

# PC-Supporter: Falsche Diagnosen und überhöhte Preise

saldo hat die Vor-Ort-Hilfe von professionellen PC-Supportern getestet. Resultat: Fast die Hälfte der zehn Anbieter war zu langsam, zu teuer oder fand den Fehler nicht.

Die Verbindung zum Internet kann nicht hergestellt werden» – solche Sätze können PC-Nutzer zur Weissglut treiben. Wer sich nicht genauer auskennt, fühlt sich bei Computerpannen schnell hilflos. Abhilfe versprechen zahlreiche PC-Supporter, die sich gerne als Computer-Doktoren bezeichnen.

saldo hat die Fähigkeiten von fünf Supportern aus dem Kanton Zürich, vier aus dem Kanton Thurgau und einem in der ganzen Schweiz tätigen Anbieter anhand einer Stichprobe getestet. Zu diesem Zweck wurden einem Testationscomputer zwei Fehler eingebaut, die den Zugang zum Internet verunmöglichen: Zum einen war die Netzwerkkarte deaktiviert, zum anderen im Menü Internetoptionen die Funktion Proxyserver aktiviert. Um die Fehler zu beheben, waren lediglich

zwei Klicks an der richtigen Stelle nötig.

«Meldet ein Kunde, dass seine Internetverbindung nicht funktioniert, gehören diese zwei Fehler zu den ersten Punkten, die ein Supporter überprüfen sollte, idealerweise bereits am Telefon», sagt Jürg Meier, langjähriger PC-Supporter und Geschäftsführer der Firma Bytecom. Länger als 30 Minuten sollte seiner Meinung nach die Fehlerbehebung vor Ort nicht dauern und auch nicht mehr als 100 Franken kosten. Diese Vorgaben konnten nur 10 der getesteten PC-Supporter einhalten.

XXXX mit Abstand am teuersten

Vier Supporter vermochten mit ihren Leistungen in der saldo-Stichprobe nicht zu überzeugen. Mit der telefonischen Unterstützung seines Chefs schaffte es der bestellte Supporter von XXXXX nicht

zwar, die beiden Fehler zu beheben, es dauerte aber mit 90 Minuten viel zu lange. Zudem war der Service für 240 Franken weitaus der teuerste. Zum Vergleich: PC Ernst aus Schlatt TG verrechnete für dieselbe Leistung nur 49 Franken.

Der Supporter von [ ] fand bereits am Telefon die deaktivierte Netzwerkkarte, scheiterte aber nach einer Stunde vor Ort am Proxy-Fehler. Der Supporter wartete mit einer abenteuerlichen Geschichte auf. Entweder störe ein Spionageprogramm die Funktionen oder Microsoft habe den Internetzugang blockiert, weil auf dem Computer vom Vorbesitzer ein nicht registriertes Betriebssystem installiert worden sei. Nur eine komplette Neuinstallation könne das Problem lösen. Für seinen Einsatz und die Fahrkosten verrechnete er 150 Franken.

Die PC-Doktoren von PC [ ] (Markt aus Kreuzlingen) [ ]

PC-Support: Der saldo-Redaktor präpariert

und XXXXXXXX aus [ ] scheiterten bereits an der Diagnose des ersten Fehlers. Beide stellten sich auf den Standpunkt, dass ein Treiber für die Netzwerkkarte fehle, und beide erklärten, sie

aus lizenzrechtlichen Gründen musste dieser Beitrag teilweise entfernt werden

## Computer-Doktoren: 2 von 10 Anbietern fielen durch

Firma	Plusquam PC, Zürich www.plusquam.ch	AVPC, Zürich www.avpc.ch	PC Ernst, Schlatt www.pernst.ch	PC-Hilfe24, Stettfurt www.pchilfe24.ch	Wenpas Informatik, Schweiz www.wenpas.ch	Yalcin Informatik, FHNW www.yalcin.ch
<b>Fehler gefunden:</b>						
1. Deaktivierte Netzwerkkarte	ja	ja	ja	ja	ja	ja
2. Falsche Verbindung im Internet Explorer aktiviert	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Dauer der Problembehandlung	3 Minuten	13 Minuten	10 Minuten	30 Minuten	12 Minuten	20 Minuten
Preis in Franken	50 Franken	50.–	49 Franken	100 Franken	60 Franken	80 Franken
Kommentar	Arbeitet mit einer Minimum-Pauschale. Sehr schnell in der Problemlösung. Füllte die restliche Zeit mit Systemoptimierung aus.	Arbeitet mit einer Minimum-Pauschale. Füllte die restliche Zeit mit Systemoptimierung und Beratung aus.	Berechnet aufgrund des kurzen Einsatzes nur die Wegkilometer.	Hilft zuerst am Telefon und eliminiert so den ersten Fehler. Installiert alternativen Browser. Keine Preise auf der Homepage ersichtlich.	Arbeitet fokussiert auf die Problembhebung, keine weiterführende Beratung. Berechnet Pauschale für Mindesteinsatz.	Reduziert Preis spontan von 150 auf 80 Franken. Arbeitet mit Wegpauschalen und Stundenansätzen.
<b>Gesamturteil<sup>1</sup></b>	<b>empfehlenswert</b>	<b>empfehlenswert</b>	<b>empfehlenswert</b>	<b>empfehlenswert</b>	<b>empfehlenswert</b>	<b>empfehlenswert</b>

