



Bilder: Blaupunkt

Blaupunkt

Serviceinitiative

Der Multimedia-Spezialist Blaupunkt gibt die Richtung vor: Defekte Autoradios und Navigationsgeräte können ab sofort direkt bei dem Hersteller repariert werden. Ein Reparaturservice mit Internetportal und Abholdienst macht es möglich.

Zubehör-Reparatur direkt beim Hersteller: Die Firma Blaupunkt bietet Autohäusern, Werkstätten, Händlern und Endkunden die Reparatur defekter Autoradios und Navigationssysteme. Dieser Service gilt auch für Car-Multimedia-Geräte, die von Automobilherstellern in der Erstausrüstung installiert wurden. Bisher erhielten Autobesitzer in diesem Fall beim

Instandsetzung von
Multimedia-Zubehör
als Kundenbindungs-
instrument

Vertragshändler ein Austauschgerät vom Fahrzeughersteller. Durch das Angebot des Blaupunkt-Kundendienstes werden auch Servicebetriebe ohne Markenbin-

dung in die Lage versetzt, Endkunden werbewirksam anzusprechen. Die Spezialisten der Bosch-Tochtergesellschaft setzen nicht nur Geräte aus der eigenen Produktion instand. In wenigen Wochen werden die Hildesheimer in der Lage sein, auch Geräte anderer Hersteller zu reparieren, wie Pressesprecher Dr. Joachim Siedler verrät. Deren Elektronikkomponenten müssen die Blaupunkt-Techniker aber erst noch genauer kennenlernen, um eine qualitativ hochwertige Reparatur gewährleisten zu können.

Nach Ansicht von Blaupunkt vereinfacht sich der Ablauf auch für Vertragswerkstätten, da diese künftig nicht mehr den Weg über die Organisation der Fahr-

zeughersteller gehen müssten. Die Direktabwicklung mit dem Blaupunkt Kundendienst sei effektiver und schneller. So garantiert das Unternehmen eine Reparatur innerhalb von 48 Stunden, nachdem das defekte Gerät in der Werkstatt eingetroffen ist.

Vorteil für alle Beteiligten

Den Hol- und Bringdienst eingerechnet, soll das instand gesetzte Radio oder Navi dann binnen fünf Werktagen wieder funktionstüchtig und zum Einbau bereit sein. Die Abwicklung der Aufträge ist unkompliziert: Der Kunde kann die Werkstatt seiner Wahl beauftragen, da jeder Betrieb

CeBIT-Neuheiten

Reisepiloten

Pünktlich zur diesjährigen Computermesse CeBIT präsentiert Blaupunkt drei neue Navigationsgeräte: Die Hildesheimer erweiterten ihre Produktpalette um die Modelle TravelPilot 100, Travelpilot 200 (Bild rechts) und Travelpilot 300. Die drei Wegweiser gibt es ab April zu kaufen. Grund dieser hohen Innovationsrate ist die besondere Dynamik im Segment der so genannten Portable Navigation Devices (PND). Nach Angaben von Blaupunkt werden monatlich europaweit über eine Millionen Stück verkauft. Das Erfolgsgeheimnis: Sie sind klein, handlich, in jedes Fahrzeug problemlos installierbar und weisen zuverlässig den Weg. Was die Kosten anbelangt, gibt es für jedes Budget das geeignete Navigationssystem. Die Neuzugänge der Bosch-Tochter sind vergleichsweise günstig: Der TravelPilot 100 kostet 149 Euro, für den TravelPilot 200 müssen Käufer 169 Euro investieren, der große Bruder TravelPilot 300 schlägt mit 299 Euro zu Buche. Wer für einen Reisepiloten knapp 300 Euro ausgibt, der hat einige Erwartungen. Diese werden von dem TravelPilot 300 nicht enttäuscht: Das Gerät hat Zugriff auf mehr als 20 westeuropäische Länderkarten. Auf Wunsch lassen sich Daten von über 20 osteuropäischen Staaten laden. Außerdem verfügt er über TMC und unterstützt die Besitzer, Staus links liegen zu lassen. Zudem gehören eine Bluetooth-Freisprecheinrichtung, die Wiedergabe von MP3-Musikdateien und ein übersichtliches 4,3-Zoll-Farbdisplay zum Lieferumfang.



