



Das Cuxhavener Unternehmen Bening verwendet die Diagnose-Software Toolstar Test OS.

PC-Prüfung vor kritischen Augen

Günstige PCs gibt es in den täglich wechselnden Sonderangeboten der Elektronikgroßmärkte. Aber darf man dann dort, inmitten von knallhart kalkulierten Aktionspreisen, auch Service und Beratungsqualität verlangen? Ja, man darf. Das expandierende Cuxhavener Traditionsunternehmen Expert Bening, das inzwischen 15 Multimedia-Fachmärkte betreibt und sich mit dem Motto »niemals teurer als die Konkurrenz« am Markt positioniert, setzt auf Beratungs- und Service-Kompetenz. Anders als bei den großen Mitbewerbern werden hier die Kunden bei Problemen nicht an die Hotline der Hersteller oder an anonyme Call-Center verwiesen.

Störrische PCs werden kompetent und schnell direkt im Fachmarkt überprüft und gegebenenfalls auch repariert. Dabei ist es unerheblich, ob die Geräte ursprünglich bei

Die **Elektronikfachmärkte** von Expert Bening führen vor, wie sich straff **kalkulierte Preise** und **zusätzlicher Kundenservice** im Geschäftsalltag vereinbaren lassen. **IT-BUSINESS** / Erwin Goßner

Expert oder einem anderen Anbieter gekauft wurden. Mit dieser Strategie erreicht Expert Bening neben der Bindung bestehender Kunden auch potenzielle Neukunden, die so für Folgekäufe gewonnen werden können. Dazu benötigt es Effizienz in der Abwicklung der PC-Diagnose. Bening entschied sich daher für den Einsatz der Diagnose-Software Toolstar Test OS von Toolhouse DV-Systeme.

Toolstar Test OS nur ein selbst-bootender USB-Stick eingesteckt werden, um einen Hardware-Test durchzuführen und Fehler zu identifizieren. Sämtliche Hardware-Komponenten werden nacheinander oder gezielt überprüft. **Auch nur selten oder lediglich in bestimmten Konstellationen auftretende Ausfälle können durch Dauertests aufgespürt werden. Die skriptfähige Anwendung lässt sich individuell anpassen und der Betrieb automatisieren. Zu sämtlichen überprüften Computersystemen erstellt Toolstar Test OS umfassende Prüfprotokolle mit ausführlichen Systeminformationen und Testergebnissen zum eindeutigen Nachweis oder auch Ausschluss von Hardware-Fehlern.**

VIELE PLUSPUNKTE

Für Stefan Kanthak, Technischer Leiter und PC-Techniker im Expert-Bening-Markt in Aurich, liegen die Vorteile der softwaregestützten Diagnose vor allem in der Zeitersparnis: »Früher dauerte die sorgfältige Prüfung aller Komponenten mindestens eine Stunde, vom Aufschrauben des Gehäuses bis zur Identifikation des tatsächlichen Hardwaredefekts. Standen dann mehrere Kunden an, musste man alle bis auf den ersten erst mal wieder ohne ihre PCs nach Hause schicken.« Heute dagegen wird auf den Rechnern als erstes die Diagnosesoftware gestartet, die gezielt verdächtige Komponenten durchchecken kann oder auch sämtliche installierte Hardware in knapp zehn Minuten auf Fehler überprüft. »Hier im Markt habe ich Toolstar-Lizenzen für drei

Toolhouse hat verschiedene Diagnose-Programme im Angebot.



SOFTWARE-LÖSUNG

Toolhouse DV-Systeme aus Pfaffenhofen an der Ilm entwickelt professionelle Diagnose-Tools, die von Technikern und Administratoren bei Herstellern, Systemhäusern und im Fachhandel verwendet werden. Mit Hilfe der Produkte lassen sich Hardwarefehler sehr einfach identifizieren und dadurch PC-Ausfälle vermeiden oder beheben. Bei Bening muss zur Nutzung der Software



Arbeitsplätze. So kann ich selbst zu Stoßzeiten, abends oder an Samstagen die Diagnose parallel an den PCs von mehreren Kunden starten und ihnen in der Regel nach wenigen Minuten zeigen, was repariert oder ausgetauscht werden muss«, so Kanthak.

Neben der Geschwindigkeit steigt dabei auch die Güte der Fehlerdiagnose, weiß Stefan Kanthak aus Erfahrung: »Seit dem Einsatz von Toolstar Test OS sind Fehl-Diagnosen praktisch unmöglich geworden. Toolstar ist darüber hinaus äußerst hilfreich bei Kombinationsfehlern mit mehreren Komponenten, oder wenn der Fehler normalerweise erst im Dauerbetrieb auftreten würde, auch dann schlägt die Software sofort Alarm.« Dem PC-Techniker wird mit Toolstar zudem eine wichtige Argumentationshilfe an die Hand gegeben, die schwarz auf weiß belegt, welcher Defekt – oder ob überhaupt ein Hardware-Defekt – vorliegt. Das überzeugt den Kunden, und dann ist es ihm auch plausibel, wenn etwa eine der teureren Komponenten neu gekauft werden muss. Aber auch umgekehrt gilt: Wird die Absturzfreudigkeit eines PCs etwa durch ein korruptes Dateisystem oder eine widerspenstige Software-Installation verursacht, dann kann der Techniker dem Kunden wesentlich einfacher vermitteln, dass es nun mal keinen Hardware-Fehler gibt, den es jetzt zu identifizieren gelte.



STEFAN KANTHAK, Technischer Leiter bei Expert Bening, lobt die vielen Vorzüge von Toolstar Test OS.

HOHE AKZEPTANZ

Von dem Angebot, die Hardware seines Computers direkt vor den eigenen Augen durchchecken zu lassen, machen überdurchschnittlich viele Kunden Gebrauch. Schließlich ist die »Herausgabe« der eigenen Festplatte mit persönlichen Daten bei Expert Bening keine Hürde – anders als bei der Reparatur-Abwicklung in solchen Märkten, die potenziell defekte Geräte ungeprüft sofort an den Hersteller weiterschicken. Dennoch kann der Computer-Service in den

meisten Fällen, außer bei aufwändigen und teuren Reparaturen, sehr günstig angeboten werden, da sich die softwaregestützte Instant-Fehlerdiagnose auch für den Anbieter rechnet. Zum einen entfällt eben jene oft aufwändige Garantieabwicklung mit Einsenden an den Hersteller, wenn ein Hardware-Defekt mit Toolstar sofort ausgeschlossen werden kann. Zum anderen entschließt sich ein Kunde nach der positiver Fehlersuche nicht selten dazu, die defekte Komponente gleich vor Ort gegen ein neues Modell austauschen zu lassen. □

Positives Fazit

Expert Bening profitiert von der Investition in zusätzliche Servicedienstleistungen. Als kompetenter Anbieter erschließen sich so zusätzliche Kundenkreise. Der Einsatz der softwaregestützten Fehlerdiagnose entlastet Techniker, verkürzt Durchlaufzeiten und erhöht die Qualität der Fehlerdiagnose. So werden die Kosten gesenkt, gleichzeitig steigt der Umsatz. Denn: Zufriedene Kunden kommen wieder.

Mehr zum Thema Software-Diagnose und Toolhouse lesen Sie online unter:

WEB | WWW.IT-BUSINESS.DE, STICHWORT »TOOLHOUSE«