

Stolpern im System

Wenn der Computer streikt, braucht man Hilfe von Spezialisten. Doch wie gut und schnell ist der Service, den diese bieten?



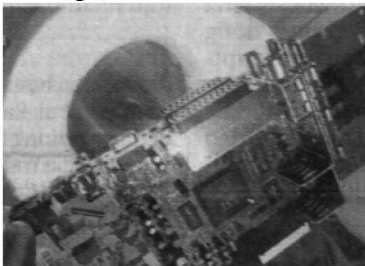
Nur die wenigsten Betriebe bieten Ersatzgeräte an, wenn sich Computer und Zusatzgeräte nicht mehr reparieren lassen.

VON KIRSTEN NIEMANN

Im Umgang mit Computern bewahrheitet sich immer wieder der erste Hauptsatz von Murphys Gesetz: Wenn etwas schief gehen kann, dann geht es auch schief. Laut einer Umfrage des Trendforschungs-Unternehmens Ears & Eyes greifen zahlreiche Menschen bei Problemen mit dem Computer zu eher zweifelhaften Methoden: Sechs Prozent der Frauen versuchen es mit gut zureden, während jeder vierte Mann seinen Computer laut anbrüllt. Beides hilft zu meist wenig.

Sinnvoller ist es, sich bei einem Computerabsturz an einen Fachmann zu wenden. PC-Engel, Computer-Doktor oder PC-Feuerwehr

lauten die Namen der Erste-Hilfe-Experten. Sechs Berliner Anbieter haben wir uns näher angesehen. Dabei interessieren uns unter anderem: Wie gut ist der Service, der sich hinter den klingenden Namen verbirgt? Wie schnell sind die Helfer vor Ort? Und stellen die Anbieter einen Ersatz-Rechner zur Verfügung, wenn das



DDP: OLIVER SCHLÖTER

Unter die Lupe genommen: Viele Fehler lassen sich sofort beheben.

Gerät nach eingehender Diagnose abtransportiert werden muss? Nicht zuletzt kam es uns auch auf die Transparenz und Angemessenheit der Preise an.

Bei den Gründen, warum man einen Spezialisten ruft, liegen Probleme durch Virenbefall an der Spitze, dicht gefolgt von falsch installierter Software und unsachgemäßer Bedienung durch die Benutzer. Viele selbst ernannte Computerexperten, die ihre Dienste meist schon zu recht günstigen Preisen anbieten, bekommen solche Probleme auch auf Grund jahrelanger Berufserfahrung in den Griff. Wer jedoch die Hilfe eines qualifizierten Technikers in Anspruch nehmen möchte, muss tiefer in die Tasche greifen. Denn bevor dieser ein Zertifikat wie das „Microsoft Certified Systems Engineer“, kurz MCSE, erhält, muss er bis zu sieben Prüfungen ablegen – eine mühsame und teure Angelegenheit, die sich IT-Spezialisten entsprechend bezahlen lassen.

Das überregional tätige Unternehmen CoNoDi (Computer Not Dienst) und die PC-Engel sind die einzigen Anbieter im Test, deren Mitarbeiter eine MCSE-Lizenz vorweisen können. Mit einem Stundenlohn von 60 Euro sind die PC-Engel recht teuer, auch wenn sie ihre Arbeitszeit im fairen Viertelstundentakt abre-

chen. Günstiger wird es, wenn der Kunde einen monatlichen Beitrag von 5 Euro entrichtet. Dann kostet die Stunde nur noch 48 Euro – inklusive einer ausführlichen Jahresinspektion.

Bei CoNoDi zahlen Privatkunden hingegen einen Fixpreis, der je nach Umfang der Arbeiten unterschiedlich ausfällt. Auch der Komplettcheck ist bei CoNoDi mit 299 Euro alles andere als billig. Am günstigsten kommt der Kunde hier mit einer Fernwartung via Internet davon. Die kostet nur 69 Euro und funktioniert recht unkompliziert: Der Kunde lädt sich eine spezielle Software von der Website des Anbieters herunter, mit deren Hilfe der Techniker dann von seinem Arbeitsplatz aus auf die Festplatte des Kunden zugreifen und sie reparieren kann. Dieser Service ist jedoch nur dann möglich, wenn die Verbindung zum Internet steht. Fernwartungen bieten auch die PC-Engel und die Firma DK-one-tec an.

Der günstigste Anbieter im Test ist der PC-Notdienst 24 h in Tempelhof. 15 Euro kostet die erste halbe Stunde, jede weitere zehn. Den Zusatz 24 h trägt die Ein-Mann-Firma, weil man den Spezialisten auch mitten in der Nacht aus dem Bett klingeln kann.

Faire Notfalldienste, so auch die meisten Betriebe im Test, berechnen die Arbeitszeit im Halbstunden- oder 15-Minuten-Takt. Nur der PC-Service Berlin bildet eine ärgerliche Ausnahme: Hier wird jede angebrochene Stunde als volle berechnet, was den vergleichsweise günstigen Tarif von 24,90 Euro pro Stunde in ein deutlich schlechteres Licht rückt. Kundenfreundlicher die Preisgestaltung des Dienstleisters DK-one-tec: Mit 45 Euro die Stunde ist der Service zwar recht teuer. Dafür wird aber im Halbstundentakt abgerechnet.

