

# Ingen fejl fundet

**Det tredje skandinaviske service seminar - som fandt sted i København - blev forum for spændende servicedebatter om blandt andet ansvaret for fejlretning**

NTF - No Troubles Found. Det er ikke overkriften på artiklen om et problemfrit værksted, snarere det modsatte.

Roger Tangen, der er After Sales Manager hos Expert Norge A/S, talte om situationen, hvor værkstedet ikke kan finde nogen problemer på et indleveret produkt. Årsagen, til at produktet er indleveret med fejl, kan så være softwareproblemer (hos kunden), brugerproblemer, midlertidige fejl, kommunikationsfejl (med tilsluttede produkter) eller at kunden ønsker et påskud for at komme af med produktet for enten at få et nyt eller pengene tilbage.

Forklaringen på disse problemer, som sådan set alle er reelle, er typisk forbundet med manglende information og/eller kunnen.

"Det kan f.eks. være, at der er travlt, og at butikken eller værkstedet ikke checker produktet ordentligt. Eller det kan være, at kunden ikke er blevet spurgt ordentligt om problemets karakter," sagde Roger Tangen.

Uanset hvad, ender situationen med en regning til enten forbrugeren, butikken, værkstedet eller producenten.

Og i mange tilfælde er problemet et spørgsmål om dårlig (og dyr) kommunikation.

Det er ikke kun de "skjulte" fejl, men også

regulære og konstaterbare fejl der kan give hovedbrud, når det gælder reparationer.

Det var temaet for Product Promoter Kim Johansen, Philips' foredrag om "connectivity" - d.v.s. forbindelsen mellem forskellige produkter fra forskellige firmaer.

Hvem har ansvaret, når tv'et fra producent A med kabel fra producent B ikke fungerer sammen med dvd-afspilleren fra producent C?

"For at svare på det, skal man først finde ud af, hvor fejlen ligger," lød det logiske svar, der gemte over det faktum, at HDMI standarden (som jo sørger for forbindelsen mellem digitale produkter) er "åben for fortolkning eller misforståelse," som Kim Johansen udtrykte det.

Han efterlyste derfor en mere håndfast HDMI-certificering af produkter, samt en grundigere test af produkter før de når markedet.

Også andre beskæftigede sig med hard-



Martien Steeghs fra Technorep NL, gav hollandske input til forsamlingen om, hvordan reparationer udføres rettidigt.

ware problemer, når servicereparationer ikke foretages indenfor de foreskrevne tidsrum.

I følge Jon Olav Næss, Elesco Norge, der var en af deltagerne i den livlige afslutningsdebat, var en væsentligt årsag til de langsomme reparationer, at ikke alle producenter sender reservedele frem i tide.

Dette synspunkt var der ikke enighed om. En debatdeltager fra forsamlingen mente at vide, at kun halvdelen af alle garantireparationer kræver reservedele.

"Så hvad er årsagen til langsomheden ved de 50 % af reparationerne, der ikke har brug for nye reservedele?," spurgtes der retorisk og uden et rigtigt svar.

Debatten var livlig og kunne - som BFE-direktør Allan Bugge konstaterede, være fortsat i flere timer.

Næste års skandinaviske seminar holdes i Norge.

Præsentationer og årets program vil kunne læses og downloades på [www.bfe.dk](http://www.bfe.dk).



Seminaret blev afsluttet med en livlig paneldebat. Fra venstre er det med mikrofonen Lars Steffensen, Sony Danmark, Kurt Bruun, Elesco Danmark, Olof Lindblom, Philips Sverige, Sonny Fjällström, Euronics, Roger Tangen, Expert Norge og Jon Olav Næss, Elesco Norge.