
Pressemitteilung

24.08.2015

IT-Hersteller TAROX erweitert mobilen Support „rund um Ihre Produkte“:

Service-App für Technik und Vertrieb

„Jeder **Systemhaus-Techniker** hat heute während einer Installation beim gewerblichen Endkunden auch ein Smartphone dabei. Mit dem kann er über die Foto-Funktion vom Produkt-Typenschild die TAROX-Seriennummer einscannen, um dann direkt online bei uns das **Ersatzteil kostenlos zu bestellen**, falls ein Gerät mal defekt ist“, sagt **Oliver Marx** als Chef des Technical Support Center beim IT-Hersteller aus Westfalen. Für solche Fälle steht als hilfreiches Werkzeug ab sofort die „TAROX Service-App“ für die Betriebssysteme Android, iOS und Windows mobile zur Verfügung.

Mit dem **schnellen Überblick** zu jedem TAROX-Produkt über die verbauten **Komponenten**, über laufende **Garantieansprüche** und zum Einleiten des Vorab-Austausches hat der „Architekt“ der App in der Branche ein Alleinstellungsmerkmal für den Mittelständler aus Lünen geschaffen. Thorsten Flügel, Bereichsleiter E-Business, hat das Anwendungsprogramm auf Anregung von Oliver Marx entwickelt und stellt das Ziel heraus: „TAROX-Geräte sollen in **kürzester Zeit** wieder laufen. Unser neues Angebot hilft unseren Partnern **schnell** und **unkompliziert** bei der Ersatzteil-Versorgung.“

Innerhalb von **maximal 24 Stunden** und – beispielsweise für Server – als Option auf Wunsch sogar in **bis zu vier**

Stunden erreicht das Ersatzteil seinen Empfänger. Praktisch funktioniert der neue Service so: Schon beim Ordern der Ware erhält etwa ein Rechner in der TAROX-Produktion und somit für Auftraggeber mit der Rechnungsstellung eine Seriennummer, mit der sofort die Standard-Produktgarantie für die nächsten 24 Monate greift. Stellt sich nach Auslieferung während der Installation beim gewerblichen Endkunden heraus, dass dieser Rechner womöglich eine kaputte Komponente enthält, **bringt der Systemhaus-Techniker noch vor Ort** via Smartphone und „TAROX Service-App“ den „Berechneten Vorab-Austausch“ (BVA) **auf den Weg**. Das Ersatzteil geht dann gleich bei TAROX raus, um den Partner kostenlos zu versorgen, denn bei Eingang des defekten Teils innerhalb von zehn Tagen erhält er die entsprechende **Gutschrift**.

Den aktuellen Stand des Garantie-Levels kann der Nutzer in der „TAROX Service-App“ stets ablesen, einen PDF-Systemschein öffnen oder die Komponentenliste zum jeweiligen Produkt einsehen. Erste positive Bewertungen bestätigen dem TAROX-Team zwar schon eine hohe Partner-Akzeptanz des Werkzeugs, weitere Ausbaustufen des neuen Tools sollen indes nach weiteren Erfahrungen und Befragungen von Kunden folgen. Allerdings ist Oliver Marx als Leiter des Technical Support Center schon jetzt sicher: „So ein nützlicher Helfer für die tägliche Arbeit gestaltet unsere Zusammenarbeit noch einfacher und damit sichtbar professionell für die betreuten Firmenkunden.“



(Start-Screen der TAROX Service-App)

TAROX Service-App: Systemhaus-Techniker etwa ordern hiermit schnell und unkompliziert Ersatz noch vor Ort beim gewerblichen Endkunden.



(Oliver Marx, Leitung Technical Support Center TAROX)

Ansprechpartner:

TAROX AG

Leitung Technical Support Center: Oliver Marx

Rufnummer: 0231/ 98 98 0-200

E-Mail: technik@tarox.de

Unternehmensprofil

Über die **TAROX AG**

Das Unternehmen TAROX zählt zu den führenden IT-Anbietern ganzheitlicher Lösungen und umfassender Produktfamilien für den Mittelstand im deutschsprachigen Raum. Die Teams versorgen flächendeckend Partner im Systemhaus und im Fachhandel für ihre Auftraggeber- und Anwender-Kunden in B-to-B-Branchen und Behörden. Das Know-how aus den fünf Kompetenzfeldern Machines, Distribution, Consulting, Data und Services bündelt sich zu Smart Business.

Die Entwicklung vom Hersteller von Eigenmarkenprodukten und vom Distributor ausgewählter Ware von Technologie- und Weltmarktführern hin zum Komplettlösungsanbieter dient der ganzheitlichen Betreuung. Zum Tragen kommen dabei Markt-Erfahrungen aus mehr als 20 Jahren über die richtige Hardware und Software zur passenden Infrastruktur.

Zum zentralen Ziel der vielfältigen Unterstützung zählt, zu jeder Zeit, in einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis relevante Informationen als wichtige Ressource bestmöglich und sicher fließen zu lassen, um reibungslose Geschäftsprozesse zu beschleunigen und die Wertschöpfung zu fördern. Zahlreiche Auszeichnungen und Zertifizierungen belegen die hohe Zuverlässigkeit und Zufriedenheit – ob von Kunden, Lieferanten oder Branchenexperten.

Als Leistungsversprechen gilt unter dem Dach der TAROX AG der hohe Qualitätsanspruch, jeweils die geeigneten Systeme bereitzustellen, um mittelstandsgeprägte IT-Landschaften im „State of the Art“ zu gestalten. Die Nähe zum Markt und zum Mittelstand treibt die Spezialisten bei TAROX besonders an, um fortschrittliche Technik ausgerichtet an Bedürfnissen zu entwickeln. Dafür stehen die beiden geschäftsführenden Gesellschafter auch mit ihrem Namen. www.tarox.de