Werkstatt herausstellen, dass die Reparatur günstiger ausfällt, dann wird natürlich der niedrigere Tarif berechnet. Neben der Fehlerbeseitigung enthält die Reparatur gegebenenfalls eine vorsorgliche Beseitigung bekannter Schwachstellen. Außerdem ist die Hochrüstung auf den neuestmöglichen Software-Stand inbegriffen. Zu den besonders häufig auftretenden

Fehlfunktionen gehört nach Angaben von Blaupunkt der Lesefehler beim CD-Laufwerk. Bei Autoradios findet sich kein dominierendes Fehlerbild, so der Pressesprecher.

Zum gegenwärtigen Zeitpunkt könne Blaupunkt noch keine Angaben zur Akzeptanz der Serviceinitiative bei den Werkstätten und Autohäusern machen. Das Angebot gebe es erst seit Anfang des Jahres, erklärt Dr. Siedler. Das Unternehmen hat sich aber redlich bemüht, das Angebot am Markt bekannt zu machen: So hat die Blaupunkt-Service-Organisation in Kooperation mit dem Vertrieb Werkstätten und Handelspartner per Rundschreiben von dem Angebot in Kenntnis gesetzt. Dabei wurde betont: Servicebetriebe können dadurch ganz gezielt Kunden ansprechen und auf das Hersteller-Know-how bauen. Nähere Informationen gibt es bei der Service-Hotline von Blaupunkt. Unter der gebührenpflichtigen Telefonnummer 0180/52 14 118 beantworten die Mitarbeiter in den Servicezeiten zwischen 8 Uhr-17 Uhr Fragen rund um das Thema Reparatur von Car-Multimedia.

Martin Schachtner

Zugang zum Reparaturangebot hat. Nachdem der Servicebetrieb also mit der Reparatur beauftragt wird, kann der Auftrag von diesem telefonisch, per Fax oder im Internet über das Reparaturportal www.infotip-rtts.de übermittelt werden. Um die Auftragsbearbeitung zu beschleunigen, sollten Auftraggeber die Blaupunkt-Artikelnummer, die Seriennummer, das Kaufdatum sowie – im Garantiefall – eine Kopie des Kaufbelegs zur Hand haben.

Ein Abholservice übernimmt die Lieferung des Gerätes vom und zum Kunden. Bedeutender Vorteil für den Auftraggeber: geringere Kosten, schließlich entfällt eine Händlerstufe. Dazu Dr. Siedler: „Die Kosten liegen weit unter jenen, die bei herkömmlicher Abwicklung über Vertragswerkstätten entstanden sind.“ „Jedoch“, gibt er beim Thema Kosten zu bedenken, „notwendig werdende Reparaturen können schlecht pauschal beurteilt werden. Vielmehr gibt es immer auch Einzelfälle, die spezifisch zu bearbeiten sind.“ In diesen Fällen werde der Kunde und die vermittelnde Werkstatt natürlich nicht im Unklaren gelassen. Der Abhol-

und Reparaturservice informiert die Auftraggeber über die voraussichtlichen Reparaturkosten. Dann haben sie immer noch die Möglichkeit zu entscheiden, ob sich die Instandsetzung rentiert oder ob der Auftrag zurückgezogen wird, informiert das Unternehmen auf der Homepage.

Softwareupdate inklusive

Die Preisinfo bezieht sich auf den maximalen Preis. Sollte sich in der Blaupunkt-



Servicebetriebe können künftig die Reparatur von Multimedia-Zubehör in ihr Leistungsportfolio aufnehmen.