

## HOTLINE-GESPRÄCHE

DAU = Dummster anzunehmender User

**Hotline:** Guten Tag, was kann ich für Sie tun?  
DAU: *(sehr aufgeregt)* Liebe Hotline, ich habe das Internet gelöscht!!  
**Hotline:** *(verkneift sich das Lachen, antwortet sehr bestimmt.)* Ach, Sie waren das?  
DAU: *(verzweifelt)* Was soll ich denn nur tun?  
**Hotline:** Keine Sorge, ich schicke Ihnen ein Backup.

---

DAU: Womit macht man eigentlich Datensicherung?  
**Hotline:** Am besten mit einem geeigneten Backup-Programm.  
DAU: *(Ruft MS Word auf)* Können wir denn mal schnell so ein Programm schreiben?

---

DAU: Mein Monitor geht nicht.  
**Hotline:** Ist er eingeschaltet?  
DAU: Natürlich.  
**Hotline:** Schalten sie ihn mal aus.  
DAU: Jetzt geht er!

---

DAU: Guten Tag, ich habe da ein Problem mit der Installation und dem Internetzugang, aber gestern ging es noch!  
**Hotline:** Was klappt denn nicht?  
DAU: Der Rechner sagt, die Festplatte ist voll bei der Installation.  
**Hotline:** Sie haben also deinstalliert und wollen neu installieren.  
DAU: Nein, ich habe nicht deinstalliert!  
**Hotline:** *(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...  
**Hotline:** Sicher, also Arbeitsplatz... Festplatte C:... AOL5.0.... *(es dauert und dauert)* Hallo sind Sie noch da??  
DAU: Ja sicher, ich bin mir nur nicht sicher, welchen AOL-Ordner ich nehmen soll.  
**Hotline:** Da ist nur einer!  
DAU: Das stimmt so nicht, ich sehe mindestens 1... 2... 3... 10... 14... 18...  
**Hotline:** STOP!!! Warum haben sie so viele AOL-Installationen auf Ihrem Rechner?  
DAU: Das weiß ich nicht! *(wird ärgerlich)*  
**Hotline:** *(ahnt Grauensvolles)* Was machen Sie, um ins Internet zu kommen?  
DAU: Ich lege die AOL-CD ein und installiere meinen Internetzugang, was denn sonst?  
**Hotline:** *(ARRRGHHHHHHHH)*

---

DAU: Seit Stunden versuche ich zu faxen, aber es funktioniert nicht. Das Papier kommt immer wieder raus.  
**Hotline:** *(Kein Kommentar)*

---

DAU: Hallo, ich habe ein Problem mit meiner Netzwerkkarte.  
**Hotline:** Ok, lesen Sie mir bitte zuerst die Produktnummer vor.  
DAU: Wo steht die?  
**Hotline:** Auf dem Etikett mit dem Balkencode.  
DAU: Ach so da, ok. Großer Balken, kleiner Balken, großer Balken, großer Balken...

---

DAU: Ich bin Rentner und hab mir auf Anraten meines Enkels eine Flaterate gekauft.  
**Hotline:** Schön, dass Sie sich für uns entschieden haben, aber warum rufen Sie an?  
DAU: Ich will mich beschweren!  
**Hotline:** Was gibt es denn für Schwierigkeiten?  
DAU: Es kann doch nicht sein, dass sich das Internet nur alle 24 Stunden ändert... und ich dafür soviel Geld bezahle!  
**Hotline:** (???) 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.  
**Hotline:** (AAAARGHHHHHHH) Geben Sie mal bei "Adresse" zum Beispiel [www.wdr.de](http://www.wdr.de) ein.  
DAU: Wow, da tut sich was... Toll, es gibt also 2 Seiten im Internet?!  
**Hotline:** (tilt)

