



Dell Inc.  
Dell House,  
The Boulevard,  
Cain Road,  
Bracknell,  
Berkshire,  
RG12 1LF,  
UK

## Update zur Druckerstrategie von Dell im Raum EMEA

Nach unserer Ankündigung einer Verkleinerung des Dell Geschäftsbereichs Druckerhardware im Raum EMEA und im Raum APJ gilt unser Hauptaugenmerk unseren aktuellen Dell Imaging Kunden und Distributoren. Wir möchten ihnen versichern, dass Imaging-Produkte weiterhin verfügbar sein werden und dass wir für bereits installierte Drucker weiterhin Support und Reparaturservices anbieten, ob über unsere Channel-Partner oder direkt über Dell.

Während der Übergangsphase 2016 werden wir wie bisher Drucker verkaufen und unsere Kunden gerne bei ihren aktuellen und kurzfristigen Anforderungen unterstützen.

Wir möchten klar herausstreichen, dass wir während dieser Zeit auch weiterhin Support und Reparaturen anbieten; auch Ersatzteile und Toner werden für unsere Kunden verfügbar sein. Ab Ende 2016 erwarten wir für **mindestens fünf Jahre keinerlei Änderungen** an unseren bestehenden Prozessen oder Unterbrechungen **bei der Verfügbarkeit von Support-Leistungen und Verbrauchsmaterialien**.

Allerdings können wir keine Serviceupgrades für Druckerhardware mehr anbieten, die den Support über das Jahr 2021 hinaus verlängern würden. Wir werden jedoch gemeinsam mit unseren Kunden Upgrade-Optionen erörtern, die gewährleisten, dass alle ihre Support-Anforderungen bis zum Auslaufdatum 2021 erfüllt werden.

Wenn Sie Fragen oder Bedenken haben, wenden Sie sich bitte an den für Sie zuständigen Dell Vertriebsmitarbeiter.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Dave McNally".

**Dave McNally**  
Product Marketing Director- EMEA  
Dell Imaging and Print

### **Häufig gestellte Fragen:**

**F:** Warum sollte ich weiterhin Dell Drucker und Verbrauchsmaterialien kaufen?

**A:** Dell bietet seit 2003 Drucker an und ist seit Langem bekannt für benutzerfreundliche Geräte, die in Unternehmen aller Größen für allgemeine Druck- und Imaging-Aufgaben im Büroalltag eingesetzt werden können. Dell wird auch weiterhin eine breite Palette von Produkten zu erschwinglichen Preisen anbieten, die Funktionen mit echtem Mehrwert mitbringen und so die Büroeffizienz steigern. Auch die Zusage von Dell, Support und Toner bis zu fünf Jahre lang bereitzustellen, bedeutet, dass Sie auf Ihre Investition vertrauen können.

**F:** Welche Rechtsmittel stehen mir zur Verfügung, wenn Dell nicht in der Lage ist, Support für meinen Drucker zu leisten/meinen Drucker zu reparieren oder Toner für meinen Drucker zu liefern?

**A:** Dell wird seinen Produkt-Support-Verpflichtungen gemäß den Bedingungen und während der Laufzeit des jeweiligen Service-Angebots oder (verlängerten) Servicevertrags nachkommen. Sollten bei der Lieferung von Austauschereinheiten und Ersatzteilen oder bei der Tonerverfügbarkeit Probleme auftreten, wird Dell sich mit dem betreffenden Kunden in Verbindung setzen und ihm eine angemessene Lösung anbieten.

**F:** Ich bin Distributor und agiere als Reseller von Dell Druckern. Welche Informationen soll ich meinen Resellern bezüglich des laufenden Supports sowie der laufenden Verfügbarkeit von Toner geben?

**A:** Sie können die obige Erklärung weiterleiten, um Ihre Kunden zu beruhigen. Dell wird sich falls nötig direkt mit Resellern und/oder Endkunden in Verbindung setzen, um sicherzustellen, dass ihre Bedenken berücksichtigt werden.

**F:** Ich mache mir Sorgen, ob Dell meine Anforderungen in puncto Druckerhardware erfüllen kann. Wo finde ich detaillierte Informationen zum verfügbaren Lagerbestand?

**A:** Wir werden weiterhin Drucker aus unserem aktuellen Lagerbestand verkaufen. Wenn Sie Bedenken haben, dass wir Produktanforderungen möglicherweise nicht erfüllen können, kann Ihnen Ihr Dell Account Manager Informationen zum aktuellen Lagerbestand geben.

**F:** Wird Dell aufgrund der Verkleinerung des Imaging-Geschäfts die Preise für Verbrauchsmaterialien und Toner erhöhen?

**A:** Wir planen in unmittelbarer Zukunft keine Preiserhöhungen. Wenn die Preise für Rohstoffe steigen oder wenn es auf den internationalen Devisenmärkten zu erheblichen Schwankungen kommt, kann Dell diese Fluktuationen jedoch nicht immer auffangen. Dann müssen wir die Preiserhöhungen unter Umständen an unsere Kunden weitergeben. Wir versichern Ihnen jedoch, dass wir die Marktlage weiter beobachten und auch in Zukunft wettbewerbsfähige Preise bieten werden.

**F:** Wir haben eine Rahmenvereinbarung für die Lieferung von Dell Druckerprodukten und -Verbrauchsmaterialien. Werden Sie während der gesamten Laufzeit der Vereinbarung Support leisten?

**A:** Wir werten derzeit alle Kundenvereinbarungen aus. Ihr Dell Account Manager wird sich in Kürze mit Ihnen in Verbindung setzen, um die Fortsetzung des Supports und die für Sie verfügbaren Optionen mit Ihnen zu besprechen.

**F:** Ich möchte den Servicevertrag für meine Dell Druckerhardware verlängern. Wie muss ich vorgehen?

**A:** Bitte wenden Sie sich an Ihren Dell Account Manager. Er kann Ihnen sagen, ob es möglich ist, den Servicevertrag für Ihr Gerät zu verlängern. Die Vertragslaufzeit kann jedoch nicht über das Jahr 2021 hinaus verlängert werden.