

## Computerprobleme (gekürzt)

Die folgende Geschichte ist beim Kundendienst von WordPerfect passiert. Wie nicht anders zu erwarten, wurde dem Kundenbetreuer gekündigt; Allerdings führt die betreffende Person derzeit einen Arbeitsgerichtsprozess auf Wiedereinstellung gegen Corel, weil die Kündigung ohne ausreichenden Grund ausgesprochen worden sein soll.

Das Telefongespräch, das zu der Kündigung geführt hatte, wurde wie folgt mitgeschnitten:

"Hier ist der Kundendienst von WordPerfect, kann ich Ihnen helfen?" "Ja, ich habe Probleme mit WordPerfect" "Was für Probleme sind das?" "Also, ich habe gerade getippt, und plötzlich waren die Wörter weg." "Wie das?" "Sie sind verschwunden." "Hmmm. Sagen Sie, wie sieht Ihr Bildschirm jetzt aus?" "Da ist nichts." "Nichts?" "Der Schirm ist leer. Da kommt auch nichts, wenn ich tippe." "Befinden Sie sich noch in WordPerfect, oder haben Sie Windows beendet?" "Woran merke ich das?" "Sehen Sie C:Eingabe vor sich?" "Was ist eine Seheingabe?"

"Lassen wir das. Können Sie den Cursor über den Schirm bewegen?" "Es gibt keinen Cursor. Ich hab Ihnen doch gesagt, nichts, was ich eingebe, wird angenommen." "Hat Ihr Monitor eine Anzeige für die Stromversorgung?" "Was ist ein Monitor?" "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?" "Weiß ich nicht." "Gut, dann sehen Sie doch bitte auf der Rückseite des Monitors nach und suchen die Stelle, wo das Stromkabel herauskommt. Können Sie das sehen?" "Ja, ich glaube schon." "Sehr gut. Folgen Sie jetzt dem Stromkabel und sagen Sie mir bitte, ob es eingesteckt ist." ".....Ja, ist es."

"Als Sie hinter dem Monitor standen, haben Sie da auch gesehen, ob zwei Kabel eingesteckt waren und nicht nur eines?" "Nein." "Da müssen zwei Kabel sein. Wenn Sie bitte noch einmal hinter den Monitor schauen, ob es da ein zweites Kabel gibt." "...Okay, das Kabel ist da.." "Folgen Sie bitte dem Kabel und teilen Sie mir dann bitte mit, ob es fest in Ihren Computer eingestöpselt ist." "Ich kann mich nicht so weit rüberbeugen." "Aha. Können Sie wenigstens sehen, ob es eingesteckt ist?" "Nein." "Vielleicht, wenn Sie sich mit dem Knie abstützen und etwas nach vor lehnen?" "Das liegt nicht an meiner Haltung - es ist dunkel hier." "Dunkel?" "Ja - die Büroleuchten sind aus, und das einzige Licht kommt durch das Fenster."

"Gut, schalten Sie dann bitte das Licht in Ihrem Büro an." "Kann ich nicht." "Nicht? Wieso?" "Weil wir Stromausfall haben." "Ein Strom... ein Stromausfall? Aber dann haben wir's jetzt. Haben Sie noch die Kartons, die Handbücher und die Verpackung, in der Ihr Computer ausgeliefert wurde?" "Ja, die habe ich im Schrank." "Gut. Gehen Sie hin, bauen Sie Ihr System auseinander und verpacken Sie Es bitte so, wie Sie es bekommen haben. Dann nehmen Sie es bitte zu dem Laden zurück, wo Sie den Computer gekauft haben."

"Im Ernst? Ist es so schlimm?"

"Ich befürchte, ja."

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

"Sagen Sie ihnen, Sie wären zu blöd für einen Computer."