<sup>1</sup> Wertung für das Gesamturteil: Zeit: 0 bis 30 Minuten = gut, 31 bis 60 Minuten = genügend, über 60 Minuten = ungenügend; Preis: Bis 100 Franken = gut, bis 200 Franken = genügend

pariert den Testcomputer

könnten den Fehler in ihrer Werkstatt sofort beheben. Immerhin: Für ihre Beratung verlangten beide Techniker kein Geld.

Mit den Testresultaten konfrontiert, verteidigt **XXX**

den hohen Preis. Dieser sei nötig, um den Betrieb mit mehreren Mitarbeitern, einer Werkstatt und einem Ladenlokal zu finanzieren. Bei **XXX** will man sich das Testergebnis zu Herzen nehmen und sich

den zweiten, unentdeckten Fehler merken. Erst vor ein paar Tagen habe man allerdings tatsächlich auf einem anderen Computer ein Spionageprogramm entdeckt, das den Internet Explorer blo-

ckiere, begründet **XXX** die Falschdiagnose.

**PC Market: Günstige Beratung angestrebt**

**XXXXXXXXXX** weist darauf hin, dass er am Telefon eine möglichst günstige Beratung des Kunden angestrebt habe. Andere Supporter hätten zwar den Fehler gefunden, aber mehr Geld verlangt. «Normalerweise gehe ich direkt zum Kunden, aber ich dachte, es ist nichts Grösseres», sagt Martin.

**XXXXXXXXXX** Informatik findet, dass es sich um exotische Fehler gehandelt habe, und betont, dass er sich bei der Lösungsfindung zumindest auf dem richtigen Weg befunden habe. «Normalerweise fehlt ein Treiber für die Netzwerkkarte und ich hätte normalerweise auch die passenden CDs dabeigehabt», sagt Good.

Andreas Schildknecht

**TIPPS**

- So tritt man sich richtig Hilfe
- Vor Zeit
- Bei Hardware-Problemen kann der Kundendienst des Geräteherstellers weiterhelfen. Firmen wie Dell bieten einen eigenen Support-Service oder eine Hotline an. Oft erhält der Kunde beim Kauf eines Computers eine Support-Garantie für eine bestimmte Zeit. Ein Blick in die Produkteunterlagen lohnt sich.
- Swisscom führt ein Home-Service-Team, das auch bei Problemen mit Produkten von Drittanbietern hilft. Allerdings sind die Kosten hoch. Fällig werden gemäss Swisscom-Prospekt mindestens 199 Franken inklusive Anfahrtsweg oder ein Fixpreis nach Absprache.
- Auf der Suche nach seriösen Supportern sollte man auf die Präsentation der Kontaktdaten achten. Wird nur eine Handy-Nummer und keine Adresse angegeben, ist Skepsis angebracht. Einen Verband, der Mitglieder zertifiziert, gibt es in dieser Branche nicht.

	K. Frauenfeld	Blick Support, Winterthur	PCDOX, Zürich	Good Informatik, Ossingen	PC Market, Kreuzlingen
ja/nein	ja nein	ja ja	ja ja	nein nein	nein nein
Zeit	60 Minuten	90 Minuten	15 Minuten	15 Minuten	10 Minuten (telefonisch)
Preis	150 Franken	240 Franken	nichts verrechnet <sup>2</sup>	nichts verrechnet <sup>3</sup>	nichts verrechnet <sup>3</sup>
Prozess	Hilft zuerst am Telefon und findet so den ersten Fehler. Installiert eine Gratis-Firewall und säubert den Computer von Schadprogrammen. Preis wird mit Stundenpauschale berechnet.	Erst mit der telefonischen Hilfe durch den Chef klappt die Fehlerbehebung. Soforthilfe kostet extra. Preis setzt sich aus Stundenansatz und Pauschale zusammen.	Hat keine Ausrüstung dabei. Diagnostiziert eine falsche Fehlerursache und will den Computer für die Reparatur mitnehmen.	Versucht telefonisch den Fehler zu finden, diagnostiziert aber eine falsche Ursache.	
Empfehlung	bedingt empfehlenswert	bedingt empfehlenswert	nicht empfehlenswert	nicht empfehlenswert	

unügend, über 200 Franken = ungenügend; <sup>2</sup> Stundenansatz: 65 Franken; <sup>3</sup> Stundenansatz: 75 Franken

aus Lizenzrechtlichen Gründen musste dieser Beitrag teilweise entfernt werden