

Das Geschäft mit Reparatur-Services

Keine Hardware-Komponente funktioniert ewig einwandfrei. Gibt eine davon den Geist auf, kommen Reparatur-Dienstleister ins Spiel, die über spezialisiertes Personal verfügen, um die Geräte wieder auf Vordermann zu bringen. Reparieren lässt sich fast alles.

Text: Luca Cannellotto

«Swiss IT Reseller»: Herr D'Auria, weshalb bietet Computacenter Reparatur-Dienstleistungen an?

Massimiliano D'Auria: Kerngeschäft von Computacenter ist die Transformation und das Management digitaler Technologien rund um den elektronischen Arbeitsplatz und die IT-Infrastruktur, inklusive der benötigten Services und Produktbeschaffung. Schweizweit betreut Computacenter an über 300 Standorten etwa 60'000 virtuell gemanagte IT-Arbeitsplätze aus der Cloud. Bei Geräten bieten wir die gesamte Service-Palette mit den unterschiedlichsten Modellen an, wie beispielsweise Desktop as a Service und Device as a Service. Damit sind die Themen Reparatur, Remarketing und Recycling quasi ein kleiner, aber sehr wichtiger Teil der DNA unseres Geschäftsmodells; ebenso wie insbe-

sondere Staging oder Wiping. Was wir früher Repair Center getauft haben, ist heute ein Cockpit für Workplace Maintenance im Zusammenhang mit den unterschiedlichsten Beschaffungs- sowie Service-Modellen von Hardware – und geht weit über Reparaturdienste hinaus.

Können Sie dazu ein paar Beispiele nennen?

Zum einen wäre da das Thema Compliance. Workplace Maintenance spielt für Kunden mit sensiblen Daten eine entscheidende Rolle. Angenommen, bei einer Bank oder Versicherung tritt bezüglich eines Gerätes ein Garantiefall ein. Auf dem Gerät sind sensible Daten, die keinesfalls ausserhalb der Schweiz gespeichert sein, aber auch nicht gelöscht werden dürfen. Wir als Schweizer Dienstleister übernehmen das Gerät und garantieren die Reparatur hier in der Schweiz nur durch uns, den Ausrüster und Vertragspartner. Wir sind ein Trusted Partner und garantieren, dass kein Dritter Zugriff auf diese Daten bekommt. Oder nehmen wir das

Thema Device as a Service: Wenn wir von Kunden nach Beendigung der Laufzeit Geräte zurückbekommen, garantieren wir die saubere und vollständige Eliminierung aller Daten auf den Gerätespeichern, das sogenannte Wiping. Erst danach geht die gebrauchte Hardware in eine Weiterverwertung oder zum Recycling. Ein weiteres Beispiel ist der Support. Bei As-a-Service-Modellen und bei der Produktausstattung allgemein macht man als Provider mit dem Kunden Service Level Agreements aus, sogenannte SLAs. Hier können wir hervorragende Konditionen anbieten, weil wir keine Dritten im Prozess der Leistungserbringung oder Gewährleistung einbinden müssen. Wir können sehr schnell reagieren und Geräte reparieren – manchmal auch nur eintauschen, das passiert natürlich auch.

Gibt es grosse Kunden in diesem Geschäft?

Wir haben beispielsweise Verträge mit namhaften Retail-Anbietern, die wiederum in ihren Bereichen zu den Marktführern gehören. Daraus entsteht ein Volumen, das nicht zu unterschätzen ist. Repair Services – oder besser Workplace Maintenance – gehören bei Computacenter als Gesamtdienstleistung in das Konzept einer einheitlichen Bewirtschaftungskette.

Lohnt sich das Geschäft mit Geräte-reparaturen überhaupt?

Das reine Reparaturgeschäft ist für Einzelunternehmer oder sehr kleine Unternehmen nicht oder nicht mehr



«Fast jedes Gerät lässt sich reparieren, wenn man das richtige Equipment hat und gut ausgebildete sowie zertifizierte Mitarbeiter.»

Massimiliano D'Auria,
Managing Director,
Computacenter (Schweiz)

rentabel. Innerhalb der Organisation eines Providers wie Computacenter sieht das anders aus. Als Technologiepartner, Systemintegrator und Produkthaus verfügen wir über jahrzehntelange Erfahrung im ICT-Business. Workplace Maintenance ist hier nicht nur ein Unternehmensbereich, sondern mit vielen anderen Geschäftsbereichen und Prozessen untrennbar verbunden. Diese Kompetenzen im eigenen Haus verringern die Abhängigkeiten von anderen Anbietern sowie Lieferketten und sind im «System Computacenter» unverzichtbar.

Welche Geräte von welchen Herstellern lassen sich gut, welche schlecht oder gar nicht reparieren?

Fast jedes Gerät lässt sich reparieren, wenn man das richtige Equipment hat und gut ausgebildete sowie zertifizierte Mitarbeiter. Da gibt es keinen Unterschied zwischen den Herstellern. Ein-

schränkend sind drei Fragen: Ist das Gerät reparierbar? Was beispielsweise nach einem Brand eher nicht der Fall ist. Macht es Sinn? Ist das Motherboard beschädigt, eher nein. Und bei sehr preiswerten Geräten stellt sich ohnehin schnell die Frage nach einer Neuanschaffung.