---

**Hotline:** Technischer Service. Was darf ich für Sie tun?  
DAU: Ich habe mir heute im Supermarkt einen ihrer Drucker gekauft, und der soll jetzt diese schönen Blumenbilder machen. Aber da tut sich nix.  
**Hotline:** Also, das Gerät hat jetzt Strom und ist auch richtig angeschlossen?  
DAU: Ja... Strom ist angeschlossen.  
**Hotline:** Prüfen Sie bitte, ob die Druckerleitung richtig mit dem Rechner verbunden ist.  
DAU: Wie mit dem Rechner?  
**Hotline:** Die Druckerleitung sollte zunächst auf LPT1 angeschlossen sein.  
DAU: Steht hier nichts von. Kann ich nicht finden.  
**Hotline:** Probieren Sie einfach mal, wo er passen könnte.  
DAU: Nirgends.  
**Hotline:** Was für ein System haben Sie? Betreiben Sie vielleicht einen Mac, für den ggf. ein Lokaltalk-Anschluss zu Verfügung stehen muss?  
DAU: Wo würde das denn stehen?  
**Hotline:** Auf dem Rechner... Unter Umständen sehen Sie dort einen angebissenen Apfel unterhalb des Bildschirms.  
DAU: Hmm... Da steht nur Blaupunkt.  
**Hotline:** Entschuldigung, ich habe mich falsch ausgedrückt. Ich meine den Bildschirm Ihres Computers.  
DAU: Ich habe doch gar keinen Computer...

---

DAU: Ähm, ich brauche Hilfe beim Auspacken des PCs!  
**Hotline:** Was ist den das Problem?  
DAU: Ich krieg den Karton nicht auf.  
**Hotline:** Hmm, ich würde das Klebeband abreißen und dann den Karton öffnen.  
DAU: Äh... ok. Danke.

---

DAU: Ich habe dieses Programm aus dem Internet heruntergeladen, habe aber festgestellt, dass ich es gar nicht brauche. Kann ich es irgendwie zurückgeben?  
**Hotline:** *(Kein Kommentar)*

---

**Hotline:** Guten Tag, was kann ich für Sie tun?  
DAU: Also ich möchte mich über Ihr Netz beschweren, da geht ja nix!  
**Hotline:** 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!  
**Hotline:** Was hören denn die Teilnehmer, die Sie anrufen möchten?  
DAU: "Dieser Teilnehmer ist nicht zu erreichen"  
**Hotline:** In welchem Netz sind Sie denn eingebucht?  
DAU: Wie, Netz?  
**Hotline:** Was steht denn auf dem Display?  
DAU: Was für'n Display?  
**Hotline:** Das "Fenster" an Ihrem Handy...  
DAU: Nix.  
**Hotline:** Gar nichts?  
DAU: Nein, nichts!  
**Hotline:** Haben Sie es angeschaltet?  
DAU: Ach, muss man das anschalten??

---

DAU: Gestern funktionierten meine Floppies einwandfrei, heute nicht mehr.  
**Hotline:** Wie haben Sie sie gelagert?  
DAU: Gelocht und in den Leitz-Ordner getan.

---

**Hotline:** Sagt das Faxgerät überhaupt nichts? Piept es nicht vielleicht?  
DAU: Nein, nichts, überhaupt nichts.  
**Hotline:** Keine Meldung im Display des Faxgerätes?  
DAU: Nein, nichts.  
**Hotline:** Steht neben dem Faxgerät ein Telefon, das an der selben Leitung hängt wie das Faxgerät?  
DAU: Ja.  
**Hotline:** Und? Klingelt es?  
DAU: Nein, darüber telefoniere ich ja gerade.

---

DAU: Ich habe Probleme, MS Word zu installieren.  
**Hotline:** Was haben Sie bisher versucht?  
DAU: Ich habe die Diskette eingelegt und Setup gestartet.  
**Hotline:** Nehmen sie bitte die Diskette raus und lesen Sie vor, was draufsteht.  
DAU: Dort steht: "Windows Startdiskette."  
**Hotline:** Äh... Haben Sie MS Word denn gekauft?  
DAU: Nein.

---

DAU: Ich habe Ihre Update-Software erhalten, aber ich bekomme immer noch die gleiche Fehlermeldung!  
**Hotline:** Haben Sie das Update installiert?  
DAU: Nein. Hätte ich es installieren müssen damit es funktioniert??

---

**Hotline:** Legen Sie die Word-Diskette 1 ins Laufwerk ein.  
DAU: Okay.  
**Hotline:** Legen Sie Diskette 2 ein.  
DAU: Die passt aber nimmer ins Laufwerk....

---

**Hotline:** Ok, sehen Sie den OK-Button im unteren Teil des Bildschirms?  
DAU: Wow, wie können Sie meinen Bildschirm von dort sehen?

