Hotline Mitarbeiter

Sind wirklich arme Menschen

helpdesk: was für einen computer haben sie?

kundin: einen weißen ...

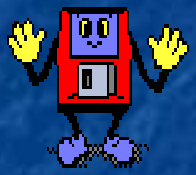
kundin: ich krieg' meine diskette nicht mehr raus ...

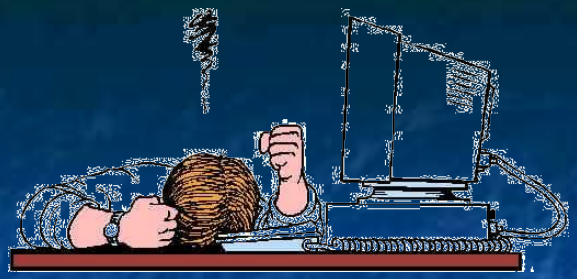
helpdesk: haben sie den auswurfknopf gedrückt?

kundin: ja, klar. aber es passiert gar nichts.

helpdesk: das klingt nicht gut. ich schreib's mal auf ...

kundin: äh, moment kurz.... tut mir leid, gerade sehe ich dass die diskette ja noch auf meinem schreibtisch liegt. ich hab' sie noch gar nicht rein ... sorry.





helpdesk: klicken sie mal bitte auf 'mein computer' links auf ihrem bildschirm.

kundin: links von ihnen oder links von mir aus?

helpdesk: guten tag, wie kann ich ihnen helfen?

kundin: hallo ... ich kann nicht drucken.

helpdesk: klicken sie bitte mal auf start und ...

kundin: fangen sie jetzt bitte nicht mit diesem ganzen technischen scheiß an. ich bin nicht bill gates!

nachricht auf der voicemail:

hallo hier ist martina jansen. ich kann nicht drucken. jedesmal wenn ich einen druckbefehl losschicke, kommt eine meldung "drucker nicht vorhanden". das gibt's gar nicht. der drucker steht direkt bei mir am schreibtisch, ich meine, ich kann ihn doch sehen und der pc sagt, dass er nicht vorhanden ist...

kundin: ich kann nicht in roter schrift drucken ...

helpdesk: haben sie einen farbdrucker?

kundin: aha! danke.

helpdesk: und was sehen sie auf ihrem bildschirm?

kundin: einen kleinen teddy, den mir mein freund geschenkt hat.

kundin: meine tastatur funktioniert nicht mehr.

helpdesk: sind sie sicher, dass sie eingesteckt ist?

kundin: nein, weil ich nicht hinter den computer komme.

helpdesk: nehmen sie ihre tastatur und gehen sie ein paar schritte vom schreibtisch weg.

kundin: okay

helpdesk: konnten sie die tastatur mitnehmen?

kundin: ja

helpdesk: das heißt, dass die tastatur nicht eingesteckt ist. ist vielleicht noch eine andere tastatur auf ihrem tisch?

kundin: ja, da liegt noch eine. aha! die funktioniert auch!

f f f f f f f f

helpdesk: jetzt drücken sie f8.

kundin: passiert nichts ...

helpdesk: was haben sie jetzt genau getan?

kundin: ich habe achtmal die taste "f" gedrückt und es passiert rein gar nichts ...

helpdesk: ihr passwort lautet kleines a, großes J und die zahl 7.
kundin: sieben, groß oder klein?

die kundin kommt nicht ins internet.

helpdesk: sind sie sicher, dass sie das richtige passwort benutzen?

