

# Smarte WLAN-Systeme: Datenweitergabe – ja oder nein?

Wer ein smartes Heim haben möchte, muss es vernetzen. Ein drahtloses Netz oder auch Wireless LAN (WLAN) ist hierzu oft das System der Wahl. Doch mit der Funktionsfähigkeit und Bandbreite steigen auch die Anforderungen an die Dinge, die man mit dem Netz nutzen möchte. Oder wie es David B. Hoffmann, Managing Partner bei der Unternehmensberatung mm1 und Autor der Studie „Smartes WLAN-System für Zuhause – Evaluation von Kundennutzen & Bereitschaft für Datenweitergabe“ formulierte: „Kunden wünschen sich beim WLAN-System für Zuhause ein besseres Nutzererlebnis als es ein ‘Standard’-WLAN-Router bieten kann.“ Es sollte u.a. eine optimale WLAN-Abdeckung, die automatische Einrichtung der Geräte und eine sehr schnelle Problembehebung bieten. Das Problem: Es sind gerade die datenbasierten Features, die sich die Kunden am meisten wünschen.

Diese gestiegenen Kundenanforderungen könnten z.B. Telekommunikationsanbieter, Internet Service Provider und Anbieter von WLAN-Lösungen mit interessanten Diensten bedienen. Nur: Dazu benötigen sie viele Kundendaten, z.B. technische Daten über die angeschlossenen Geräte, Nutzungsdaten wie Datenvolumen und Angaben über aufgetretene Probleme. Und das ist die Crux: Den Sorgen der Kunden, und gerade auch der deutschen Kunden, über die Verwendung ihrer Daten steht die Tatsache gegenüber, dass die Serviceanbieter diese Daten für ihre Dienste benötigen. Was also müsste passieren, damit sich die Bereitschaft zur Weitergabe der Daten an Serviceanbieter wesentlich erhöht? Womit können diese die Bedenken ihrer Kunden zerstreuen? Oder anders, wann bzw. für was ist ein Kunde bereit, über den Nachteil der Datenweitergabe hinwegzublicken? Genau das war das Thema der bereits erwähnten Marktforschungsstudie der Unternehmensberatung mm1 in Zusammenarbeit mit einem Marktforschungsinstitut. Zu

diesem Zweck wurden über 500 private Internetnutzer im Alter von 18 bis 64 Jahren zu ihrer Bereitschaft hinsichtlich der Datenweitergabe befragt. Das wesentliche Ergebnis der Umfrage: Der Nutzen von datenbasierten

## Router gelten als vertrauenswürdig

Allgemein sind die Angst vor Datenmissbrauch und Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes die maßgeblichen Gründe dafür, dass Kunden ihre Da-

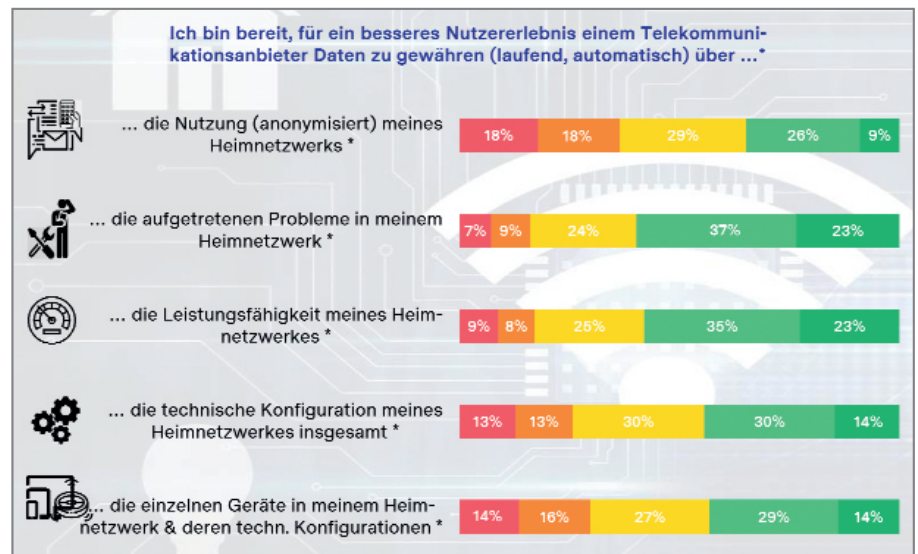


Bild 1: Insgesamt besteht eine mittlere bis hohe Bereitschaft zur Weitergabe von Heimnetzdaten an TK-Unternehmen für Optimierungszwecke (rot – trifft überhaupt nicht zu, orange – trifft eher nicht zu, gelb – teil-teils, hellgrün – trifft eher zu, grün – trifft voll und ganz zu)

