einzelnen Eigenschaften der Baumaschinenhersteller bewerten.
- Fokus der Befragung lag auf den Marken JCB, Komatsu, Liebherr, Hitachi und Volvo.

Markenbenchmark Deutschland 2016

Teilnehmerstatistik

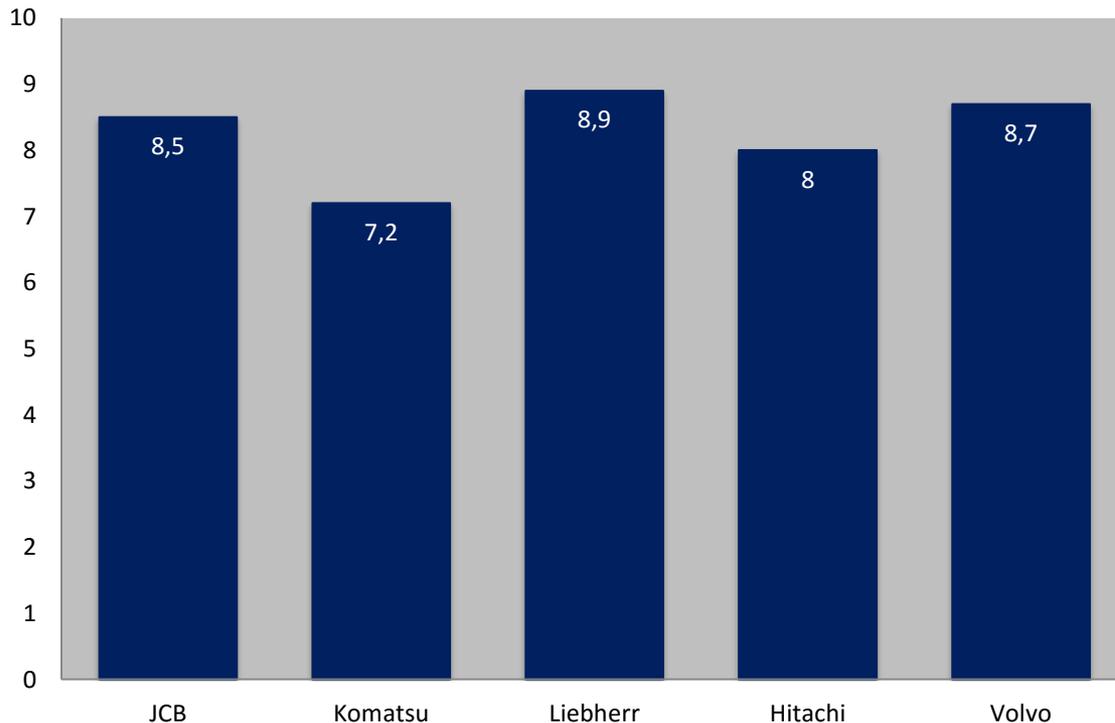


Nach Baggermarken:

- JCB: 8
- Komatsu: 10
- Liebherr: 16
- Hitachi: 11
- Volvo: 9

Kommunikation

Wie zufrieden waren Sie bei dem Kauf mit der Kommunikation durch den Hersteller/Händler?