Wie schwierig ist es denn, Personal zu finden, das in der Lage ist, Geräte verschiedener Hersteller zu reparieren?

Computacenter arbeitet mit verschiedenen Anbietern. Die Anforderungen an unsere Techniker sind allein schon deshalb sehr hoch. Hinzu kommen sehr konkrete und auch unterschiedliche Kundenerwartungen und die sehr klaren SLAs, die erfüllt werden müssen. Unsere Techniker müssen eine Mischung aus Spezialisten und Generalisten sein, dazu flexibel und engagiert agieren. Ja, solche Leute zu finden, ist nicht einfach.

Weshalb wollen die Kunden eine Reparatur ihrer Geräte, anstatt diese neu zu kaufen?

Für Workplace Maintenance gibt es unterschiedliche Gründe. Beispielsweise kann eine Reparatur preiswerter sein als eine Neuanschaffung. Und immer mehr Kunden beschäftigt das Thema Umwelt und Nachhaltigkeit. Wenn eine Reparatur Ressourcen schont, ist das ein Argument. Auch die Funktionalität von Lieferketten beeinflusst das Kundenverhalten. Sind gewünschte Geräte nicht lieferbar, kann die Reparatur eine Überbrückungslösung sein. Grundsätzlich gilt das adäquat für Budgetkürzungen oder -engpässe. Hier dann aber nochmals der wichtige Hinweis: Repair ist nicht gleich Workplace Maintenance. Viele As-a-Service-Modelle, inklusive der Erfüllung anspruchsvoller SLAs im Produktbereich, sind ohne professionelle Workplace Maintenance schlicht nicht konkurrenzfähig oder möglich. ■

Wenn Reparaturen im Rechenzentrum anfallen – Charles Gubler, Managing Director, Technogroup Switzerland

«Swiss IT Reseller:» Nicht nur im Büro, auch im Rechenzentrum kann IT-Hardware den Dienst versagen und eine Reparatur benötigen. Was macht das Geschäft mit der Reparatur von Rechenzentrums-Hardware interessant, und wo liegen die Herausforderungen?

Charles Gubler: Kommt es zu einer Störung in der Infrastruktur des Rechenzentrums, kann das die Arbeits- und Produktionsabläufe von Unternehmen erheblich stören oder gar lahmlegen und hohe Kosten verursachen. Eine Reparatur muss daher sehr schnell erfolgen. Zudem ist die Infrastruktur eines Rechenzentrums komplex und oft heterogen. Geräte unterschiedlicher Hersteller sind vertreten. Das macht eine Reparatur anspruchsvoll.

Welche Kompetenzen muss ein Dienstleister mitbringen, um in der Lage zu sein, Rechenzentrums-Hardware zu reparieren?

Aufgrund der Heterogenität muss das Service-Team des Dienstleisters über tiefes Fachwissen zu sämtlichen Geräten zahlreicher Hersteller verfügen. Kompetenz, stetige Weiterbildung und Erfahrung sind notwendig. Entsprechende Zertifizierungen sollten vorliegen. Eine 24/7-Erreichbarkeit des Service

Desks ist ein Muss. Zudem sollte der Dienstleister über ein ausgeprägtes Logistiknetzwerk und eine umfangreiche Ersatzteil-Bevorratung verfügen, um Komponenten schnell reparieren oder austauschen zu können.

Welche Vorteile bietet eine Reparatur durch einen spezialisierten Dienstleister im Vergleich zu den Reparatur-Services der Hersteller?

Anbieter von Third Party Maintenance (TPM) sind herstellerübergreifend. Das Unternehmen hat dadurch einen Ansprechpartner für die Wartung sämtlicher Geräte. TPM-Dienstleister bieten flexiblen und individuellen Service zu festgelegten Service Level Agreements, zum Beispiel bezüglich der Reaktionszeit bei einer Störung. Die Vertragskonditionen sind oftmals deutlich günstiger als bei der Herstellerwartung. Das Analystenhaus Gartner rechnet beim Wechsel von der Hersteller- zur TPM-Wartung mit einem Einsparpotenzial von bis zu 70 Prozent. Ein entscheidender Faktor dafür ist, dass TPM-Anbieter Hardware auch über das Ende des Hersteller-Supports hinaus warten und Komponenten so deutlich länger im Einsatz sein können. Zudem ist mit TPM die Wartung kosteneffizienter refurbished Hardware mög-

lich, die wegen Lieferengpässen bei Neuware aufgrund des Chip-Mangels gerade an Bedeutung gewinnt.



Charles Gubler, Managing Director, Technogroup Switzerland

Wie hat sich das Auftragsvolumen in den letzten drei Jahren verändert und wo verorten Sie die Gründe dafür?

TPM ist ein wachsender Markt. Die steigende Digitalisierung macht das Rechenzentrum zunehmend zum Kernstück vieler Unternehmen. Die Heterogenität und Komplexität der Infrastruktur nimmt zu. Gleichzeitig wächst das Bestreben, die Kosten für die IT-Infrastruktur zu senken, um in Digitalisierung und neue Geschäftsmodelle investieren zu können. ■