Features wird von den meisten Kunden derart geschätzt, dass sie bereit sind, die dafür notwendigen Daten weiterzugeben. Bei Informationen zu Problemen und Leistungsfähigkeit des Heimnetzes ist die Bereitschaft am höchsten, bei Informationen zu technischer Konfiguration und zu Geräten im Haushalt mittelmäßig und bei Informationen zur Nutzung am niedrigsten (Bild 1). So sind jeweils über 80 % der Kunden prinzipiell bereit, Daten zu aufgetretenen technischen Problemen und zur Leistungsfähigkeit des Heimnetzes herauszugeben. Besonders Early Adopter und jüngere, technisch versierte Vielnutzer haben kaum Probleme mit der Datenweitergabe. So können sich sogar über 90 % der Early Adopter vorstellen, die genannten Daten weiterzugeben. Ältere und technisch weniger versierte sowie Gelegenheits- und Normalnutzer hingegen sind nur in geringem bis sehr geringem Maße dazu bereit.

ten nicht weitergeben möchten. Hier unterscheiden sie allerdings auch nach der Geräteart. So gilt ein Router von allen internetfähigen Geräten zuhause als das vertrauenswürdigste Gerät hinsichtlich der Datenweitergabe an den Hersteller oder TK-Anbieter. Als am wenigsten vertrauenswürdig haben sich aus Kundensicht Smart Speaker, vernetzte Smart-Home-Geräte und Netzdatenspeicher herausgestellt (Bild 2). Auch hier haben Early Adopter von allen Nutzergruppen mit Abstand am meisten Vertrauen in internetfähige Geräte. Insgesamt sind für technisch versierte Nutzer alle Gerätearten etwas vertrauenswürdiger als für technisch weniger versierte.

## Datenbasierte Features steigern Kundenzufriedenheit

Datenbasierte Features, die die Bedienbarkeit, vor allem einfache Einrichtung und Störungsbeseitigung,

sowie die WLAN-Leistung verbessern, werden von fast allen als Vorteile von smarten Heim-WLAN-Systemen empfunden. Für jeden vierten jüngeren, technisch versierten Vielnutzer hingegen sind z.B. eine datenbasierte Störungsbeseitigung durch Fernzugriff auf das smarte WLAN-System, eine vorausschauende, vorbeugende Problemlösung im drohenden Störfall sowie eine automatische Gerätepriori-

sollte auf Early Adoptern sowie jüngeren, technisch versierten Vielnutzern liegen. Sie sind gegenüber auf Kundendaten basierenden WLAN-Systemen sehr aufgeschlossen.

- Insbesondere mit datenbasierten Features, die im eventuellen Störfall Unannehmlichkeiten für die Nutzer minimieren oder die die Leistungsfähigkeit des Heimnetzes verbessern, können Anbieter punkten.

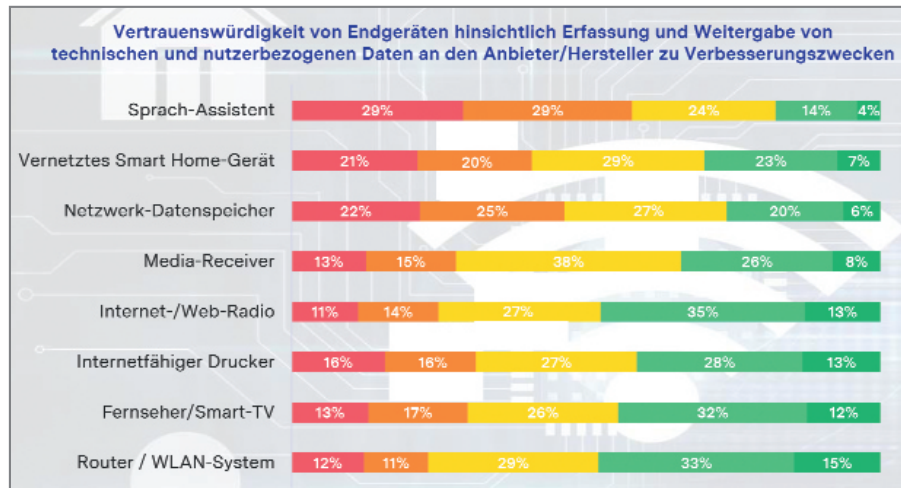


Bild 2: Router sind bezüglich der Datenweitergabe für die Kunden am vertrauenswürdigsten, Sprachassistenten bzw. Smart Speaker stehen an letzter Stelle (rot – überhaupt nicht vertrauenswürdig, orange – eher nicht vertrauenswürdig, gelb – teilweise vertrauenswürdig, hellgrün – eher vertrauenswürdig, grün – sehr vertrauenswürdig)