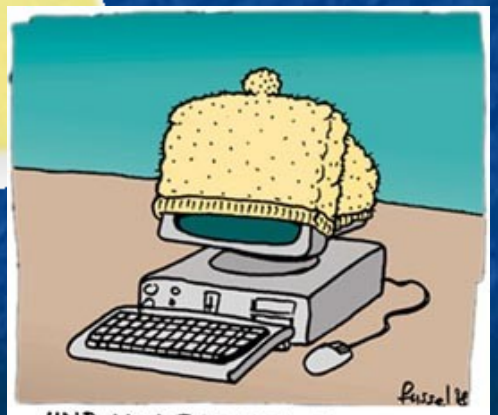
kundin: ja natürlich, ich habe doch beim kollegen zugeschaut.

helpdesk: würden sie mir bitte sagen, welches passwort sie benutzen?

kundin: fünf sterne.

helpdesk: welches antiviren-
programm benutzen sie?
kundin: netscape.
helpdesk: das ist kein antiviren-
programm.
kundin: natürlich, entschuldigung
... ich meinte internet explorer.

kundin: ich hoffe sie können mir helfen. ein freund hat mir einen tollen bildschirmschoner aufgespielt, aber jedes mal wenn ich die maus bewege ist er weg.



...UND VON DER OMA GIBS ZU WEIHNACHTEN EINEN **BILDSCHIRMSCHONER**, NATÜRLICH SELBST GEHÄKELT!

helpdesk: microsoft, wie kann ich ihnen helfen?

kundin: ich warte jetzt seit vier stunden auf sie. wie lange dauert es denn noch?

helpdesk: Äh..? tut mir leid, aber ich verstehe nicht wie ich ihnen helfen kann?

kundin: ich habe in word etwas geschrieben und dann auf hilfe gedrückt. das war vor vier stunden! wann werden sie mir denn endlich helfen?

helpdesk: wie kann ich ihnen helfen?

kundin: ich schreibe zum ersten mal eine e-mail.

helpdesk: okay, und wo kommen sie nicht weiter?

kundin: bei der adresse von meinem freund. ich finde zwar das "ä", aber ich weiß nicht wie ich diesen kringel da rum malen soll.

Aus dem Leben eines Hotline-Mitarbeiters

Begriffe:

HLM: Hotline-Mitarbeiter

DAU: dümmster anzunehmender User

HLM: Guten Tag, was kann ich für Sie tun?

DAU: (sehr aufgeregt) Hallo, ich habe das Internet gelöscht!!

HLM: (verkneift sich das Lachen, antwortet sehr bestimmt) Ach, Sie waren das?

DAU: (verzweifelt) Was soll ich denn nur tun?

HLM: Keine Sorge, ich schicke Ihnen ein Backup.

DAU: Guten Tag, ich habe da ein Problem mit der Installation und dem Internetzugang, aber gestern ging es noch!

HLM: Was klappt denn nicht?

DAU: Bei der Installation sagt der Rechner, die Festplatte sei voll.

HLM: Sie haben also deinstalliert und wollen neu installieren.

DAU: Nein, ich habe nicht deinstalliert!

HLM: (denkt sich: egal, also neu installieren, aber alte Daten will er sicher behalten) Wollen sie noch Daten aus ihrer älteren Version behalten für die neue?

DAU: Ja, wenn das möglich ist!

HLM: Sicher, also Arbeitsplatz => Festplatte C: => AOL5.0
(es dauert und dauert) Hallo, sind sie noch da?

DAU: Ja, ich bin nur nicht sicher, welchen AOL Ordner ich nehmen soll!

HLM: Da ist nur einer!

DAU: Das stimmt so nicht, ich sehe mindestens 1...2...3...10...14...18!

HLM: STOP! Warum haben Sie so viele Installationen auf dem Rechner?

DAU: (wird ärgerlich) Das weiss ich doch nicht!

HLM: (ahnt grauenvolles) Was machen Sie, um ins Internet zu kommen?

DAU: Ich lege die AOL CD ein und installiere den Internetzugang, was denn sonst???

DAU: Ich bin Rentner und hab mir eine Flate-Rate gekauft.

HLM: Schön, dass Sie sich für uns entschieden haben. Wie kann ich Ihnen helfen?

DAU: Ich will mich beschweren!

HLM: Was gibt es denn für Schwierigkeiten?

DAU: Es kann doch nicht sein, dass sich das Internet nur alle 24 Stunden ändert, und ich dafür so viel Geld bezahle!

HLM: (???) Was sehen Sie denn so im Internet?

