

Laptop-Support von SCHENKER und XMG erhält von den Lesern des unabhängigen Testportals Notebookcheck Service-Bestnoten

Leipzig, 17. Mai 2018 – Am Beispiel einer aktuellen Leserbefragung des Laptop-Testportals Notebookcheck unter rund 1.400 Teilnehmern zeigt sich, wie es einem mittelständischen Unternehmen mit Fertigung in Deutschland gelingt, sich in Fragen der Service-Qualität gegenüber Global Playern von Weltrang durchzusetzen. Für ihre beiden Eigenmarken SCHENKER und XMG erhält die Leipziger Laptop-Manufaktur Schenker Technologies in sechs von acht Teilbereichen Bestnoten und kann sich auch in der Service-Gesamtwertung vor der internationalen Konkurrenz auf Platz 1 positionieren.

Vollständiger Inhouse-Service für Laptops und Desktop-PCs

Es gehört zur Unternehmensphilosophie von Schenker Technologies, sämtliche Service-Dienstleistungen rund um die Produkte der Eigenmarken SCHENKER und XMG inhouse anzubieten. Laptops und Desktop-PCs werden vor Ort in der Leipziger Manufaktur von erfahrenen Service-Technikern wunschgemäß zusammengebaut und unterlaufen vor ihrer Auslieferung einen intensiven Evaluationsprozess zur Qualitätssicherung.

Im Gegensatz zu vielen internationalen Großanbietern kümmert sich Schenker Technologies aber im Bedarfsfall auch um den kompletten RMA-Prozess. Dieser umfasst sämtliche Schritte vom ersten, telefonischen Kundenkontakt über die Reparatur und die eigene Ersatzteil-Lagerhaltung bis hin zum erneuten Versand überprüfter oder instandgesetzter Geräte. Dabei verzichten die Leipziger bewusst auf die Inanspruchnahme externer Dienstleistungsunternehmen und Callcenter, um den Ablauf für den Kunden so angenehm und effizient wie möglich gestalten zu können und die eigene Service-Qualität stets ungefiltert im Blick zu behalten.

Auszeichnung der Service-Qualität durch Leser des Fachportals Notebookcheck

Von den Lesern des international und in mehreren Sprachen aktiven Laptop-Testportals Notebookcheck wurde Schenker Technologies nun unter insgesamt zehn weltweit renommierten Herstellern [für die beste Gesamterfahrung im Servicefall](#) ausgezeichnet. Im Testfeld vertreten waren Acer, Apple, Asus, Dell, HP, Lenovo, Medion, Microsoft, MSI und SCHENKER / XMG.

In der Gesamtwertung konnten die Leipziger Apple und Acer im Hinblick auf die jeweilige Servicequalität auf den zweiten und dritten Platz verweisen. Rund 1.400 überwiegend aus der DACH-Region stammende Teilnehmer wählten die Laptop-Marken SCHENKER und XMG in folgenden sechs von acht Teildisziplinen im Consumer-Bereich auf den ersten Platz:

1. Telefonsupport: Wartezeit
2. Telefonsupport: Verständlichkeit
3. Telefonsupport: Problemlösung
4. Ablauf der Einsendung oder Vor-Ort-Service
5. Zufriedenheit Reparaturdurchführung
6. Anzahl der erforderlichen Reparaturversuche

Im Bereich „Reparaturdauer“ erreichten die SCHENKER- und XMG-Laptops in der Beurteilung dank sehr guter Werte einen ausgezeichneten dritten Platz. Dabei machte der Teilnehmeranteil mit einem SCHENKER- oder XMG-Laptop 7,5 Prozent aus.

Im Fazit seiner Leserbefragung kommt Notebookcheck zu folgendem Schluss:
„Servicefälle mit Schenker-Notebooks konnten in vielen Disziplinen zur überwiegenden Zufriedenheit der Kunden abgewickelt werden. Grund dafür dürften wohl die effektiveren, weil kleineren Strukturen sein, während große Hersteller in der Regel auf externe Dienstleister für IT-Services und Callcenter auslagern. Dahinter platzieren sich bekannte Marken wie Apple, Dell und Acer, denen von den Umfrage-Teilnehmern ebenso in vielen Aspekten eine gute Leistung zugestanden wurde. Stets im hinteren Bereich in den von uns beleuchteten Aspekten platzieren sich hingegen Lenovo, Medion, Asus und Microsoft. Auch die Consumer-Notebook-Abteilung von HP kann in Sachen Service vergleichsweise wenig überzeugen.“

Robert Schenker, Geschäftsführer und Namensgeber von Schenker Technologies, zeigt sich über die Auszeichnung besonders erfreut:

„Auf unserem Weg vom kleinen Start-up mit Garagenwerkstatt bis zum mittelständischen Unternehmen mit rund 80 Beschäftigten in Leipzig ist eins immer gleich geblieben: Das besondere Verhältnis zu unseren Kunden, ein offenes Ohr für ihre Wünsche und das Bestreben, einen besseren Service als unsere Mitbewerber zu bieten. Das gelingt nur, wenn man alle Dienstleistungen rund um das eigene Angebot inhouse im Blick behält und vor Ort abwickelt. Deshalb bin ich umso erfreuter, dass die Leser von Notebookcheck uns nun in unserem Vorgehen bestätigt und unsere Bemühungen in fast allen Bereichen mit Bestwerten honoriert haben, dank derer wir uns selbst gegen die Global Player auf dem Markt durchsetzen konnten.“

Über Schenker Technologies GmbH

Schenker Technologies ist mit seinen erfolgreichen Marken XMG und SCHENKER einer der führenden Anbieter individuell konfigurierbarer Laptops und PCs im Hochleistungsbereich. Der Hersteller vertreibt seine Geräte europaweit direkt über den eigenen Online-Shop mySN.de, über Internet-Händler sowie über Elektrofachmärkte.