---

**Hotline:** Hotline. Guten Tag.  
DAU: Guten Tag, mein Name ist Epel. Ich habe da ein Problem mit meinem Computer.  
**Hotline:** Welches denn, Herr Epel?  
DAU: Auf meiner Tastatur fehlt eine Taste.  
**Hotline:** Welche denn?  
DAU: Die Äniki-Taste!  
**Hotline:** Wofür brauchen Sie denn diese Taste?  
DAU: Das Programm verlangt diese Taste.  
**Hotline:** Was ist denn das für ein Programm?  
DAU: Das kenne ich gar nicht. Aber es will, dass ich die Äniki-Taste drücke. Ich habe schon die Strg-, die Alt- und die Groß-Mach-Taste ausprobiert, aber da tut sich nichts.  
**Hotline:** Was steht denn auf Ihrem Monitor?  
DAU: Eine Blumenvase.  
**Hotline:** Nein, ich meine, lesen Sie mal vor, was auf Ihrem Monitor steht.  
DAU: NEC.  
**Hotline:** Nein, Herr Epel, was auf Ihrem Schirm steht, meine ich.  
DAU: Moment, der hängt an der Garderobe...  
**Hotline:** Herr Epel.....?!?  
DAU: So, jetzt habe ich ihn aufgespannt... Da steht aber nichts drauf.  
**Hotline:** Herr Epel, schauen Sie mal auf Ihren Bildschirm und lesen Sie mir mal genau vor, was da geschrieben steht.  
DAU: Ach so, Sie meinen.. Oh, Entschuldigung. Da steht: *(liest in "feinstem" Englisch)*  
"Pliees press äniki tu kontinju"  
**Hotline:** Ach, Sie meinen Any Key... Ihr Computer meldet sich auf Englisch.  
DAU: Nein, wenn der was sagt, piepst er nur.  
**Hotline:** Drücken Sie mal die Enter-Taste.  
DAU: Isses wahr! Jetzt geht's. Das ist also die Äniki-Taste! Das können die aber auch draufschreiben! Vielen Dank und auf Wiederhören!  
**Hotline:** (????????) Bitte, bitte, keine Ursache

---

DAU: Ich habe Probleme, Ihre Software zu installieren."  
**Hotline:** Legen sie einfach die Diskette ein und geben Sie Install ein.  
DAU: Hmm, klappt nicht.

**Hotline:** Versuchen Sie es noch mal, geben Sie INSTALL ein und drücken Sie die Enter-Taste.  
DAU: Nee, nur wieder die Fehlermeldung "Falscher Dateiname".  
**Hotline:** Sind sie sicher, dass Sie die richtige Diskette benutzen und sich nicht vertippt haben?  
DAU: Ja. Allerdings ist meine N-Taste kaputt und ich benutze dafür immer das M, macht das was aus?

---

DAU: Gestern funktionierten meine Floppies einwandfrei, heute nicht mehr.  
**Hotline:** Wie haben Sie sie gelagert?  
DAU: Mit 'nem Magnet an der Metalltafel fest gemacht.

---

DAU: Womit macht man eigentlich Datensicherung?  
**Hotline:** Am besten mit einem geeigneten Backup-Programm.  
DAU: *(Ruft MS Word auf)* Können wir denn mal schnell so ein Programm schreiben?

---

**Hotline:** So, nun erstellen Sie ein File mit Ihren Daten.  
DAU: Ok. Jetzt fragt er mich nach dem Namen.  
**Hotline:** Ja. Nehmen Sie irgendeinen.  
DAU: Welchen?  
**Hotline:** Egal. IRGENDEINEN!  
DAU: Aber woher soll ich wissen, wie das heißen soll?  
**Hotline:** ES IST EGAL!  
DAU: Gut, dann nehme ich keinen.  
**Hotline:** *(leichter Anfall)* Es ist nur egal, WIE es heißt, aber nicht egal, OB es einen Namen hat!  
DAU: Ok. Wie muss es nun heißen?  
**Hotline:** *(resignierend)* Nehmen Sie wurscht.dat.  
DAU: Warum haben Sie es nicht gleich gesagt, dass ich es wurscht nennen muss  
**Hotline:** *(schwerer Anfall)*

---

DAU: Ich habe ein Problem mit meinem Computer.  
**Hotline:** Was funktioniert denn nicht?  
DAU: Auf meinem Bildschirm steht, dass ich eine Diskette einlegen soll.  
**Hotline:** Dann tun Sie das.  
DAU: Ja, aber muss ich denn die Schutzhülle von der Diskette abmachen?  
**Hotline:** Ja, selbstverständlich.  
DAU: Einen Moment bitte. *(Man hört ein lautes Krachen und andere undefinierbare Geräusche.)* Nun hab ich so eine schwabblige, runde Scheibe in der Hand. Wie krieg ich die denn jetzt in den Schlitz??