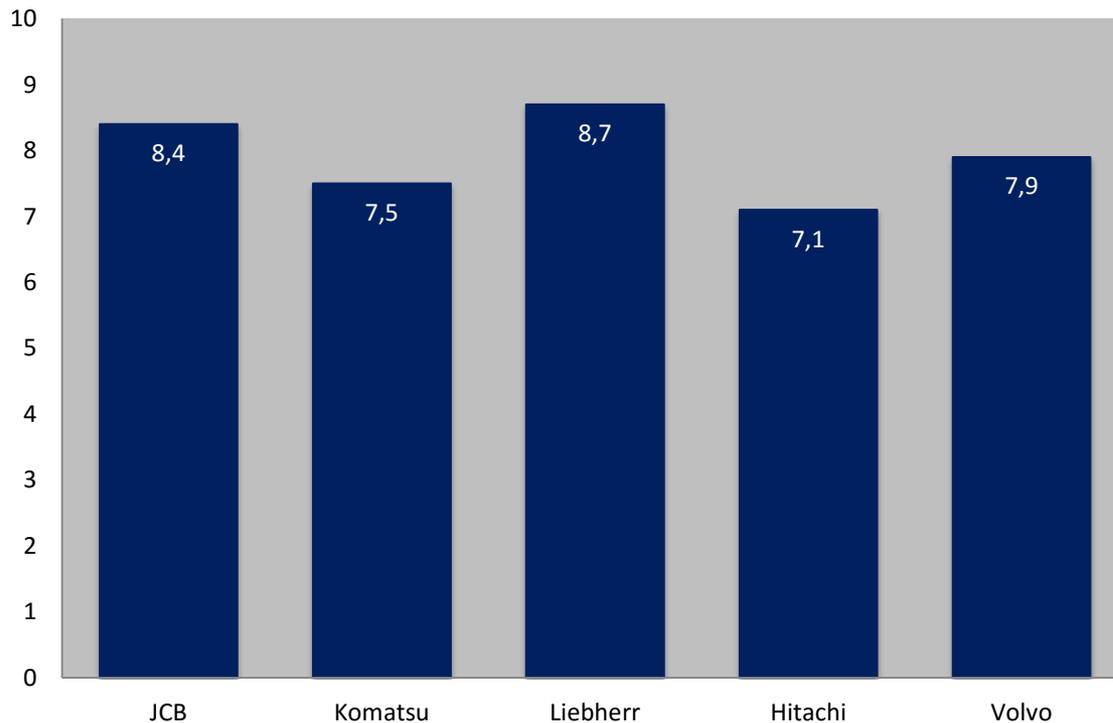
- Die meisten der befragten Maschinennutzer sind mit der Kommunikation durch den Hersteller zumindest in weiten Teilen zufrieden.
- Nur Komatsu, mit einem Durchschnitt von 7,2 Punkten, schneidet vergleichsweise schlecht ab.
- *„Beim Bestellprozess waren alle Schritte mit dem Hersteller abgesprochen und wurden entsprechend eingehalten. Insgesamt waren wir mit Liebherr sehr zufrieden.“*
Geschäftsführer Bauunternehmung

n: 54; JCB: 8; Komatsu: 10; Liebherr: 16; Hitachi: 11; Volvo: 9

Quelle: Eigene Interviews

Bestellprozess

Wie zufrieden waren Sie mit dem Bestellprozess?



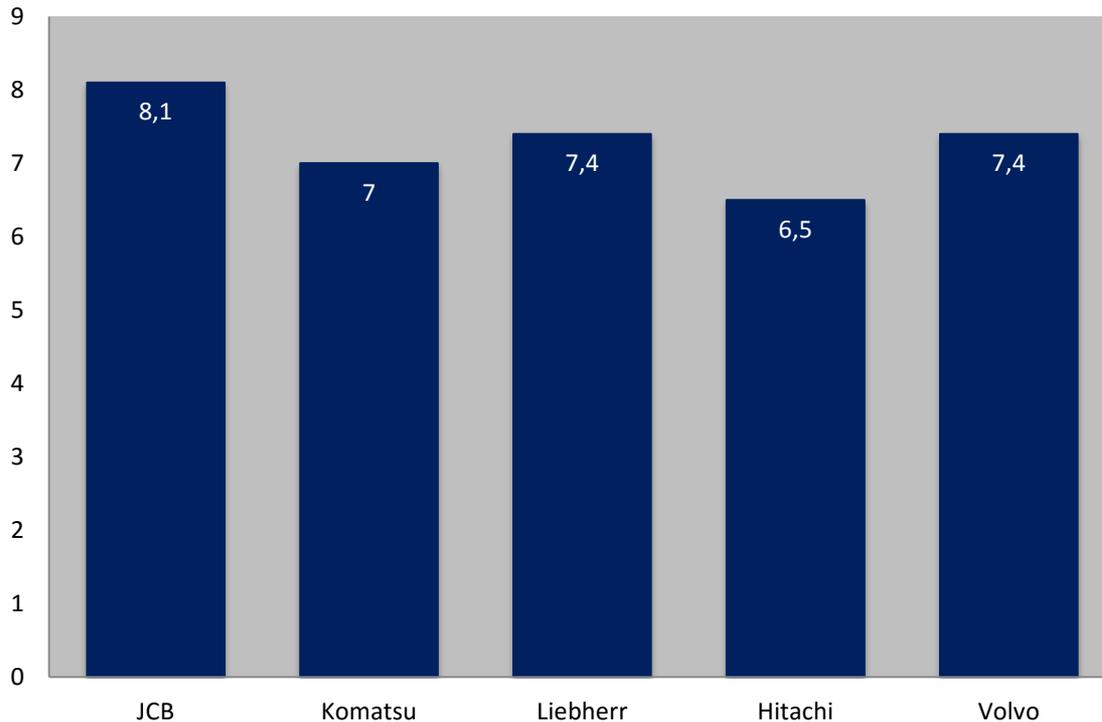
- Beim Bestellprozess zeigt sich ein eher heterogeneres Bild.
- Während Liebherr und JCB gut bewertet werden, zeigen sich gerade bei Komatsu und Hitachi Probleme.
- „Kommunikation und Bestellprozess waren katastrophal.“
Geschäftsführer Bauunternehmung
(Hitachi Nutzer)