Generell versuchen alle Anbieter zunächst, das Problem auf telefonischem Wege zu lösen. Kommt der Mitarbeiter dem Fehler auf die Spur, bleibt der Service für den Kunden meist kostenfrei. Gelingt ihm dies nicht, wird es teuer. Denn dann muss der Techniker vor Ort seinen Service leisten, wobei allein schon die Anfahrtsgebühren mit zehn (PC-Notdienst 24 h, PC-Service Berlin) bis 20 Euro ins Gewicht fallen. Bei manchen Anbietern, wie der PC-Feuerwehr, fallen die Anfahrtskosten je nach Entfernung unterschiedlich aus. Wegen der nicht gerade zentralen Lage der beiden Standorte Neukölln und Hohenschönhausen ist so mancher Kunde benachteiligt.

Keine Erfolgsgarantie

Wie schnell der Hilfsdienst vor Ort ist, hängt vor allem davon ab, wie viele Kunden er betreut. Die PC-Engel verfahren wenn es eng wird wie der Arzt in der Notaufnahme: Der dringendste Fall kommt zuerst dran. Die PC-Feuerwehr kommt wenn es brennt auch nachts. Doch das kostet: Die angefangene Viertelstunde schlägt nachts mit 15 Euro zu Buche, also drei Euro teurer als zu den normalen Dienstzeiten zwischen acht und 18 Uhr. Eine Erfolgsgarantie geben die Notdienste nie. Der Kunde tut jedoch gut daran, möglichst vor der Reparatur eine Fehlerbehebung zu vereinbaren. Sollte das Gerät nach stundenlanger Arbeit dann immer noch defekt sein, muss er die misslungene Reparatur in keinem Fall voll bezahlen.

Es kann aber auch noch ärger kommen: Denn nur wenige Anbieter sorgen für Ersatz, wenn sie den Rechner zur weiteren Diagnose mit in die Werkstatt nehmen müssen. Nur der kleine Anbieter PC-Notdienst 24 h beschafft auf Wunsch einen kostenlosen Ersatzrechner. Die PC-Feuerwehr bietet immerhin Leihgeräte an. Zwölf Euro kosten diese am ersten Tag, jeden weiteren Tag dann sieben Euro. DK-one-tec versorgt nur Firmenkunden mit einem Ersatzgerät – bei stattlichen 80 Euro Miete pro Tag

würden wohl ohnehin die meisten Privatkunden kopfschüttelnd abwinken.

Alle anderen Anbieter verzichten indes ganz auf diesen Service „Den Ersatz-Rechner kundenspezifisch herzurichten wäre so teuer dass es sich nicht lohnt,“ sagt Dirk Seidel, Geschäftsführer und von CoNoDi, „denn wir müssen immer vor einem DAU (dümmer anzunehmender User) ausgehen, der gar nichts kann.“

Bewertung der getesteten Computer-Notdienste

	Service (Wartung und Ersatz-PC)	Qualifikation (Kompetenz und Zertifikate)	Wartezeit (bei Anruf und bis zur Ankunft)	Erreichbarkeit (Bürozeiten und Nachtdienste)	Preise (Abrechnung und Transparenz)	FAZIT
CoNoDi	+++	+++	+++	+++	+-	verlässliche Helfer bei PC-Ärger
PC-Engel	+++	+++	+-	+-	+-	umfassender Service
PC-Notdienst 24 h	+++	---	+++	+++	+++	sehr günstiger Ein-Mann-Betrieb
PC-Service DK-one-tec	+-	---	+-	+-	+-	die Hotline ist nicht immer hilfreich
PC-Service Berlin	+-	+-	+++	+-	+-	Betrieb mit Engpässen
PC-Feuerwehr	+++	+-	+-	+-	+-	Anfahrt kann teuer werden

Bewertungsschlüssel: +++ = sehr gut, +- = gut, +- = ausreichend, --- = mangelhaft

ADRESSEN

CoNoDi
24 Stunden Notruf Hotline:
0177/ 888 79 89.
www.conodi.com

PC-Engel
Kostenlose 24 Stunden Not-

ruf Hotline:
0800/ 112 88 88 88.
www.pc-engel.de

PC-Notdienst 24 h
24 Stunden Notruf Hotline:
0160/ 91 58 76 80.
www.pc-notdienst-24h.de

PC-Service DK-one-tec
Von Mo bis Fr zu erreichen
unter Tel. 35 13 93 03.
www.dk-one.de

PC-Service Berlin
Tel. 91 70 72 55
24 Stunden Notruf Hotline:

0178/ 536 18 66.
www.oscr.de

PC-Feuerwehr
Kostenlose 24 Stunden Not-
ruf-Hotline:
0800/ 211 21 12.
www.pc-feuerwehr.de