---

**Techniker:** *(beim Kunden vor Ort)* Wo genau ist das Problem?  
DAU: *(zeigt auf das CD-ROM-Laufwerk, wo die Schublade abgebrochen ist)* Also wissen Sie, der Getränkehalter ist ja auch nicht gerade sehr stabil!

---

**Hotline:** Hier ist der Kundendienst von WordPerfect, wie kann ich Ihnen helfen?

DAU: Ja, ich habe Probleme mit WordPerfect.

**Hotline:** Was für Probleme sind das?

DAU: Also, ich habe gerade getippt, und plötzlich waren die Wörter weg.

**Hotline:** Wie das?

DAU: Sie sind verschwunden.

**Hotline:** Hmm. Sagen Sie, wie sieht Ihr Bildschirm jetzt aus?

DAU: Da ist nichts.

**Hotline:** Nichts?

DAU: Der Schirm ist leer. Da kommt auch nichts, wenn ich tippe.

**Hotline:** Befinden Sie sich noch in WordPerfect, oder haben Sie Windows beendet?

DAU: Das kann ich nicht sagen, ich sehe ja nichts.

**Hotline:** Können Sie den Cursor über den Schirm bewegen?

DAU: Es gibt keinen Cursor. Ich hab Ihnen doch gesagt, nichts, was ich eingebe, wird angenommen.

**Hotline:** Hat Ihr Monitor eine Anzeige für die Stromversorgung?

DAU: Was ist ein Monitor?

**Hotline:** Das ist das Ding mit dem Bildschirm, das wie ein Fernseher aussieht. Gibt es da ein kleines Licht, das leuchtet, wenn der Schirm an ist?

DAU: Weiß ich nicht.

**Hotline:** Gut, dann sehen Sie doch bitte auf der Rückseite des Monitors nach und suchen die Stelle, wo das Stromkabel herauskommt. Können Sie das sehen?

DAU: Ja, ich glaube schon.

**Hotline:** Sehr gut. Folgen Sie jetzt dem Stromkabel und sagen Sie mir bitte, ob es eingesteckt ist.

DAU: Ja, ist es.

**Hotline:** Als Sie hinter dem Monitor standen, haben Sie da auch gesehen, ob zwei Kabel eingesteckt waren und nicht nur eines?

DAU: Nein.

**Hotline:** Da müssen zwei Kabel sein. Wenn Sie bitte noch einmal hinter den Monitor schauen, ob es da ein zweites Kabel gibt.

DAU: Okay, das Kabel ist da.

**Hotline:** Folgen Sie bitte dem Kabel und teilen Sie mir dann bitte mit, ob es fest in Ihren Computer eingesteckt ist.

DAU: Ich kann mich nicht so weit rüberbeugen.

**Hotline:** Aha. Können Sie wenigstens sehen, ob es eingesteckt ist?

DAU: Nein.

**Hotline:** Vielleicht, wenn Sie sich mit dem Knie abstützen und etwas nach vor lehnen?

DAU: Das liegt nicht an meiner Haltung - es ist dunkel hier.

**Hotline:** Dunkel?

DAU: Ja, die Büroleuchten sind aus, und das einzige Licht kommt durch das Fenster.

**Hotline:** Gut, schalten Sie dann bitte das Licht in Ihrem Büro an.

DAU: Kann ich nicht.

**Hotline:** Nicht? Wieso?

DAU: Weil wir Stromausfall haben.

**Hotline:** Ein Strom... (*kurz vorm Herzinfarkt*) ein Stromausfall? ... Aber dann haben wir's jetzt. Haben Sie noch die Kartons, die Handbücher und die Verpackung, in der Ihr Computer ausgeliefert wurde?

DAU: Ja, die habe ich im Schrank.

**Hotline:** Gut. Gehen Sie hin, bauen Sie Ihr System auseinander und verpacken Sie es bitte so, wie Sie es bekommen haben. Dann tragen Sie es bitte zu dem Laden zurück, wo Sie den Computer gekauft haben.

DAU: Im Ernst? Ist es so schlimm?

**Hotline:** Ich befürchte, ja.

DAU: Also gut, wenn Sie das sagen. Und was erzähle ich denen?

**Hotline:** Sagen Sie ihnen, Sie waren zu blöd für einen Computer.