n: 54; JCB: 8; Komatsu: 10; Liebherr: 16; Hitachi: 11; Volvo: 9

Quelle: Eigene Interviews

Lieferzeiten

Wie zufrieden waren sie bei den Lieferzeiten?



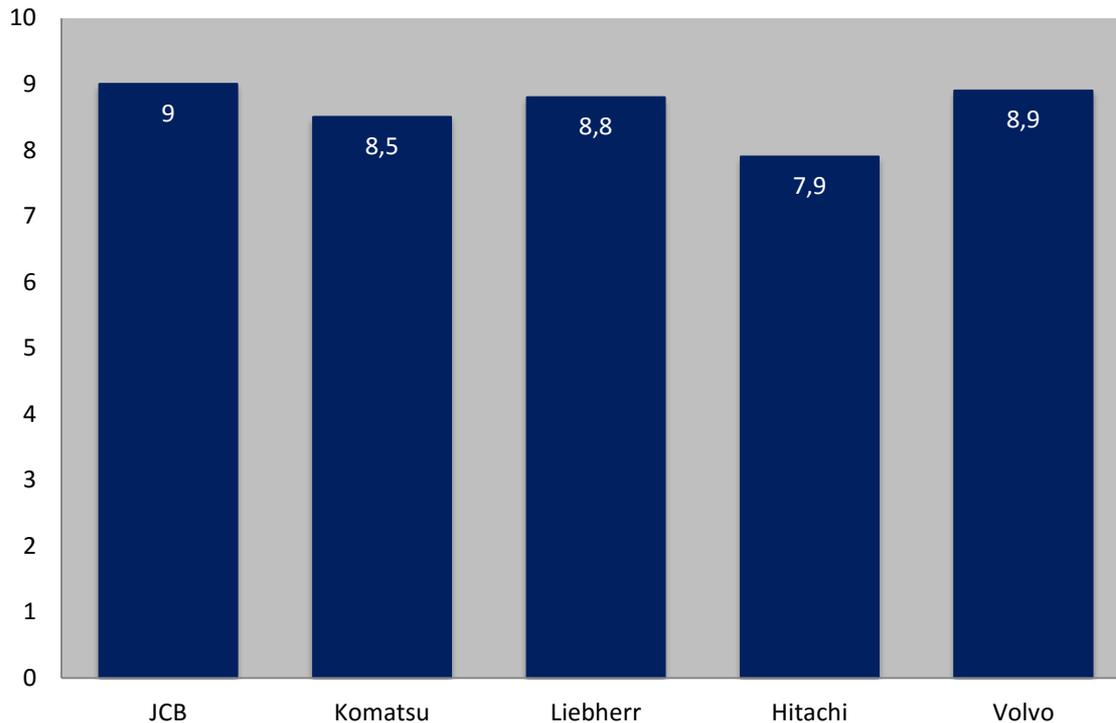
- Mit den Lieferzeiten sahen die Befragten bei allen Marken Probleme.
- Dies lag jedoch nicht immer an Verzögerungen, sondern auch an den Teils sehr langen regulären Lieferzeiten.
- *„Die Lieferzeit wurde eingehalten, auch wenn diese aus unserer Sicht ein wenig zu lang war.“*
Einkaufsleiter Bauunternehmung

n: 54; JCB: 8; Komatsu: 10; Liebherr: 16; Hitachi: 11; Volvo: 9

Quelle: Eigene Interviews

Qualität

Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der Maschine?



