

# Reaktionen

## Nr. 40/Nov.94 Der Kunde ist König - wirklich? Nr. 41/Feb.95 Reaktion Ronald Hasenberger

Wozu der persönliche Angriff, wozu die Unterstellungen? Der Beitrag war als Denkanstoß gedacht. Und leider ist Herr Hasenberger anscheinend 'der Kunde', der gewappnet mit Gesetzbuch und Polizza der Rechtsschutzversicherung einkaufen geht und immer recht haben muß.

Und nun konstruktiv - hoffentlich:

Der Kunde ist - meiner Ansicht nach - nicht mehr König, sondern vielmehr mündiger Partner. Als Partner verstehe ich dann auch „fair play“ auf beiden Seiten.

Der kleine Gewerbetreibende - und das sind wahrscheinlich 95% der Computerhändler - hat genaughenommen absolut keinen finanziellen Spielraum für Kulanz. Er nimmt Risiko auf sich: Lokalmiete, Telefon, Energiekosten, Geschäfts- und Haftpflichtversicherungen und Personalkosten. Dann investiert er in ein notwendiges Warenlager mit schlechteren Einkaufspreisen als die Massen-Märkte.

Leider ist der Konsument - bestärkt durch diverse Artikel von Computerzeitschriften verleitet, sich als Computerspezialist zu fühlen, soferne er den Computer bereits aufschrauben kann.

Weshalb soll nun der Händler das Risiko tragen? Und warum sollte ein Einbau, der mit Garantie und Haftung des Betriebes erfolgt, gratis sein? Bei einer seriellen Schnittstelle ist die Spanne etwa 30,- bis 50,- S. Gerät aufstellen, aufschrauben, IRQ's und COM richtig jumpern, im System testen und zuschrauben dauern sicher 30 Minuten. Ein Techniker kostet den Betrieb mit Nebenkosten billigst mindestens 1.500,- S pro Arbeitstag = 200,- pro Arbeitsstunde. Dazu kommen nun die zusätzlichen Fixkosten wie oben beschrieben.

Der „Bastler“, der nun für sich und seinen Bekanntenkreis Einzelteile kauft, zusammenschraubt und damit den Einbau durch den Fachbetrieb umgeht, soll aber auch das volle Risiko dafür übernehmen. Das ist ja genau der Anteil, den er selbst sparen oder beim Weiterverkauf verdienen will. Für ihn selbst ist es Hobby, für Fremde (Bekannte) ist es einfach Pfusch.

Oder ein Vergleich: Die Waschmaschine ist kaputt. Rufen Sie nun den Kundendienst des Herstellers oder pfuschen Sie selbst? Detoo bei der Stereoanlage oder beim Fernseher. Warum wird dann beim PC mit anderem Maß gemessen?

Wir testen - auf Wunsch vor dem Kunden - die Ersatzteile. Defektes wird dabei sofort getauscht. Wir informieren unsere Kunden beim Kauf über Einbaurisiken und bieten den Einbau an. In 99% der wenigen Streitfälle ist dann falsche Konfiguration (Software und/oder Hardware) durch den Kunden die Ursache, der Rest ist falscher Einbau. Üblicherweise bieten wir in solchen Fällen einen Test an, der bei Nachweis eines Kundenfehlers als Arbeitszeit verrechnet wird.

Ich möchte hier, wie in vielen Kundengesprächen festhalten: jede neue Karte im Computer kann komplettes, Neukonfigurieren und Abstimmen des Systems bedeuten. Kein System ist gleich, auch wenn baugleiche

Komponenten verwendet werden. Kompatibilität ist ein imponierendes Wort - mehr nicht.

Mit der Zeit un der Konfiguration von hunderten Pcs bekommt man aber nicht nur Erfahrung, sondern auch eine Art von gefühl für Systeme. Es spricht sich auch herum, daß wir dies auch als Dienstleistung anbieten. Wir erhalten mehr und mehr Systeme - neue und alte, selbst zusammengestelckte oder von Massenmärkten - zum neu-konfigurieren oder zum testen. Es ist unbeschreiblich - man sollte manches System aufnehmen und einen Fotoband herausbringen.

In der Reaktion von Herrn Hasenberger sind noch zwei Punkte angeführt: 1. Er haftet für seine eigenen Fehler: Er wäre bei uns der erste Kunde, der nicht versucht, „Garantie-Tausch bzw. Reparatur“ zu erhalten, auch wenn's ein selbst produzierter Defekt ist. Probieren darf man ja... 2. Die Beweislast durch den Käufer: Die meisten Leute haben eine Rechtsschutzversicherung. Da wird immer geklagt, weil die Versicherer kaum Sachkenntnis besitzen, die betrauten Anwälte aber sicher im Eigeninteresse die Klage führen wollen. Wir haben eine Klagsdrohung erhalten, weil ein Kunde 2 Stück 70ns DRAM von uns erhielt (also besser), er aber auf 80ns bestand (weil's im alten Handbuch so angegeben war).

