Christian Wölbert

Hausbesuch vom Handy-Doktor

Wie ein Start-up die Smartphone-Reparatur beschleunigt

Auch in Deutschland bildet iCracked seit Kurzem Smartphone-Techniker im Superschnelldurchgang aus und schickt sie zum Reparieren zu den Kunden nach Hause.

Marcus K. klappt seinen Alu-Koffer auf und breitet seine Werkzeuge auf einem Cafétisch in der Braunschweiger Innenstadt aus: Eine magnetische Unterlage für die Schrauben, eine Schaumstoffmatte als Arbeitsfläche, zwei Schraubendreher, eine Pinzette. Die Reparatur unterm Sonnenschirm kann beginnen.

Der Student der Elektro- und Informationstechnik hat schon iPhones in einer Motorradwerkstatt repariert, an der Uni sowie in der Küche einer Kundin, wo er nebenbei deren dreijährigen Sohn bespaßte. Er ist einer von 70 „iTechs“ in Deutschland, die Reparatur-Aufträge von iCracked erhalten. Erst im März hat die Firma aus Kalifornien ihre deutsche Webseite online gestellt. Die großen Städte seien schon versorgt; nun suche man noch iTechs in Kleinstädten, sagt die Berliner Zentrale.

iCracked bietet meistens den schnellsten Weg zum reparierten Smartphone: Der Techniker kommt zum Kunden nach Hause, ins Büro oder an einen anderen Wunschort und tauscht ein gesplittertes Display binnen einer Stunde aus. Die autorisierten Werkstätten der Hersteller brauchen inklusive Versand mindestens eine Woche. In vielen Städten gibt es freie Werkstätten, aber auch hier kann man sein Handy in der Regel erst nach ein paar Tagen wieder abholen.

Das iCracked-Geschäftsmodell ist simpel: Die Firma nimmt Reparatur-Aufträge online entgegen und leitet sie an iTechs in der Nähe des Kunden weiter. Der Techniker, der zuerst reagiert, bekommt den Zuschlag. Er verabredet sich mit dem Kunden, handelt eigenständig einen Preis aus, repariert und kassiert. Eine Provision muss er nicht abdrücken. Stattdessen verdient iCracked am Verkauf der Ersatzteile.

Die iTechs können, weil sie selbstständig sind, auch Ersatzteile aus anderen Quellen verwenden. Doch die iCracked-Teile sind – laut Marcus K. – preiswert, solide und werden zuverlässig über Nacht geliefert. Außerdem gibt iCracked für jedes Ersatzteil eine Garantie für die Lebensdauer des Smartphones. Falls das Ersatzteil einen Defekt hat, bezahlt iCracked die erneute Reparatur. Unter dem Strich sind das offenbar genügend Anreize für die iTechs, bei iCracked zu bestellen.

Machen sie bei der Reparatur etwas kaputt, müssen sie aber allein dafür geradestehen. „Wie jeder Unternehmer muss ich Gewähr leisten“, sagt K. „Das sehe ich aber auch moralisch als meine Pflicht an.“ Die Garantie des Smartphone-Herstellers geht verloren, wie bei jeder Reparatur durch eine freie Werkstatt.

iTech werden kann im Prinzip jeder. iCracked setzt weder eine technische Ausbildung noch sonstige Zeugnisse voraus. Marcus K. musste lediglich Schulungstexte lesen und Videos ansehen. Vor seinem ersten iCracked-Einsatz hatte er immerhin schon privat einige iPhones repariert. Ein Samsung-Display hat er aber noch nicht getauscht – hier vertraut er auf sein technisches Verständnis und die iCracked-Anleitungen.

Die Berliner iCracked-Zentrale betont, dass sie jeden Monat Hunderte Bewerbungen erhalte und daraus vorsichtig auswähle. Außerdem empfehle man den iTechs je nach Erfahrung, zuerst mit defekten Geräten zu trainieren.

Marcus K. ist sich sicher, dass er schnell mehr Reparatur-Erfahrung sammeln wird. „Smartphones sind nicht so robust wie die alten Nokia-Knochen“, sagt er. „Das Geschäft mit den Reparaturen wird immer größer.“

(cwo@ct.de)

Anzeige

© Copyright by Heise Medien
Persönliches PDF für alle Leser der c't aus 30625 Hannover