- Mit der Qualität ihrer Maschine sind die meisten Befragten zufrieden.
- Nur Hitachi hat einen Score-Wert bei der Qualität von unter 8.
- Im Gegensatz zu der Fremdmarkenbewertung werden die Bagger im eigenen Fuhrpark deutlich besser bewertet.
- „*Liebherr Maschinen sind sehr teuer, aber der Preis ist durch die sehr gute Servicequalität gerechtfertigt. Der Preis und die Qualität haben uns jedoch bewogen auf JCB umzusteigen.*“

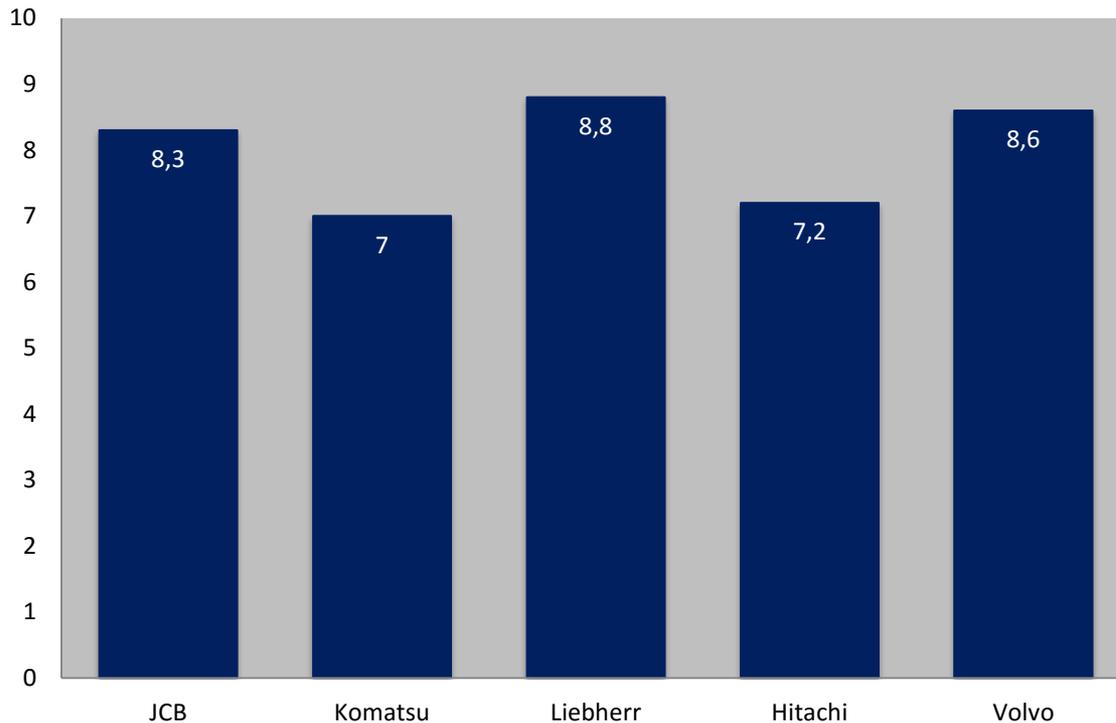
Geschäftsführer Bauunternehmung

n: 54; JCB: 8; Komatsu: 10; Liebherr: 16; Hitachi: 11; Volvo: 9

Quelle: Eigene Interviews

Service

Wie zufrieden sind Sie mit dem Service durch den Hersteller?