Ich halte nochmals fest - die Schilderungen oder Anmerkungen sind vielleicht ein Denkanstoß in einer Lesergruppe, die einen ganz besonderen Bezug zur Technik allgemein und auch zur Computerei hat. Es ist nicht als „Beschwerde“ oder Jammern gedacht. Wir haben bis auf ganz wenige Ausnahmen einen ständig wachsende Stammkundenkreis. In guter Stimmung Systeme oder Konfigurationen besprechen, hören neuen Kunden schon 'mal interessiert zu. Nebenan gibt's ein kleines Cafe - und der mach gutes Geschäft mit uns und unseren Kunden. Kein Tag ist gleich, aber jeder bringt neue Kunden und neue Informationen.

### Festplatten & Garantie

2 Jahre, 3 Jahre, ja sogar 5 Jahre Garantie werden für somanche Festplatte vom Hersteller angeboten. Super, aber derzeit bitte ohne den Handel. Bei einer Spanne von ca. 10-15% ist das nicht zu verwalten und zu finanzieren. Die Hersteller sollten sich schleunigst ein System einfalten lassen, um derartige Zusagen für den Konsumenten leicht erreichbar zu machen. Beipackzettel oder gar Manuals sind fast nie vorhanden und maximal in Eigenregie des Händlers oder (selten) des Importeurs angefertigt. Eine Rücksende- oder Kontaktadresse des Herstellers in Europa sollte für solche Zusagen, die über die gesetzlichen Garantie/Gewährleistungen hinausgeht, Pflicht sein.

Das Problem entsteht durch den Verkauf der OEM-Festplatten, die eigentlich zum Einbau für Komplett-Systeme vom Plattenhersteller an PC-Hersteller verkauft werden aber durch „angebliche“ Überkapazitäten in den Handel gelangen. Der Preisdruck durch die Konkurrenz und von Seite der Kunden ließ diesen Markt boomen. Die Spannen der Großhändler liegen bei 3-5%; die der Händler bei etwa 5-15%. Bei diesem ruinösen System bleibt Service sicher auf der Strecke, einige Händler sicher auch. Ein Kunde meinte dazu: „Ist mir egal, macht halt wieder ein anderer auf, der schleudert.“

Walter Fangl □

### LCD-Displays

Mit dem MegaShow Overhead LCD Display C3800 wurde Anfang des Jahres ein Aktiv TFT Display mit 16,7 Mio Echtfarben für Overhead und Video Projektion eingeführt. Die Besonderheiten daran sind nicht nur ein Kontrast-Verhältnis von 100:1, sondern auch die eingebauten Stereolautsprecher, das OnScreen-Set-up-Menu, die Infraroffernsteuerung mit eingebauter Maus, der eingebaute Laserpointer und die eingebaute Videoschnittstelle. Inklusive Zoom, Reveal, Timer, Pointer usw. - weit unter 100.000 Schilling. Das MP-1808 im Lowend-Bereich bietet 13 Farben in Simulation, das MegaShow C2389 bereits 32.768 Echtfarben. Die Aktiv-TFT-Displays beginnen mit dem MegaShow C3200 mit 262.144 Farben und reichen bis zum C3300 mit 16,7 Mio Farben, bereits mit optionalem Videokonverter. Alle Panels sind PC/AT-MAC kompatibel und mit Infrarotfernsteuerung ausgestattet.

### LaserPointer-Infrarotzeiger

Neu im Megapower Programm - Laserpointer Präsentationszeiger mit Infrarotlichtdiode im sichtbaren Bereich (ca. 670 nm) in handlicher Größe. 6-8 mm Lichtpunkt und sparsamer Stromverbrauch (ca. 34 Std.) wären ja noch nichts besonderes - wenn da nicht der Preis wäre. Für durchwegs unter 1000 Schilling, erhält der Kunde 'Feinheiten' wie 'Blinklicht' oder eingebauten 'Voice Recorder' für kurze Memos - während des Vortrages - und Reichweiten bis zu 50 m. Da wird sich so mancher von seinem 'Teleskop-Staberl' gerne trennen. Bis Ende März, erhält jeder neue Anwender eines MegaShow Color Overheadpanels von Megapower einen Laserpointer wahlweise mit Voice Recorder oder Dualblinkereffekt kostenlos.

HCS SYSGRAF, Computerhandel GmbH, Amalienstraße 48, A-1130 Wien, Tel: (0222) 877 04 37 Fax: (0222) 877 04 38