(Bilderquelle: mm1)

sierung für eine bessere WLAN-Leistung explizit unerwünscht. Diese Punkte und weitere, in der Studie herausgearbeiteten, kundengruppenspezifischen Ergebnisse verdeutlichen, wie stark das Thema Datenweitergabe polarisiert und die Planung der Anbieter von kundengruppenspezifischen Marktleistungen zur Erfüllung der steigenden Kundenanforderungen essenziell ist. Allgemein kann man aber sagen, dass für die allermeisten Befragten der Nutzenzuwachs durch smarte Features die Nutzenminderung durch die nötige Datenweitergabe an TK-Anbieter übersteigt.

### Handlungsempfehlungen

Ziel der Marktstudie war es daher auch, auf Basis der Umfrageergebnisse Handlungsempfehlungen für die Marktteilnehmer zu erarbeiten. Dazu gehören:

- Der vertriebliche Fokus bei smarten WLAN-Systemen für das Zuhause

- Datenbasierte Features, die aus Kundensicht Vorteile bringen, können zur Differenzierung vom Wettbewerb beitragen.
- Datenbasierte Features sind eine gute Grundlage für Produktvarianten smarter WLAN-Systeme, was perspektivisch dem Mass-Customization-Ansatz folgend auf Basis einer Produktplattform umgesetzt werden kann. Beispielsweise könnten Anbieter von Routern und/oder WLAN-Systemen technische Voraussetzungen dafür schaffen, um smarte Features in Nutzergruppen mit hoher Akzeptanz gezielt zu erproben und anschließend bedarfsgerecht auszurollen.
- Aufgrund ihrer hohen Akzeptanz hinsichtlich Datenweitergabe können smarte WLAN-Systeme perspektivisch das zentrale Vehikel („Application Container“) für ein sehr breites Angebot an datenbasierten Smart-Home-Features dienen. bk

## News zum Thema

+++ Der **Bitkom** vergibt in diesem Jahr erstmals den **Smart Country Startup Award**. Er wird in zwei Kategorien vergeben: Smart City und E-Government. Noch bis zum 15. September können sich Startups bewerben ([www.smart-country-award.de](http://www.smart-country-award.de)). Insgesamt sechs Finalisten haben die Chance, auf der Smart Country Convention (22. bis 24. Oktober 2019) in Berlin vor einer hochkarätigen Jury und dem Fachpublikum um insgesamt 10.000 € Preisgeld und eine kostenlose Get-Started-Mitgliedschaft zu pitchen.

+++ Immer mehr **deutsche Haushalte** schaffen sich vernetzte Geräte an. Dabei haben 43,6 % der Heimnetze fünf oder mehr Geräte und 5,2 % sogar zehn oder mehr Geräte mit dem Internet verbunden. Und wie der **Avast Smart Home Report 2019** zeigt, besitzen nur 16,7 % der Haushalte ein verletzliches Gerät, das entweder einen schwachen Passwortschutz oder eine Sicherheitslücke in der Software hat. Zum Vergleich: Weltweit liegt der Durchschnitt der Smart-Home-Haushalte, die mindestens ein verletzliches und durch Cyberangriffe verwundbares Gerät besitzen, bei 40,8 %. In Deutschland sind folgende Geräte statistisch gesehen am verletzbarsten: Netzgeräte (31,2 %), Drucker (29 %), Netzspeicher (21 %), Sicherheitskameras (11,6 %) und Set-Top-Boxen (2,5 %).

+++ Das **Nokia WiFi Beacon 1**, ein **Einsteiger-Wifi-System** für Privathaushalte, deckt 140 m<sup>2</sup> ab und verfügt über eine intelligente Kanalauswahl. Es sucht automatisch den bestmöglichen Wifi-Kanal für die angeschlossenen Geräte, um unterbrechungsfreies Wifi zu gewährleisten. Er ist nutzerfreundlich, einfach einzurichten und zu einem attraktiven Preis zu haben, wie es in einer Pressemeldung heißt. Das Nokia WiFi Beacon 1 beinhaltet sogenannte Mesh-Funktionen, um zu Hause ein Wifi-Netz ohne Funklöcher herstellen zu können.