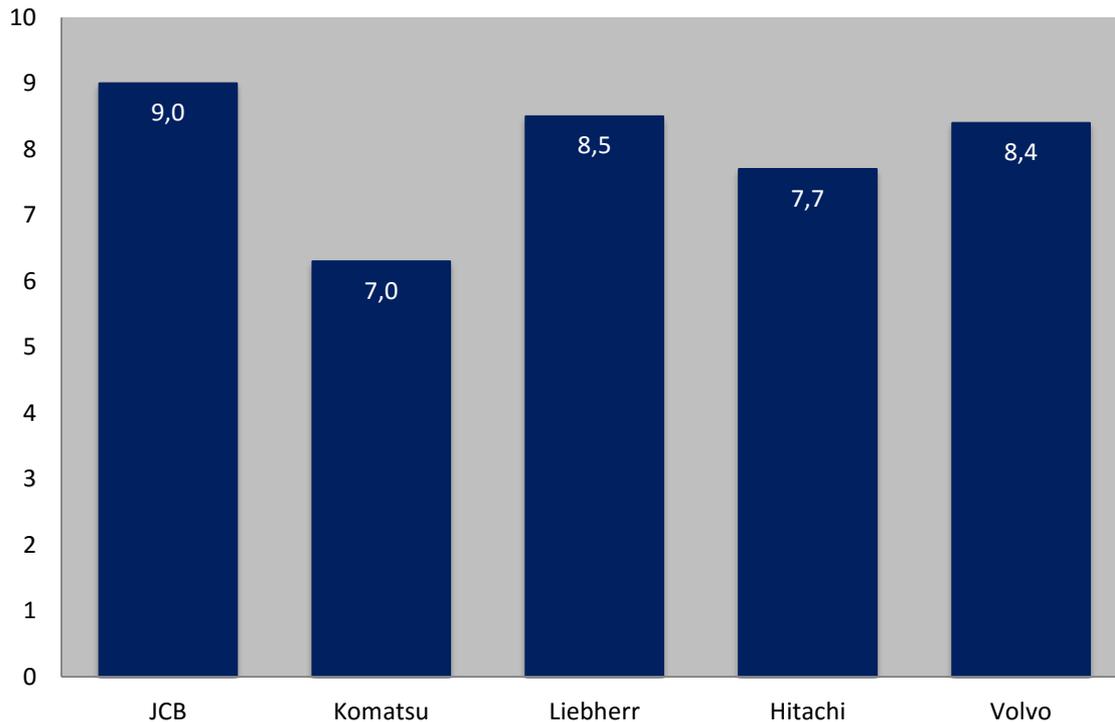
- Liebherr und Volvo stechen beim Thema Service klar hervor.
- Dies liegt sicherlich nicht zuletzt daran, dass die Unternehmen schon lange am deutschen Markt tätig sind und ein sehr gut entwickeltes Händler- und Servicenetz haben.
- Hitachi und Komatsu werden von den Befragten eher schlechter bewertet.

n: 54; JCB: 8; Komatsu: 10; Liebherr: 16; Hitachi: 11; Volvo: 9

Quelle: Eigene Interviews

