

Laten we het eens over internetserviceprocessen van pc-leveranciers hebben. Gegeven het getamboerd van die leveranciers over de service op hun producten geen onaardig onderwerp om eens bij de kop te pakken. Niet dat het allemaal zo slecht bedacht is hoor. Met name de 'grote' leveranciers putten zich uit in reclame en listig en gelikt opgezette websites. Consument en professional zoeken steeds vaker contact met de leverancier van hun pc via de website van de fabrikant. Eerst voor selectie van de apparatuur en later – als er dan toch nog iets mis gaat – voor service en ondersteuning. Ter illustratie dan maar eens een analyse van de mogelijkheden die een aantal bekende leveranciers biedt.



<http://support.euro.dell.com/nl/nl/home.asp> (Dell)

Bekend en groot geworden door een salesproces via het web dat direct ingrijpt op het gehele fabricageproces. Strakke en toegankelijke website. En de service-mogelijkheden? Tja, het was te verwachten natuurlijk. Bij Dell kan je de reparatiestatus van je kapotte Delletje netjes via de website volgen. Voor de nodige self-support is via een knowledge-base ook keurig gezorgd. Al met al heel behoorlijk.



http://welcome.hp.com/country/nl/dut/contact_us.htm (Hewlett Packard)

Anders ligt dat dus bij HP. Deze fabrikant vertelt via de website veel over zichzelf en over de producten. Veel klikken en zoeken. En ja, er is een database met informatie over de systemen en je kunt inderdaad drivers en zo downloaden. Maar reparatiestatus? Nog even niet dus en als je echt wat minder oppervlakkigs wil weten wordt het dus e-mailen. Dan maar beter niet kapot laten gaan dus.



<http://www.ibm.com/support/nl/> (IBM)

Big Blue heeft als oervader (of oermoeder) van de Intel-pc's een reputatie op te houden. Gebeurt dat? Ten dele. De knowledge-base is gigantisch en 'errug technies'. Elk drivertje van elk systeem is te vinden, hoe occult ook. En over die pc-tjes is ook van alles opvraagbaar. Maar reparatiestatus? IBMs gaan net als HPs blijkbaar niet kapot. Kan je maar beter een goede computerhandel om de hoek hebben.



<http://www.info.apple.com/nono/index.html> (Apple)

Eigenwijs bedrijfje hoor. Beetje vreemd maar wel lekker. Ok, crashen doen die Macs (want pc kan je ze maar beter niet noemen) nauwelijks. De website is erg herkenbaar, goed toegankelijk en de reparatiestatus is keurig te volgen als je tenminste Applecare hebt gekocht. Bij garantie is het wat minder duidelijk. Natuurlijk zijn alle belangrijke downloads keurig te vinden, drivers niet maar die kent Apple sowieso al niet.

Albert Verheij

a.verheij@bloem-rosendaal.nl