

"Willkommen bei der Internet-Hotline" von Wes Borg

Eine Art Abschrift

<http://www.deadtroll.com/index2.html?/video/helldeskable.html~content>

Wes: Hallo, du musst der neue Auszubildende sein. Nein, nein, steh nicht auf. Lass mich hier einfach mein Headset aufsetzen.

(setzt Headset auf)

Ich zeige dir hier wo's langgeht. Es ist ein schwerer Job, die Internet-Hotline. Ich meine, ich denke, in unserer Gesellschaft hast du deine vier Hauptstreitkräfte: Polizei, Feuerwehr, Krankenwagen, Internet-Hotline. Fluglotsen glauben, dass sie den stressigsten Job haben, ha! Aber ich sage dir, nichts bringt dir so einen Adrenalinschub, als wenn du jemanden dabei unterstützt, seine ADSL-Einstellungen korrekt zu konfigurieren, obwohl er einen 386 mit Windows 3.1 und 6 MB RAM verwendet. Nur eine Sekunde.

(zum Headset) Internet-Hotline, vielen Dank für Ihren Anruf. Einer unserer technischen Analysten wird in Kürze bei Ihnen sein, bitte bleiben Sie dran.

(zum Azubi) OK, also das ist die erste Lektion.

(Zeigt auf die Stummschaltung)

Die Hold-Taste. Das ist dein bester Freund. Es ist deine Panik-Taste, dein Retter, dein Teddybär und die Brust deiner Mutti, alles in einem. Setze sie immer in die Warteschleife, so aus dem Stegreif. Zeige ihnen, wer der Boss ist. Nimm ihnen etwas die Puste heraus.

(Zum Telefon) Ihr Anruf ist uns wichtig, bitte bleiben Sie weiter dran.

(Zum Azubi) Was wichtig ist, denn wenn sie nicht kapiieren, wozu ihre Maus gut ist, oder wenn sie die CD-Schublade für einen Getränkehalter halten, und erkennen, was für ein Idiot sie sind, werden sie ihren Zorn an dir ablassen. Aber mach dir keine Sorgen. Ich werde dich in kürzester Zeit auf Trab bringen. Ich bin ein alter Profi, ich bin Veteran. Ich bin schon 8 Monate hier, was in Internetzeit etwa 25 Jahre beträgt. Ich bin Jordy Laforge und du bist Wesley Crusher. Ich bin C3P0 und du bist R2D2. Aber denk nicht, du bist R2D2, Kiddo. Du bist noch kein R2D2...

(Zum Telefon) Internet-Hotline. Danke fürs Dranbleiben. Womit kann ich Ihnen behilflich sein? Ähm... **(schneidet Grimassen)**... ohje... ich verstehe... Sie können Ihre E-Mail nicht erhalten. Können Sie genauer sein. Ähm Ähm Ähm Nun, das hört sich ernst an. Könnten Sie bitte dranbleiben?

(Langes Abwarten ... pfeift und wurstelt herum)

(Stummtaste aus) Okay, zuerst einmal: sind Sie für Outlook Express oder für Netscape Navigator konfiguriert? Sie wissen es nicht? Nun, wenn Sie in die rechte obere Ecke Ihres Bildschirms schauen, was sehen Sie? Sie sehen nichts, nur schwarz. Ok, es tut mir leid - Meine Schuld, ich spreche davon, wenn der Computer eingeschaltet ist. Er ist es nicht? Nun, lassen Sie uns weitermachen und ihn einschalten.

(Zum Azubi) Der Kerl hat mehr Computerkraft auf seinem Schreibtisch als bis 1979 auf dem ganzen Planeten, und er muss von mir gesagt bekommen, er solle ihn einschalten.

(Stummtaste aus) Ok, haben Sie den Computer gebootet? Was? Nein, treten Sie ihn nicht wirklich, Entschuldigung, mein Fehler ... Was ich meinte war: Ist der glänzende Fernseh Bildschirm voll mit kleinen Bildern und so? OK gut. Haben Sie Ihre originale Windows-Installations-CD? Ähm Eine Kiste irgendwo, oder? Nun, an diesem Punkt würde ich Ihnen raten, sie zu holen ... Hm. Ähm Das wird schwierig. Ja. Nun, ich würde Ihnen raten zu kriechen. Deshalb nennen sie es einen Crawler-Bereich.

(Zum Azubi) Es wird eine Weile dauern. Ah. Die Normalbürger tun mir leid, Junge. Tun sie wirklich. Sie wissen nicht, wie man ins Internet kommt, sie wissen nicht, warum sie ins Internet wollen, sie wissen gar nicht, was das Internet ist. Sie wollen einfach nur dabei sein. Sie gehen zu Future Shop und kaufen den überteuertsten Mist, für den der Verkäufer sie volllabern kann, und plötzlich stellen sie fest, dass sie mitten im dunklen Kontinent der Technologie verloren sind und nur ich als Führer dabei ist. Ich bin ihr Schamane. In der Antike konnten die Menschen das Wetter nicht kontrollieren, deshalb holten sie den Schamanen.