Markentreue

Für wie wahrscheinlich halten Sie es vom gleichen Hersteller wieder eine neue Maschine zu beziehen?



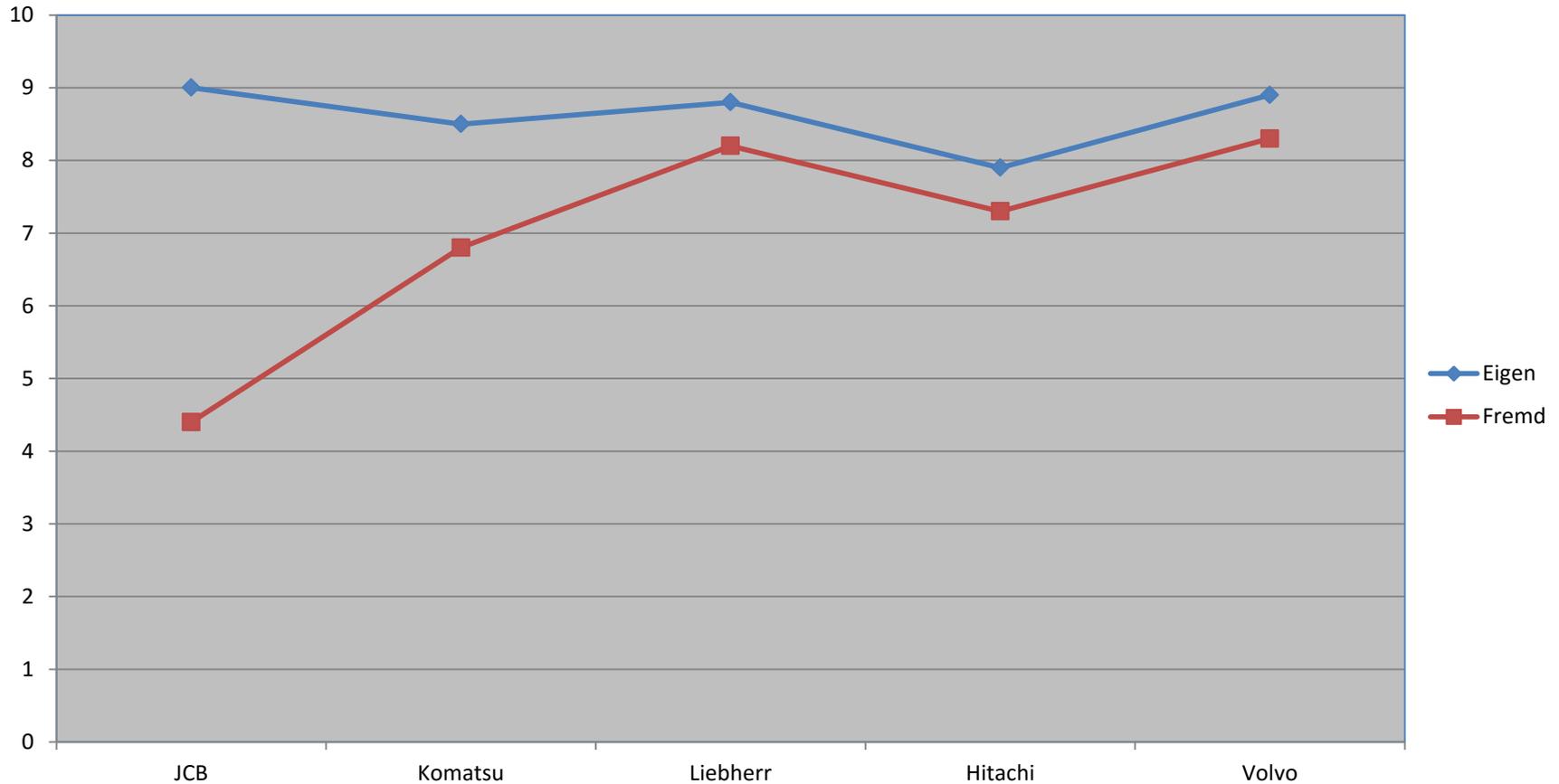
- Bei der Wahrscheinlichkeit eines Wiederkaufes unterscheiden sich die Marken deutlich.
- Die höchste Kundentreue haben JCB, Liebherr und Volvo.
- Komatsu wird am schlechtesten bewertet. Gründe hierfür scheinen Probleme mit dem Service und Lieferzeiten zu sein.

