

## Helpdesk

"Dit is de helpdesk van BuggySys Computers. Dit gesprek kost 45 cent per minuut."

"Het is momenteel erg druk. Wij adviseren u om op een later tijdstip opnieuw te bellen."

*(Jullie kunnen me wat. Ik wil nú hulp.)*

... jengel jengel fiedel boem jengel ...

"Het aantal wachtenden voor u is 11."

... jengel jengel fiedel boem jengel ...

... ..

"Helpdesk, met Victor."

"Goedemiddag, u spreekt met Niestadt.

Ik heb een probleem met mijn nieuwe comp..."

"Klantnummer?"

*(Goed dat ik die factuur had klaargelegd.)*

"O, dat is 2379845. Maar waar het om gaat is, dat ..."

"Aankoopdatum?"

"10 maart van dit jaar. Maar hij ..."

"Windows product key?"

*(Stik, daarvoor moet ik onder m'n bureau kruipen. Het staat op de computer.)*

"31HZ-528K-PFZS-Q23A"

"Typenummer computer?"

*(Verrek, wéér onder m'n bureau, maar nu helemaal áchter de computer.)*

"BS-230."

"Ken ik niet. Wél BS-280. Weet u het zeker?"

*(Over gebrek aan beweging heb ik in ieder geval niet te klagen.)*

"Nee, het is inderdaad BS-280."

... ..

"Hallo meneer, bent u daar nog? Wat is precies het probleem?"

"Ik hijgde even uit. Het probleem is dat mijn nieuwe computer niet meer wil opstarten. Dat wil zeggen, ik hoor 'm wel draaien, maar het scherm blijft zwart."

"Zit de stekker van de monitor er in?"

"Menéér ..."

"Staat de monitor aan?"

"Ja, hij staat aan. Er brandt zelfs een groen lampje op. Het knippert een beetje."

"Duidelijk. Uw monitor is stuk."

"Lijkt me niet waarschijnlijk, want ..."

"Probeert u de monitor eens met een andere computer. Bij de burelen of zo. Goede-middag."



*Subtotaal 7 min 25 sec; € 3,34.*

Ja, de burelen zullen me zien aankomen. Maar gelukkig bezit ik computers in soorten en maten. Met een oude computer werkt de monitor perfect. Wist ik wel.

"Dit is de helpdesk van BuggySys Computers ...", enz.  
... jengel jengel fiedel boem jengel ...

... ..

"Helpdesk, met John."

"Goedemiddag, met Niestadt. Ik had zojuist uw collega aan de lijn, en ..."

"Klantnummer?"

"2379845."

"Aankoopdatum?"

"(zucht) ... Hebben jullie geen computer waarin je al die nutteloze gegevens kunt opzoeken. 10 maart."

"Windows product key?"

*(O nee, niet w  er h  . Waarom heb ik dat niet meteen opgeschreven?)*

"31HZ-528K-PFZS-Q23A"

"Typenummer computer?"

*(Ha, maar d  t weet ik nou tenminste.)*

"BS-280."

"Is het BS-280A of BS-280B? Dat maakt nogal wat uit."

*(Niet vloeken! NIET VLOEKEN!)*

"BS-280B."

"Wat is het probleem?"

"Mijn computer start niet op. Je hoort hem wel draaien, maar het scherm blijft zwart. Het ligt niet aan de monitor, want die heb ik zojuist getest met een andere computer."

"O ja, dat is een bekend probleem. Het is de videokaart. U moet even een nieuwe driver downloaden van [www.buggysys.com](http://www.buggysys.com). Goedemiddag."

*Subtotaal 13 min 40 sec;   6,15.*

Ja, daar tuin ik niet in. Als die driver gisteren goed was is-ie dat vandaag ook. Mijn geduld begint aardig op te raken.

"Dit is de helpdesk van BuggySys Computers ...", enz.  
... jengel boem tjing fiedel-de-fiedel tjing. Bl  r! Bl  r! ...

*(Dat ontbrak er nog maar aan. Zingen.)*

... ..

"Helpdesk, met André."

"Met Niestadt. Ik probeer nu al voor de derde keer een zinnig antwoord te krijgen."

"Klantnummer?"

"2379845. De aankoopdatum is 10 maart van dit jaar. Het typenummer van de computer is BS-280B en de Windows product key is 31HZ-528K-PFZS-Q23A. Mijn postcode is 2252 XX. Wilt u ook mijn geboortedatum en sofinummer? En o ja, mijn schoenmaat is 43."

"Kunt u dat even herhalen? Het ging een beetje vlug."

*(Leid mij niet in verzoeking. Geef wijsheid en geduld.)*

"Goed. Wat is het probleem?"

Ik draai het verhaal nog maar eens af.

"Ik vermoed dat het iets te maken heeft met remanente lading. Achter op uw computer zit nóg een schakelaar. Zet u die even uit en dan weer aan, dan moet alles weer werken. Graag gedaan, goeiemiddag."

*Subtotaal 19 min 10 sec; € 8,63.*

Dat klonk wel technisch. Zou André er echt verstand van hebben? Ik volg zijn aanwijzingen op, maar helaas. Scherm zo zwart als roet. Een mentale instorting nabij besluit ik een stuk te gaan fietsen. Maar plotseling krijg ik nog een ingeving. Na de computer uitgeschakeld te hebben trek ik alle stekkers uit het stopcontact.

De fietstocht was heerlijk. Het voelt bijna ontspannen als ik weer thuis kom. Maar dan schiet me te binnen dat er nog iets vervelends was. Met trillende vingers druk ik nog eens op de computerschakelaar. Het ding gaat draaien, er rollen witte lettertjes over het scherm en Windows heet me van harte welkom. Problemen, hoe zo? Het probleem, dat drie helpdeskdebielen teveel was, heeft zichzelf opgelost. En nu snap ik als technicus ook ineens wat er mis was, maar die uitleg zal ik je maar besparen.

Ik hoop dat er gauw weer een economische malaise komt. Dan ontbied ik ze aan huis om mijn computerproblemen op te lossen. Vóór ze naar binnen mogen moeten ze zich uitgebreid legitimeren. En hun schoenen uittrekken. Die gedachte houdt me op de been.

Kees Niestadt  
17-09-2007

### ***NASCHRIFT***

*Het was niet mijn bedoeling om een technisch verhaal te schrijven, maar de volgende tip is misschien wel nuttig. Ik heb er al heel wat mensen mee uit de problemen geholpen.*

*Als je computer na het indrukken van de schakelaar wel begint te draaien, maar het scherm blijft zwart, doe dan het volgende.*

*1) Schakel weer uit door de aan/uit-knop in te drukken en 6 à 10 seconden vast te houden.*

*2) Trek de stekker uit het stopcontact. Bij een laptop moet je ook nog de batterij verwijderen.*

*3) Wacht één à twee uur.*

*Tien tegen een dat hij dan weer werkt. Hulp van die handige buurman of dat slimme neefje is niet nodig. Laat staan van een helpdesk.*