

## Reaktionen

zu **PCNEWS<sub>edit</sub>-42**, Seite 8 „Gewährleistung“

In dem Beitrag des Herrn Walter Fangel fand ich sehr gut veranschaulicht, wie es im Alltag zwischen Verkäufer und Einzelkunden zugeht. Mir ist nach dem Lesen diese Artikels klar geworden wo die Probleme liegen. Ich bin einer von diesen sogenannten „Bastlern“, aber das hat auch seine Gründe. Als Student kann man sich schließlich nie das leisten, was man als Nachrichtentechniker oder Informatikstudent (Ich bin einer) kennen sollte. Und so kommt es, daß man ewig dem nachhinkt, was gerade „in“ ist; und die sogenannten versunkenen Kosten in der Computerbranche sind für uns arme Studenten und Schüler sicher wesentlich schlimmer zu verschmerzen, als für die davon profitierenden Händler, zu denen wir ja dann jedesmal laufen. Es ist doch ganz klar, daß wir sowenig, wie nur irgendwie möglich investieren wollen, um wenigstens knapp unter den neuen Anforderungen zu liegen. Warum helfen uns die Händler eigentlich so wenig? Wenn wir mit ihnen zufrieden waren, kommen wir bald wieder, denn das „Wettrüsten“ ist noch lange nicht zu ende.

Und jetzt zum wirklich heiklen Thema:

Warum werden uns wichtige Informationen verschwiegen? Keinem von uns macht es Spaß nach einer erfolglosen Konfiguration zum Händler zurückzugehen, gemeinsam den Fehler zu beheben und dann über die Arbeitszeit zu diskutieren. Es ist klar, daß man von keinem erwarten kann, all sein Wissen bei einem Telefonat preiszugeben, dennoch wäre ein Beipackzettel mit den unerwünschten „Nebenwirkungen“ oft unbedingt erforderlich. Ich möchte über das Produkt, das ich kaufe, ausnahmslos alles wissen, und nicht nur die Dinge, von denen andere glauben, daß man sie mir g'rad noch zumuten kann. Warum soll ich erst nach dem das Disaster geschehen ist, stundenlang herumtelefonieren (teilweise mit armen, von mir gequälten Händlern) und in Mailboxen herumstöbern, bis ich dann sicher bin, daß die Teile, die ich gekauft habe, nicht zu einander passen! Warum kann mir das ein „erfahrener“ Händler freundlicher Weise nicht vorher mitteilen. Meine Erfahrung ist leider die, daß die Haendler mit den geringen Spannen selber noch weniger Ahnung hatten als wir Studenten oder daß in den Firmen Studenten im Teilzeitjob die Kundenbetreuung übernehmen. Keiner will Schuld sein! Händler und Kunde sitzen im selben Boot.

Zum Schluß hätte ich eine bescheidene Lösung anzubieten: Bessere Produktbeschreibungen! Viele Anleitungen (z.B. von Mainboards und Festplatten) sind, wenn überhaupt vorhanden, meist ein Witz. Daraus resultiert die einfache Rechnung: Bessere Beschreibung = Zufriedenere Kunden = Besseres Geschäft Wir „Bastler“ koennen mehr, wenn Ihr Händler uns entgegenkommt. Alles klar?

Georg Proskowetz Jr.

*Da dieses Thema uns als Käufer alle angeht, bat die Redaktion Herrn Fangel um eine Stellungnahme. Hier ist sie:*

Sorry - ich trete wieder in ein Fettnäpfchen: Wer schraubt - egal ob Schüler, Student oder Arzt - haftet für den Schaden. Und als Schaden sehe ich auch Konfigurations- oder Kompatibilitätsprobleme. Ich glaube auch nicht, daß (auch für einen Techniker) immer der PC der neuesten Technologie notwendig ist.

Arme Händler - arme Kunden: Wir sind gemeinsam die Dummen für Hersteller und Distributoren (Großhändler bzw. lokale Vertreter der Hersteller). Mit toller Werbung, Verkaufsverpackungen und über Artikel diverser Computer-Zeitungen erfahren wir über neue und tolle Produkte und wie einfach der Einbau ist.