n: 54; JCB: 8; Komatsu: 10; Liebherr: 16; Hitachi: 11; Volvo: 9

Quelle: Eigene Interviews

Markenbenchmark (1)

Stellen Sie sich bitte eine baugleiche Maschine vor... (Qualität)

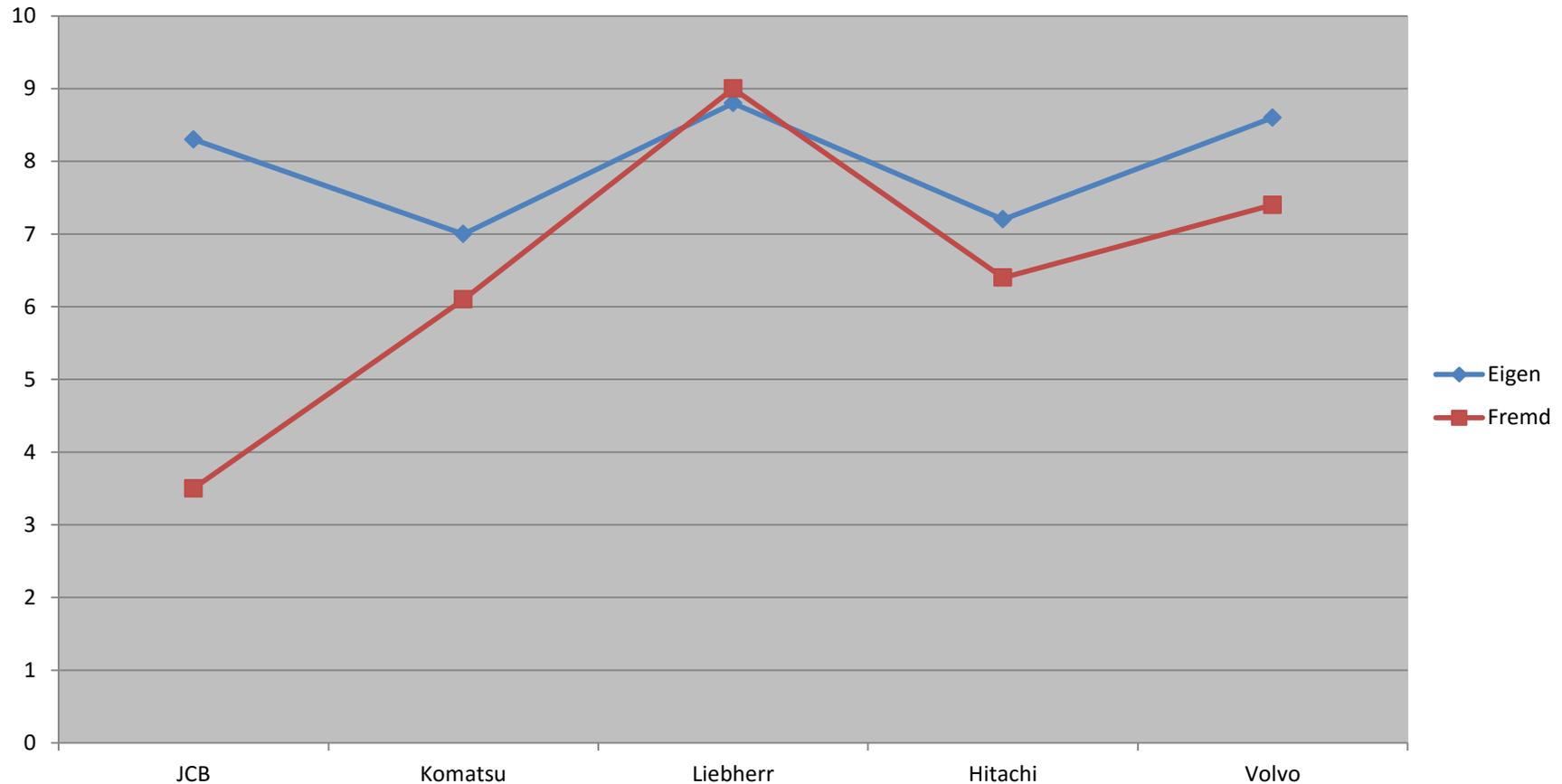


n: 54; JCB: 8; Komatsu: 10; Liebherr: 16; Hitachi: 11; Volvo: 9

Quelle: Eigene Interviews

Markenbenchmark (2)

Stellen Sie sich bitte eine baugleiche Maschine vor... (Service)



n: 54; JCB: 8; Komatsu: 10; Liebherr: 16; Hitachi: 11; Volvo: 9

Quelle: Eigene Interviews

Benchmarks - Erkenntnisse

Benchmarks Service und Qualität

- Bei den Benchmarks wird deutlich, dass die Marken die sich im eigenen Fuhrpark befinden, fast immer besser bewertet werden als Fremdmarken.
- Betrachtet man etablierte Marken wie Liebherr oder Volvo, so sind die Abweichungen im Eigen- und Fremdbild am geringsten.
- Sehr große Abweichungen im Eigen- und Fremdbild ergeben sich bei JCB. Unternehmen die diese Maschinen im Fuhrpark haben, bewerten Qualität und Service deutlich besser als Unternehmen, die noch keine Erfahrung mit den Maschinen sammeln konnten.
- Dies könnte mit einem starken Bekanntheits- und Kommunikationsproblem zusammenhängen. Auch eine hohe Markentreue gegenüber etablierten Marken könnte hier eine Rolle spielen.
- Übergeordnet kann festgestellt werden, dass Komatsu und Hitachi bei dem Benchmark am schlechtesten abschneiden.
- Da die Qualität der Maschinen von den Nutzern als ungefähr vergleichbar bewertet wird, fallen die Abweichungen im Service um so stärker ins Gewicht.

