

19. April 2007

Gerangel um defekte Handys

von Folker Lück

Fast zeitgleich teilen kürzlich zwei Reparatur-Dienstleister mit, dass sie ihr Angebot für die Fachhandelspartner verbessert haben. So bietet jetzt unter »www.schnellreparieren.de« die **ECC ESC International GmbH**, eine Schwesterfirma des Nordhorer TK-Distributors Eno, ein neues Online-Tool für das vollständige Reparaturmanagement. Über die Webseite kann der Fachhändler seine gesamte Reparaturabwicklung – von der Annahme des defekten Gerätes in Shop, über die Einsendung zum ECC ESC Service-Center, bis zur Ausgabe an den Kunden – online abbilden. Die Anmeldung für eine Reparatur erfolgt wesentlich unkomplizierter als im Analog-Zeitalter. Der Kunde beantwortet direkt am POS die Fragen zum Reparaturfall und erhält direkt eine Aussage, wann das Gerät voraussichtlich wieder abgeholt werden kann.

Neben GSM-Telefonen repariert die Eno-Firmenschwester auch DECT-Telefone, Telefonanlagen, Navigationssysteme und weitere ITK-Produkte. Der Reseller hat alle Daten auf einen Blick und kann seinen Reparaturvorgang lückenlos nachvollziehen. Die benötigten Lieferscheine für den Versand zum ECC ESC Service-Center sowie an den Endkunden werden automatisch erstellt. Die Ware wird auf Wunsch direkt im Shop zu speziellen Sonder-Konditionen abgeholt. Die Nutzung des Tools ist für den Händler kostenlos. »Noch ist es zu früh, um Nutzerzahlen zu nennen. Aber die Zahl der angemeldeten Händler wächst drastisch«, freut sich Eno-Sprecherin Susanne Hinderink. Das Thema Service werde im Handel immer wichtiger, sollte aber im Reparatur-oder Garantiefall so simpel wie möglich ablaufen, erläutert die Eno-Sprecherin.

Ein etwas anderes Konzept verfolgt die Hamburger Quips GmbH. Quips ist voll lizenziert für die Reparatur von Mobilfunkgeräten der Hersteller Nokia, Ericsson, Siemens, Bosch, Sony, Alcatel, Sagem, Samsung und Motorola. Reparaturfälle im ersten und zweiten Service-Level werden allerdings nicht in der Firmenzentrale, sondern von einem der geschulten und zertifizierten Repair-Partner dezentral durchgeführt.

Das kürzlich gestartete Quips Service Portal unterstützt die Anbindung von Annahmestellen. Dadurch soll der Ausbau des eigenen Service-Netztes vorangetrieben werden. Bereits jetzt arbeiten viele der rund 180 Partner mit Kollegen aus ihrer Region zusammen, die ihnen ihre zu reparierenden Handys schicken. Auf dem Service Portal lassen sich diese Annahmestellen einpflegen und verwalten. »Wir haben in das neue Service Portal unser in vielen Jahren erarbeitetes Know-how gesteckt und im Vorfeld zahlreiche Händler nach ihren Wünschen für eine einfache Abwicklung befragt. Das Ergebnis spricht für sich, wie die positiven Reaktionen unserer Partner zeigen«, erläutert Quips-Geschäftsführer Hans-Peter Kummerfeldt.

Der externe Händler erhält ein Log-In und ein Passwort. Sobald er einen Reparaturvorgang angelegt hat, ist dieser als Auftrag mit allen erforderlichen Daten im System hinterlegt. Der Quips-Partner hat damit ein Vorab-Avis und kann gegebenenfalls erforderliche Ersatzteile bestellen, noch ehe das Gerät bei ihm im Haus ist. Jeder autorisierte Beteiligte hat darüber hinaus die Möglichkeit, den Status und die aktuellen Arbeitsschritte jederzeit einzusehen.

Die heutige Quips GmbH wurde vor 20 Jahren ursprünglich als Autoradio-Reparaturdienst innerhalb des Unternehmens Ass Carfi gegründet. Die Firma entwickelte sich mehr und mehr zu einem reinen Mobilfunk-Reparaturdienst. Als Folge davon wurde das damalige Service Center 1992 in die Talkline Gruppe

integriert. Ab Januar 2001 wurde Quips zu einem separaten Geschäftsbereich und agierte als eigenständiges Profit-Center innerhalb der Talkline Gruppe. Im Juni 2002 veräußerte Talkline den Reparaturdienst. Heute arbeitet die Firma als eigenständiges Unternehmen unter der Verantwortung des bisherigen Managements in Hamburg.



Neues Service Portal nach Händlerwünschen gestaltet. Quips-Geschäftsführer Hans-Peter Kummerfeldt