



### Ungeiler Geiz

Viele Firmen sind schon an zu hoher Qualität gescheitert; ist einfach zu teuer. Und teuer ist extrem ungeil. Billig ist geil, Geiles wird gekauft. Egal welches Produkt: Billiger geht es immer. Überall lässt sich noch etwas abknapsen, ohne dass es der Kunde merkt.

Aber Obacht! Wer nicht aufpasst, tappt in die Support-Falle - vor allem seit die zweijährige Gewährleistung gilt. So lange müssen die High-tech-Gadgets - zumindest im Prinzip - schon halten. Und dann ist der alte Murks sowieso nix mehr wert und auch völlig uncool.

In schlechten Zeiten gibt es allerdings manchmal Probleme. Wenn der Kunde sparen muss, will er womöglich noch nach mehr als zwei Jahren ein BIOS-Update für seinen Rechner. Oder einen Ersatz-Akku für das zweieinhalb Jahre alte Baumarkt-Notebook. Solche ewiggestrigen Sparfanatiker sprengen die Kalkulation und gefährden Arbeitsplätze.

Ideal wäre ein Lifecycle-Management, das dem Anwender nach rund zwei Jahren subtil den Spaß an seiner Gerätschaft vermiest - etwa ein PC, der immer öfter abstürzt. Zwar wird sich der Kunde zunächst ärgern, aber in Wahrheit ist er doch froh, wenn er seine Rechner-Hardware besten Gewissens auf den aktuellen Stand der Technik bringen kann. Aber so schön Hightech mit programmiertem Verfallsdatum aus Herstellersicht auch wäre, es wäre natürlich höchst unredlich.

Anders jedoch, wenn einem das Pech zu Hilfe eilt - etwa in Gestalt minderwertiger Elektrolytkondensatoren. Die können nämlich keine Hitze vertragen, und der PC begeht Selbstmord auf Raten: Nach zwei warmen Sommern spinnt

die Kiste, und es ist genau diese Art von Abstürzen, für die schon seit Jahren Onkel Bill aus Redmond resigniert den Kopf hinhält.

Noch schöner: Solche Elkos fördern den Umsatz besonders in den Wachstums-Segmenten Overclocking- und Flüster-Rechner. Je heißer die Kiste läuft, desto schneller sind sie platt. Und welcher Overclocker würde die Ursachen für seine PC-Probleme woanders suchen als beim Overclocking?

Doch das Allerbeste: Nur echte Hardwarespezis haben überhaupt den Hauch einer Chance, solche Fehler aufzudecken; und wie hätte der Hersteller merken sollen, dass sein neuer Superbillig-zulieferer ihm statt Elkos in zugesicherter Superqualität kleine Zeitbomben verkauft hat, wenn doch die Symptome erst nach einem Jahr beim Anwender auftreten?

Folglich gehört der Hersteller, falls das Malheur doch mal entdeckt wird, selbst zu den Geprellten und kann sich "bestürzt und betroffen" mit seinen geschädigten Kunden solidarisieren. Wenn es allerdings keiner merkt und womöglich die Kunden dazu übergehen, nicht mehr die volle Gewährleistung von zwei Jahren einzufordern, weil sechs Monate nach dem Kauf sie den unmöglichen Nachweis führen müssten, dass der Fehler schon beim Kauf bestand - nun, dann ist das verdammtes Pech.

Christof Windeck