Die mir unverständliche, regionale Verkaufspolitik von Dell

Erfasst am : 29. Mai 2008 00:27 | Erfasst von : Martin
Verknüpfte Kategorie(n): Beobachtungen

Es ist ja schon erschaunlich, wie Dell die Welt aufteilt und wie merkwürdig die Resultate dessen sind.

Ich hatte mir im März einen neuen Laptop von Dell, das aktuelle XPS-Flaggschiff mit allem Schnickschnack gekauft, aber leider ohne internes WWAN-Modul, also kein GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HDSPA etc. Nicht weil ich das nicht bräuchte, sondern nur, weil man das im dell.ch nicht konfigurieren konnte.

Verwunderlich war es ja eh schon, dass man bei Dell zumindest jeden Laptop in den verschiedenen Länder-Sites verschieden konfigurieren kann bzw. muss. So war es lange nicht möglich, die beiden Harddisks als RAID-1 konfigurieren zu lassen auf dell.ch, auf dell.de ging das aber. Weiterhin konnte man auf dell.com die Physik-Beschleunigungskarte abbestellen, auf allen anderen Dell-Sites nicht. Auf dell.com konnte man auch eine TV-Karte bestellen, auf den europäischen Dell-Sites nicht.

Nun, TV wollte ich zwar optional, gab's aber nicht. War nicht so ärgerlich, weil auch Dell da eh nur Steckkarten für den PC-Express-Slot anbietet. Dass ich auch das interne WWAN-Minimodul nicht bestellen konnte, ärgerte mich schon sehr. Also rief ich bei Dell an. Der langen und mühsamen Rede kurzer Sinn: Die Sales-Force wollte mir ums Verrecken kein WWAN-Modul verkaufen, weil sie da ja Verträge mit Vodafone hätten in Deutschland. Auf den Einwand, dass ich den Laptop ja auch vor allem in Deutschland benutze, reagierte mann/frau mit "geht trotzdem nicht".

Es war offenschtlich, dass die Salesforce sich hinter den Vorgaben versteckt. Ich erhielt da dann die Eingebung, mich des Unverständnisses der Salesforce wegen an die speziellen XPS-Supporter weiterleiten zu lassen. Dort gelangte ich der Eingebung entsprechend an einen sehr hilfsbereiten und technisch versierten Menschen, der zwar neu bei Dell zu sein schien, sich aber wirklich um mein Problem kümmerte: Denn ich wollte ja absichtlich keine Einsteckkarte, die mir den externen Slot verbaute, sondern das von Dell anderswo verkaufte, interne WWAN-Minimodul.

Da die Dell-Supporter seit neuestem direkt an Kunden verkaufen dürfen, konnte ich mir als Schweizer eine nur auf dell.de verkaufte WWAN-Karte beschaffen, dem netten Techniker sei Dank. Ein kleines Hindernis hätte diesen Erfolg fast noch torpediert: Da ich sowohl als Privater als auch als Firma schon bei Dell einkaufte, ich den Laptop als Firma kaufte, wurde es mir fast zum Verhängnis, dass selbst der nette Supporter mir das Teil nicht hätte liefern dürfen, wenn er es mir als Firma schicken müsse. Das gehe nur, wenn ich es als Privater bestelle. Oder so ähnlich.

Ich hielt auch am Telefon ihm gegenüber nicht hinterm Berg und äusserte mein basses Unverständnis über diesen Blödsinn. Ich wagte dass, weil es mittlerweile klar war, dass er Verständnis für meinen Wunsch hatte.

Obwohl ich persönlich schon viel mit Dell zu tun und dabei keinerlei offene oder ungelöste Probleme hatte, wundere ich mich schon, was die da machen. Dank

des Supporters habe ich nun diese WWAN-Karte, die zugehörige Software kannte ja sogar auch alle Schweizer Provider und siehe da, unsere von sunrise gesponserte SIM-Karte wurde sofort akzeptiert und so habe ich im Büro hier immerhin schöne EDGE-Connection mit bis zu 256 kbps. In Zürich hätte ich dann wohl sogar UMTS.

Ich halte nichts von geographischen Limiten, denn sie werden erstens umgangen und erzeugen nur illegale Geldflüsse und Betrügereien.

Zum Glück gibt es immer irgendwo Leute, die einem wirklich helfen wollen und können. Ich danke diesem Supporter, dass er sich bemühte und Dells Weste zumindest bei mir weiss halten konnte.