DAU: Na, Ihre Startseite - und die ändert sich nur alle 24 Stunden mit den Nachrichten. Da kann ich mir doch besser eine Zeitung kaufen.

HLM: (AAAARGHHHHHHHH) Geben Sie mal bei Adresse zum Beispiel „www.wdr.de“ ein.

DAU: Wow, da tut sich was, toll! Es gibt also 2 Seiten im Internet?

DAU: Mein Monitor geht nicht.

HLM: Ist er eingeschaltet?

DAU: Natürlich!

HLM: Schalten sie ihn mal aus.

DAU: Jetzt geht er!

DAU: Ich habe mir heute im Supermarkt einen Ihrer Drucker gekauft, und der soll jetzt diese schönen Blumenbilder machen. Aber da tut sich nichts.

HLM: Hat das Gerät Strom, und ist es auch richtig angeschlossen?

DAU: Ja, Strom ist angeschlossen.

HLM: Prüfen Sie bitte, ob die Druckerleitung richtig mit dem Rechner verbunden ist.

DAU: Wie mit dem Rechner?

HLM: Die Druckerleitung sollte zunächst auf LPT1 angeschlossen sein.

DAU: Davon steht hier nichts. Ich kann nichts finden.

HLM: Probieren Sie einfach mal, wo er passen könnte.

DAU: (es dauert) Nirgends!

HLM: Was für ein System haben Sie? Betreiben Sie vielleicht einen MAC, für den gegebenenfalls ein LocalTalk-Anschluss zu Verfügung stehen muss?

DAU: Wo würde das denn stehen?

HLM: Auf dem Bildschirm. Ist dort das Symbol eines angebissenen Apfels?

DAU: Hmm, da steht nur Blaupunkt.

HLM: Entschuldigung, ich habe mich falsch ausgedrückt. Ich meine den Bildschirm Ihres Computers.

DAU: Ich habe doch gar keinen Computer...

HLM: Guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen?

DAU: Ich habe gestern bei Ihnen ein neues Faxgerät gekauft. Es ist jedoch defekt.

HLM: Was funktioniert denn nicht?

DAU: Seit Stunden versuche ich zu faxen, aber es geht nicht. Das Papier kommt immer wieder raus.

HLM: (TILT)

HLM: Guten Tag, was kann ich für Sie tun?

DAU: Also, ich möchte mich über Ihr Netz beschweren, da geht ja nichts!

HLM: Was haben Sie denn für ein Problem?

DAU: Also, ich habe jetzt seit drei Tagen ein Handy von Ihnen und es kann mich keiner anrufen!

HLM: Was hören denn die Teilnehmer, die Sie anrufen möchten?

DAU: „Dieser Teilnehmer ist nicht zu erreichen.“

HLM: In welchem Netz sind Sie denn eingebucht?

DAU: Wie, Netz?

HLM: Was steht denn auf dem Display?

DAU: Was für ein Display?

HLM: Das „Fenster“ an Ihrem Handy...

DAU: Nichts!

HLM: Gar nichts?

DAU: (langsam ärgerlich) Nein, nichts!

HLM: Haben sie es angeschaltet?

DAU: Ach, muss man das anschalten?....

DAU: Ich habe dieses Programm aus dem Internet heruntergeladen. Nun habe ich aber festgestellt, dass ich es gar nicht brauche. Kann ich es zurückgeben?

HLM: (TILT)

HLM: Versicherungs-Hotline, was kann ich für Sie tun?

DAU: Ich hab meine KFZ-Versicherungs-Rechnung bekommen. Wieso hab ich seit 2000 nur noch Schadenfreiheitsklasse „SF4“, wenn ich im Jahr 1999 noch „SF10“ hatte?

HLM: Sie haben einen Schaden verursacht.

DAU: Nein!

HLM: (schaut in der EDV nach) Nach meinen Informationen war am xx.xx.1999 ein Haftpflichtschaden.

DAU: Ach?!? Dann werde ich jetzt einmal mit meinem Sohn reden... Davon weiss ich nämlich nichts!

Ich beantrage eine

Lohnerhöhung für alle Helpdesk Mitarbeiter!