Jetzt können die Leute ihre Computer nicht mehr bedienen, also rufen sie mich an. Ich könnte ihnen sagen, sie sollen in ihren USB-Port Rauch blasen, und sie würden es tun. Hallo! Fass das nicht an! Das ist mein Dilbert-Tischkalender. Wenn du dir die Cartoons für morgen schon heute anschaust, wie wirst du dann die Kraft finden, morgen früh weiterzumachen, wenn du dich hinsetzt, um Joe Moron durch das Säubern der Pornos in seinem Internet Explorer Cache zu führen, bevor seine Frau nach Hause kommt? Meine Güte! Mehr Disziplin!

(Zum Telefon) Ja. Hallo, ich bin immer noch hier. Sie haben es? Ausgezeichnet. Okay, jetzt sind Sie vor dem Computer? Gut. Lesen Sie jetzt den Namen des Dings, auf den Sie doppelklicken, um Ihre E-Mail zu erhalten. Outlook Express? Gut. Nehmen Sie die Maus und doppelklicken Sie darauf. Nein, das wird uns nicht trennen. Ich weiß, dass wir telefonieren, aber wir müssen keine Internetverbindung herstellen, um Ihre Einstellungen zu ändern. Es wird eine Fehlermeldung angezeigt. Ja. Bitte beruhigen Sie sich. Ich sagte Ihnen, es würde eine Fehlermeldung geben. Es ist kein persönlicher Affront, es ist nur eine Nachricht. Klicken Sie einfach auf "Abbrechen". OK gut. Klicken Sie nun auf Tools..., gehen Sie zu Accounts und klicken Sie auf. Klicken Sie nun auf Mail, dann auf den blauen Text und dann auf Eigenschaften. Was? Nein. "Tools"... oben. Ja. Klicken Sie darauf. Nein, klicken Sie darauf. Was meinen Sie? Office? Nein, ich wollte nicht, dass Sie Office ausführen, ich sagte Outlook Express. Nein, Microsoft ist eine Firma, keine... Was? Illegale Anweisung? Wow, Office muss abgestürzt sein. Nein, Sie haben keine Gesetze gebrochen... es ist nur abgestürzt, weil... was Sie tun müssen... Nein... nicht den Stecker ziehen... nur...

(schlägt auf den Stuhl)

Ok, ok... na ja, ähm... stecken Sie es dann wieder rein... Nein, ich werde es der Polizei nicht sagen...

(Zum Azubi) Er zog ihn aus der Steckdose. Wir haben es hier mit einem ernsthaften 12-Uhr-Blinker zu tun. Du weißt, was ein 12-Uhr-Blinker ist, nicht wahr? Jedes Gerät im Haus blinkt immer auf 12 Uhr, weil sie zu blöd sind, um es einzustellen. Es gibt keine Hoffnung, einem 12-Uhr-Blinker irgendetwas beizubringen. Zeit, auf Plan B überzugehen.

(Zum Kunden) Sir? Mein Herr! Haben Sie ein Kind im Haus? Haben Sie? Wie alt ist sie? Neun? Ok, können Sie sie bitte herholen? Vielen Dank.

(Zum Azubi) Merk dir das gut.

(Zum Kunden) Hallo zusammen, mit wem spreche ich? Beth. In welcher Klasse bist du, Beth? Klasse 4? Beeindruckend. Gefällt dir die Schule? Gut für dich, Beth. Ok, Beth, hier ist das Ding. Dein Daddy braucht tatsächlich seinen Outlook Express so konfiguriert, dass der Dialer von Drittanbietern anstelle von LAN verwendet wird, oder was auch immer jetzt eingestellt ist ... ja, könntest du es für ihn ändern? Danke Beth ... oh und wenn du gerade dabei bist, könntest du überprüfen, ob seine SMTP-Adresse korrekt ist? Ok, danke Beth. Oh und Beth? Wenn ich du wäre: wenn sein Computer das nächste Mal nicht mehr funktioniert, sag deinem Daddy, dass er kaputt ist, und er ihn dir zum Spielen geben soll. Dann schicke ihn einen iMac zu kaufen. Es ist ein Computer, der speziell für Idio... für Mamis und Papis entwickelt wurde. Ok Beth, Bye-Bye.

(Legt auf)

(Zum Azubi) Dieser arme, arme, arme Computer. Gott, es zerreißt mich einfach, dass solche Leute einen Computer besitzen dürfen. Es bringt mich einfach um.

(Schaut zur Uhr) Ok, ich lasse dich jetzt hier. Nimm den ersten Anruf entgegen. Mach dich schmutzig. Ich gehe rauchen, aber wenn jemand fragt, ich geh aufs Klo. Viel Glück. Und denk dran, du bist Gott. Du bist der Allsehende, der alle digitalen Schamanen des globalen Dorfes kennt. Wenn du nicht weißt, was zu tun ist, beschuldige Microsoft und sende sie zurück in das Geschäft, in dem sie es gekauft haben. Du wirst es schon schaffen. Einfach Kopf hoch und Mausarm locker. Oh, und bleib zwischen den Anrufen von den Pornoseiten fern, sie überwachen es.