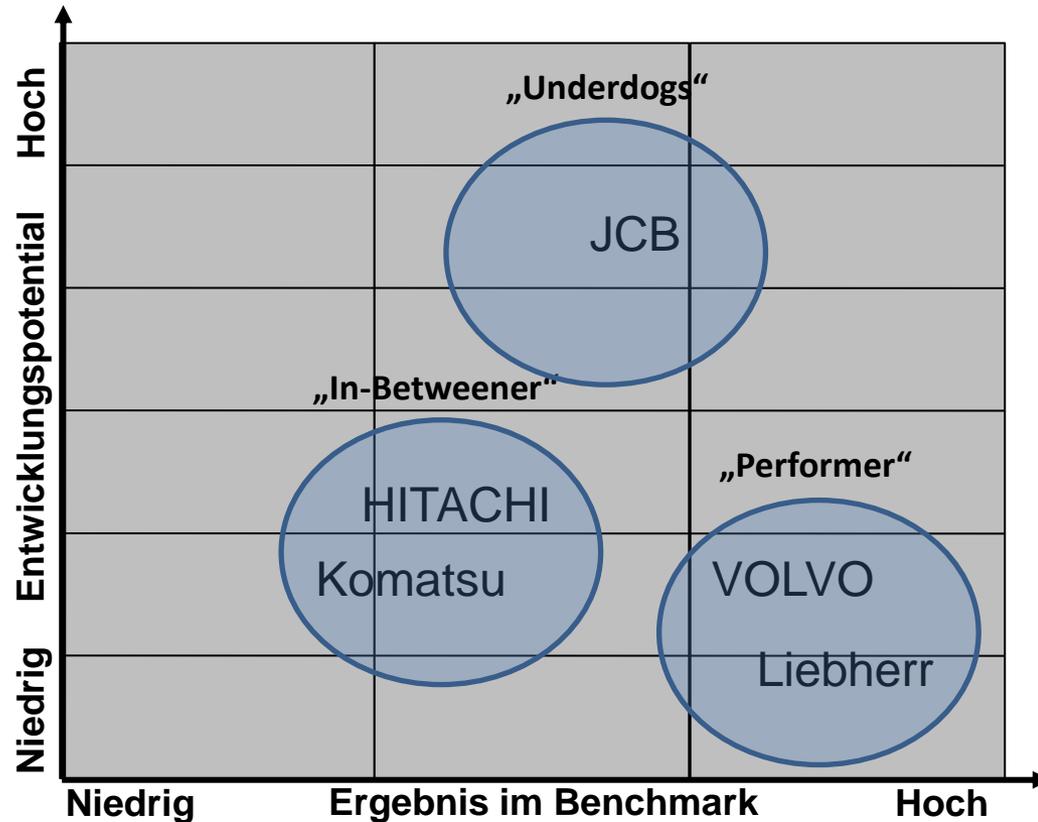
Fazit

Fazit aus dem Markenbenchmark

- Im Markenbenchmark stellt sich heraus, dass es drei Gruppen von Baggermarken gibt:
 - Die „Performer“ die sich durch hohe Qualität und Service auszeichnen
 - Die „Underdogs“ die von Nutzern deutlich besser bewertet werden als von Nichtnutzern ohne Erfahrung
 - Die „In-Betweeners“ die mittlere bis untere Bewertungen haben aber nirgendwo komplett überzeugen
- Die „Performer“ Liebherr und Volvo schneiden in dem Markenbenchmark am besten ab. Beide Marken überzeugen sowohl in den Punkten Qualität sowie Service und genießen eine hohe Markenreputation.
- Hitachi und Komatsu zeigen in einigen Punkten Schwächen auf. Gerade bei Lieferzeiten, Bestellprozess und Service sind die beiden Marken am schlechtesten bewertet.
- JCB Maschinen werden aktuell noch klar unterschätzt. Der Eigen-/Fremdvergleich zeigt hier ein hohes Entwicklungspotential, sofern es gelingt die aktuellen Nichtkäufer stärker für diese Marken zu gewinnen.
- Eine Verbesserung der Kommunikation und des After-Sales Managements kann in Zeiten einer weniger differenzierten Qualitätswahrnehmung einen entscheidenden Beitrag leisten.

Markenpyramide

Einteilung der Baggerherstellen im Markenvergleich



- Die nebenstehende Matrix gibt einen Überblick hinsichtlich dem Benchmarkergebnis und dem Entwicklungspotential der Marken.
- JCB hat sowohl ordentliche Ergebnisse im Vergleich, als auch ein hohes Entwicklungspotential.
- Die anderen Hersteller sind bereits im Markt etabliert; wobei Volvo und Liebherr aufgrund schon sehr guter Ergebnisse im Servicebereich wenig Entwicklungspotential aufweisen.

DTO Research - Märkte erschaffen und verstehen

Unsere Koordinaten:

DTO Research - eine eingetragene Marke der DTO Consulting GmbH
Am Trippelsberg 141 u. 145
40589 Düsseldorf

+49 211 / 179 660-0
info@dto-research.de
www.dto-research.de

DTO Research 
Märkte erschaffen und verstehen