

Montag, 23. April 2007

### Laptop-Reparatur - Das Update

So... es gibt wieder ein paar Neuigkeiten was meinen Laptop betrifft.

Nach mehreren Beschwerden und Telefonaten mit HP wurde nun ein erneuter Reparaturversuch angeworfen.

Positiv: Die Damen der Hotline waren echt super freundlich und hatten entweder wirklich Mitleid mit mir oder konnten es gut vorspielen.

Negativ: Das Chaos nimmt kein Ende.

Es wurde also wieder ein UPS Abholauftrag gestartet. Schön, Abholung am Nächsten Tag also stelle ich extra jemanden ab, der tagsüber zuhause ist damit der UPS-Mann auch brav das Zeug abholen kann. Und was passiert? UPS wirft mal wieder (wie beim letzten Mal auch) die Sachen einfach in die Garage und ich muss selber anrufen damit der Fahrer noch mal kommt...

HALLO UPS: PickUp-Aufträge: Ihr müsst direkt was mitnehmen!!!!

Nicht einfach die Kartons in die Garage werfen und abhauen und dabei gar nicht auf den Gedanken kommen mal an der Haustür zu klingeln!

Zum erweiterten Chaos kommt jetzt noch hinzu: Ich habe zwei Kartons bekommen Ein Laptop und zwei Kartons... soll ich den jetzt auseinanderschneiden und die Teile getrennt verschicken? Man weiß es nicht... also mal wieder bei HP angerufen (Nummer mittlerweile als Kurzwahl eingespeichert). Oha, Serviceverbesserung, ich muss nur kurz warten und meine Daten nur einmal angeben. Ich werde auch nur einmal weiterverbunden. Und zwar zu: Tobias aus der Technik!

Etwas irritiert von der Frage welcher Karton bzw. welche Trackingnummer die richtige ist möchte er gleich einen neuen Abholauftrag bei UPS starten. Ich ahne schlimmes und mache ihm den Vorschlag das lieber selber mit UPS zu klären. Am Ende bekomme ich dann nur noch ein paar Kartons und mein Laptop verrostet zuhause. Wenigstens konnte er mir sagen welche UPS-Trackingnummer bei HP hinterlegt ist. Somit kann ich mir wenigstens sicher sein, dass einer meiner Kartons der richtige ist.

Nächster Schritt: UPS anrufen. Gott sei Dank endlich mal eine kostenlose Servicenummer. Dort erstmal gemeckert, dass die Fahrer optische Probleme haben unsere Haustüre zu erkennen und immer direkt in die Garage laufen und dann den Pickup vom Pickup erbeten.

Nebenbei die zweite Trackingnummer (von der HP nix weiß) für ungültig erklärt. Bin ich nicht ein toller Kunde? Ich kümmere mich wirklich selbst um jeden Scheiss.

Als allgemeine Anmerkung: Ich habe mittlerweile min. 10x mit HP telefoniert und 3-4x mit UPS. Ich hätte diese Zeit und Kosten gerne zurück... aber ich glaub das spare ich mir lieber, ein funktionsfähiger Laptop wäre mir nach etlichen Wochen auch ganz recht.

Interessante Kleinigkeit: Diesmal wird der Laptop nicht nach UK geschickt. Er landet direkt in Weiterstadt... vielleicht bekomme ich ja diesmal das Gerät repariert und ordentlich zugeschraubt zurück (beim letzten Mal musste ich die Schraubchen der RAM und HD Abdeckung nachziehen und die Einrastnasen der Abdeckungen einrasten... das hat man wohl übersehen...).

PS: Ich glaube zukünftige Bewerbungen an HP und UPS landen ungelesen im Mülleimer... oder ich werde QS-Beauftragter

Geschrieben von Nico Schuster in personal, web&technik um 12:43

Freitag, 13. April 2007

### **Kundenservice bei HP oder "Warten bis sich nichts tut"**

"Entdecken Sie die Nummer 1" steht auf der Homepage von HP. Die Nummer eins von was? Kundenverar.....enden Garantieabwicklungen?

Von vorne: Es begab sich im August letzten Jahres als ich ein DV5000 Laptop von HP erworben habe. Kurze Zeit später hat die Frontblende angefangen zu rosten. Ja, richtig. Mein Laptop rostet.

Das konnte ich noch verschmerzen und nebenbei brauchte ich das Gerät auch zum Arbeiten und fürs Studium. Während der Klausurzeit hat das Ding aber denn endgültig seinen Geist aufgegeben. Zack... er ging einfach aus. Nix mehr tut.

Okay, kein Problem, 2 Jahre Garantie. Also nach den Klausuren zum Media Markt gefahren, weil daher kommt der Laptop ja. Die Jungs haben kopfschüttelnd an HP verwiesen (dürfte eigentlich meines Wissens nicht richtig sein... aber was solls).

