



CIRCULAIRE ICT

MOBIELE REPARATIEDIENST VOOR SMARTPHONE EN IPAD

*Terello biedt partnerprogramma
voor telecom- en ICT-reseller*

Met name voor de zakelijke eindgebruiker is het uiterst vervelend om een defecte smartphone op te moeten sturen voor reparatie. Dat moest anders, zo vond Erik Smienk, en hij startte met Terello. Zijn bedrijf biedt reparatie op locatie, zonder voorrijdkosten, en heeft inmiddels heel Nederland als werkterrein. Voor de zakelijke ICT-reseller is er een interessant partnermodel.

Tekst en foto Marco Mekenkamp

Erik Smienk heeft oog voor business opportunity's. Vijf jaar geleden verkocht hij nog trapliften. Hij zag een mogelijkheid om wat met tweedehands trapliften te gaan doen en startte zijn eigen bedrijf. Inmiddels is het een bloeiende onderneming met 50 fte. De dagelijkse leiding heeft hij uit handen gegeven aan een directieteam. "Ik besteed er zelf nog een uurtje of vijf per week aan."

Toen een paar jaar geleden zijn smartphone kapot ging, verbaasde hij zich over de lange reparatietijden. "Je moet je toestel opsturen, je bent hem twee weken kwijt en dat terwijl de reparatie vaak maar iets van dertig minuten duurt. Ik vond dat dit anders moest."

Aansprekende klanten

Dat was de start van Terello. Met een compagnon, met ervaring in reparaties van smartphones, startte hij met één busje. "In het begin waren we vooral gericht op de consumenten, maar al snel verlegden we onze focus naar de zakelijke markt. We helpen consumenten nog steeds, maar we zoeken in die doelgroep niet actief naar nieuwe klanten."

De klantengroep van Terello valt in twee segmenten op te delen. "Er zijn bedrijven die volledig ontzorgd willen worden. Voorbeelden daarvan zijn Pon en de RDW. De ICT-afdeling meldt in onze speciaal hiervoor ontwikkelde portal de toestellen aan, wij nemen vervolgens contact op met de gebruikers en regelen verder alles. De tweede groep is de zakelijke reseller die zijn klanten beter van dienst wil zijn. Ook hier is melding in de portal voldoende. En voor de reseller is er een partnermodel met interessante marges."

Gecertificeerd

Terello heeft, naar aanleiding van vragen van klanten, de dienstverlening verbreed. "Neem bijvoorbeeld vertegenwoordigers die van de ene afspraak naar de andere gaan. Voor hen is het soms makkelijker in een winkel langs te gaan die vlakbij hun afspraak ligt. We zijn daarom een samenwerking aangegaan met op dit moment twaalf reparatiewinkels in Nederland. Dit aantal zal de komende tijd nog worden uitgebreid. Belangrijke vereiste voor ons is dat die winkels, net als onze monteurs, gecertificeerd zijn door Techniek Nederland (voorheen Uneto-VNI, red.)."

Terello doet niet alleen de 'simpele' reparaties, zoals het vervangen van een scherm. "We verzorgen ook de zogenaamde 'level 3'-reparaties, dus vervangen van onderdelen op het moederbord is ook mogelijk. Daarbij geven we twaalf maanden garantie, want de eindklant - maar ook de reseller - moet vanzelfsprekend zekerheid hebben." Terello repareert iPhones, iPads en toestellen uit de Samsung Galaxy S-, A- en Note-serie. "Het merendeel van de zakelijke toestellen dus", zo besluit Smienk. «



Erik Smienk

 www.terello.nl

 erik@terello.nl

 085 760 0446