Der beste aller Händler bzw. Techniker kann keine „Nebenwirkungs-Liste“ vorweg zum neuen Produkt mitgeben. Es gibt auch keinen Händler/Techniker, der alle Problem kennt - dazu ist die Produktvielfalt zu groß. Er kennt weder das PC-System des Kunden noch kann er Probleme vorweg abschätzen. Jeder Kartentausch bzw. jede neue Karte in einem bis dahin funktionierenden PC-System kann zur Katastrophe führen - bis zum anscheinend einwandreien Betrieb - und dann plötzlich alle Daten weg - usw ....

Ein ehrlicher Aufdruck auf der Verkaufsschachtel wäre:

- Nach Einbau dieser Computer-Erweiterung kann es zu Nebenwirkungen kommen
- Lesen Sie den Beipacktext oder Fragen Sie Ihren Arzt oder Apotheker .....

Selbst wenn ein Kunde bereit wäre, für einen Einbau einer neuen Karte zu bezahlen, dann bleibt wieder das Problem beim Händler - wer garantiert ihm, daß die Karte mit dem System des Kunden überhaupt funktioniert? Genau genommen müßte der Händler die Zeit auch verlangen, wenn der Einbau nicht klappt. Und da kaum ein Kunde dies akzeptieren wird, bleibt das Problem sicher weiter bestehen.

**Fehlende Information**

Glauben Sie wirklich, daß die Händler besser informiert werden? Wir sind nicht mehr wirklich interessant im Vertrieb. Die heutigen Vertriebswege lauten:

Hersteller	➔	Distributoren (lokale Vertreter/Großhändler)
Hersteller	➔	Großmärkte (Massen-Endverbrauchermarkte)
Distributoren	➔	Großmärkte - wie oben
Distributoren	➔	Großfirmen (und unkontrolliert an deren Mitarbeiter=Endkunden)
Distributoren	➔	Behörden, Institutionen, Universitäten, Vereine
Distributoren	➔	an alle Mitarbeiter (eigentlich Endkunden) obiger Gruppen
Distributoren	➔	Firmen mit Gewerbeschein: Handel mit Waren aller Art: z.B.: Farben etc
Distributoren	➔	Einzelpersonen mit überzeugendem Auftreten oder „Beziehungen“

Und jetzt erst kommt der Fachhandel.

Wie uninteressant wir für den Hersteller sind, zeigen die Messen. Als Beispiel die CEBIT in Hannover. Das war für mich einmal eine tolle Informations-Messe. Heute ist sie von den Groß-Herstellern zum Spektakel für den „User“ mißbraucht. Der interessierte Fachmann darf sich durch Menschenmassen kämpfen, die sich um Hütchen oder Leiberln oder bei Preisausschreiben anstellen. Die kleineren, interessanten Anbieter waren für mich kaum zu entdecken.

Fakt ist - heute zählt nur der Preis und der geht über die Masse. Der Massenmarkt gibt den Billig-Preis vor und für 99,9% der Kunden gilt dieser Preis als Maßstab. Beim Fachhändler kauft man nur wenn der Preis gleich oder besser ist und besseres Service verlangt man als garantiert.

**Produktbeschreibung**

Beschreibungen von Mainboards waren für mich - egal von welchem Hersteller seit 1985 - immer ausreichend. Die sind nicht für den „Bastler“ gedacht und waren/sind für den Fachmann mit Erfahrung ausreichend. Heutige Beschreibungen sind auch für den Kunden geeignet. Alle anderen Beschreibungen: Sofern mangelhaft - bitte den Hersteller quälen, nicht den Handel.

Walter Fangel

*Anmerkung: Fachhändler besitzen sehr weitgehende Kenntnisse über das Zusammenspiel der Komponenten im PC. Sie verstehen die „Seele des Computers“ (wie es ein Kollege ausdrückt) besser als wir, die wir nur einen einzelnen dieser Spezies kennen. Dieses Wissen würde sich gut in den PCNEWS<sub>edit</sub> darstellen lassen, verstehen wir uns doch in der Funktion Wissen zu vermitteln. Alle Unterlagen, auch nur handschriftliche, sind als Input geeignet.*

*Vereine (in der obigen Tabelle als „Kurzschließer“ des Fachhandelshandels dargestellt) suchen vielleicht mehr als einen günstigen Preis (den natürlich auch) Hilfe bei Problemlösungen, die sie hoffen, durch Sammelbestellaktionen zu bekommen, da sie befürchten - auf sich allein gestellt - mit den doch oft komplexen Einstellungen der Geräte nicht ganz zurechtzukommen.*

□