

Fråga ska vara gratis

Marknaden för återförsäljare av softvara är tydligen inte överetablerad ännu. Nu sprider sig en ny trend: kundsupport mot betalning, dvs man får betala två gånger för samma sak.

Det skriver **Jörgen Städje**, ingenjör i Södertälje.

En ny trend är under uppseglande i Sverige, kundsupport på standardprodukter mot betalning. Detta otyg sprider sig främst i softvaruagenturbranschen, ett område där man gärna säljer, men helst inte vill ha besväret med kunderna efteråt (alternativt: inte vet hur det man sålt fungerar i detalj).

Trenden har funnits i USA ett tag men verkar som tur är vara på tillbakagång där. Kunderna tyckte att de blev illa behandlade och vart sura.

Jag kan acceptera att få betala för upplysningar om forskningen som skall till blir utdragen, men för en femminutersförfrågan, aldrig. Än värre är det när han i telefonen inte ens kan bedöma frågans svårighetsgrad utan slår ifrån sig direkt och vill hänvisa till "de på labbet" (som iallafall är "på kundbesök" eller "semester" eller "mässan").

□ Faktura

Jag har arbetat med elektronikkomponenter i mer än 10 år nu och aldrig upplevt att någon återförsäljare velat ta betalt för att de hjälpt en att komma igång.

Jag tycker det borde ligga i deras eget säljintresse att hjälpa till, är de motsträviga kan man ju bara gå någon annanstans. Hela världen är full av företag som säljer motstånd eller kondingar.

Ring din favorit-bilverkstad och fråga om något eller Electrolux om du har problem med diskmaskinen. Om de först frågade var de skulle skicka fakturan för upplys-



Teckning ROLF PETERSSON

ningstjänsten, skulle inte du be dem dra åt... och sedan försöka lura ut var felet låg, själv?

Jag har nu stött på två stora svenska återförsäljare i datorbranschen som först sålt mig en vara ur sitt standardsortiment med en intetsägande bruksanvisning som var dåligt stavad och dito översatt, som sedan velat ha betalt för att klara mina problem, även för korta frågor.

I båda fallen sade jag dem precis vad jag tycker om att betala två gånger för samma ska och sen lade jag på luren. Som tur är klarade jag båda problemen iallafall, men antag att jag inte hade gjort det. Då hade jag suttit där i saxen.

Det är sådana företag man skall undvika. Jag kommer inte att blanda mig med dem i fortsättningen.

Slarvigt översatta och kopierade manualer och program och personal utan kunskaper tycks vara universellt.

□ Gratis

Det värsta är att de allra flesta bara trallar med och betalar glatt utan att ifrågasätta, för det spelar ingen roll! Alla kostnader kan ju

dras av i deklarationen efteråt. På det sättet får vi aldrig någon uppryckning.

Å andra sidan finns det företag som t ex Idé-Data som säljer det omätligt populära programmet Graph-in-the-Box. Där har man inrättat en speciell supportavdelning enbart för detta program. Antagligen rings det en hel del där. Där var servicen gratis, man blev trevligt bemött av en person som visste vad han pratade om och han forskade en hel halvtimme åt mig utan att fråga efter vare sig namn, organisationsnummer eller fakturaadress. Det är sådana som gärna får sälja mer till mig.

□ Avart

En annan avart är företag som har underliga försäljningsrutiner. Ett komponentföretag i Stockholm ville absolut ha mitt kundnummer innan de kunde sälja något som helst.

- Vad har du för kundnummer?
- Jag har inget kundnummer. Måste man ha det?

- Ja, annars måste vi lägga upp ett nytt kundnummer. Det tar en dag. Vad har du för organisationsnummer?

- Jag har inget organisationsnummer. Är det nödvändigt?

- Jaa, annars blir det problem när vi ska lägga upp kundnumret.

- Men, jag vill ha mina grejor NU! Kan man inte betala kontant då?

- Vi säljer inte över disk. Tvärstopp. Ett sådant företag handlar man inte av två gånger.

Eventuellt kan sådana här krångligheter hjälpas fram av något slags monopolförhållande. Finns det inget alternativ kan man inte klaga, som på Systembolaget eller Storstockholms Lokaltrafik.

Dataåterförsäljarmarknaden är tydligen inte överetablerad i Stockholmsregionen ännu.

Jörgen Städje
Södertälje