Guter Dinge rufe ich also bei der HP Hotline an. Aber es fühlte sich irgendwie niemand zuständig. Nach 4-5 mal hin und her bin ich dann bei "Tobi aus der Technik" gelandet. Ja, richtig. Irgendwann melden sich die Leute nicht mehr mit "HP Deutschland, was kann ich für sie tun?" sondern mit einem "Tobi, Technik, hallo?"

Okay, auch Tobi habe ich dann mein Leid geklagt, dass der Lappi nicht mehr geht und die Frontblende rostet und er hat einen Abholauftrag angeworfen. Dabei (und das ist jetzt wichtig!!) aber mehrmals mitgeteilt, dass ich weder Akku noch Netzteil mitschicken darf (Habe ich schon erwähnt, dass ich, wenn Geräte einfach ausgehen, immer pauschal auf die Stromversorgung tippe?)

Okay, die UPS Story lassen wir jetzt weg. Also am 2.3. wurde das Ding dann tatsächlich von UPS abgeholt und am 7.3. der Teleplan Ltd. in UK übergeben.

Warten... länger warten... noch länger warten... es reicht.

Letzte Woche habe ich mir dann doch tatsächlich mal Sorgen gemacht, wie es dem guten Stück denn nun so geht. Eine halbe Stunde nach meiner Anfrage hat mich dann die Technik angerufen und mir versichert, dass gerade vor 5 Minuten das Mainboard getauscht wurde. Schön, zufällig genau an dem Tag an dem ich mich erdreiste nach über einem Monat mal nachzufragen...

Soweit so gut. Gestern war es dann soweit. UPS Stand vor der Tür und hatte ein Packet in der Hand. "JA! Er ist wieder da" dachte ich mir.

Mit einer latent vorhandenen bösen Vorahnung mache ich das Packet auf. Laptop ist drin - ist ja schon mal was. Vorsichtig drehe ich den Lappi um... tada... die Frontblende rostet noch immer vor sich hin und hat im Laufe der letzten 45 Tage bei HP auch die Färbung noch einmal intensiviert.

Okay, erstmal wurscht. Wer braucht schon Frontblenden. Mal gucken ob er geht. Akku und Netzteil ran an das gute Stück - weil die waren ja bekanntlich zuhause und dürfen nicht mitgeschickt werden.

Und... und... nix machts. Genau, das Fehlerbild ist identisch mit dem, dass ich im Februar an HP gemeldet habe.

Also wieder bei HP angerufen. Nachdem ich die Story wieder 3x erzählen durfte war ich wieder in der Technik. Diesmal nicht bei Tobi. Der Herr jetzt klang auch deutlich erwachsener und hatte ein wenig mehr Ahnung.

3x dürft ihr jetzt raten was er als Fehler vermutet: Ein kaputtes Netzteil... ja.. schön, dachte ich mir auch vor über einem Monat, durfte es aber nicht mitschicken.

... in ca 8-10 Werktagen bekomme ich ein neues Netzteil zugeschickt und dann schauen wir mal ob es wieder geht.

Die Frontblende nervt mich trotzdem, aber ich bin im Moment nicht bereit noch mal 1,5 Monate zu warten bis das Ding

wieder nach UK und zurück geschickt wird.

HALLO HP SERVICE: WENN DA WAS ROSTET DANN MUSS DAS GETAUSCHT WERDEN!!!!!! ICH HABE ES EXTRA BEI DER HOTLINE ERWÄHNT UND SELBST WENN NICHT MÜSSTE EIN WELTUNTERNEHMEN (wie war das mit "Nummer 1") SOWAS VON SICH AUS MACHEN!!!!!!!!!

Ergo: Ich kaufe wohl keine HP Consumer Laptops mehr.

PS: Ich habe den Techniker gebeten eine Beschwerde anzuwerfen und um Rückruf gebeten... mal schauen was passiert... ich glaube ja nichts.

PS: Ja, ich bin gerade stinkig. Bei der Vorstellung das Gerät noch einmal einschicken zu müssen und bei dieser Wartezeit wäre das Gerät fast länger unterwegs bzw. bei Technikern herumgelegen als ich damit gearbeitet habe...

Geschrieben von Nico Schuster in personal, web&technik um 13:03

Dienstag, 3. April 2007

### **Deutscher Wetterdienst in Polen???**

Aus der Kategorie "Spam zum Lachen":

Ich verstehe ja vieles nicht... aber das schon mal gar nicht.. Wieso hat der Deutsche Wetterdienst so schlechter Deutsch und polnisches E-Mail-Adresse?

Geschrieben von Nico Schuster in web&technik um 16:22

### **Andreas mexikanischer Abend**

Die liebe Andrea hat zum Dinner geladen.

Und zwar mexican Style

Es war sehr lecker! Ein dickes "Dankeschön" noch mal an der Stelle!

Auch wenn Betty auf dem Bild ein wenig gelangweilt wirkt... Nina's Geschichten waren auch sehr interessant

Ein paar Bilder für die Gäste und die Interessierten gibt es bei Flickr zu finden. Und zwar genau [ hier]

Geschrieben von Nico Schuster in personal um 00:32