

<b>Donauwörther Zeitung</b> - de		Print	
Medientyp:	Tageszeitung	Gedr. Auflage:	15659
Erscheinungsdatum:	29.10.2008	Verk. Auflage:	15100
Seite:	13	Verbr. Auflage:	15233
		Reichweite:	45132

# Wenn der Fachmann den PC reparieren muss

**Praxis** Computernotdienste gibt es viele. Wir zeigen, worauf Kunden achten müssen

VON TILL WORTMANN

Eines Tages trifft es jeden: Der Computer stürzt ab – der Crash. Keine Chance, das System wieder zum Laufen zu bekommen. Wer auf seinen Rechner angewiesen ist, gerät schnell in Panik. Wenn im Freundeskreis keiner ist, der sich auskennt, hilft ein Anruf beim PC-Doktor. Computernotdienste aller Art stehen im Branchenbuch – von der Bastlerstube um die Ecke bis zum bundesweiten Anbieter. Der Vorteil: Der Mediziner mit Silizium im Blut kommt direkt zum Kunden ins Haus, um den Patienten vor Ort unter die Lupe zu nehmen. Mit Glück ist das PC-Wehwehchen dann schon in weniger als einer Stunde behoben.

„Oft sind wir in 45 bis 60 Minuten fertig“, berichtet Michael Kittlitz, Geschäftsführer von der bundesweit operierenden PC-Feuerwehr ([www.pc-feuerwehr.de](http://www.pc-feuerwehr.de)) in Hamburg. Handelt es sich um eine falsche Netzwerkeinstellung, klappt die Reparatur meist sogar innerhalb von 15 bis 30 Minuten. Streikt allerdings das Notebook, muss dessen Besitzer mit einer deutlich längeren Reparatur rechnen. Kittlitz dazu: „Alleine der Aufwand des Zerlegens ist erheblich“. Hinzu kommen lange Wartezeiten und Lieferschwierigkeiten bei der Beschaffung von Ersatzteilen.

## Viel Ärger mit DSL-Installation

Wo drückt dem PC-Anwender gerade der Schuh? „Am häufigsten werden wir kontaktiert, wenn die

Kunden Probleme bei der DSL-Installation haben oder nicht mehr online gehen können“, weiß Peter Endres, Geschäftsführer beim ebenfalls bundesweit aktiven Notdienst Cervis. Meist handelt es sich dann um falsche Einstellungen, die ein fehlerfreies Verbinden mit dem Internet verhindern. Aber auch Probleme mit den Leitungen lassen den Kunden zum Hörer greifen. Danach kommen laut Endres schon Fehlfunktionen, die durch Viren hervorgerufen werden, oder andere Sicherheitsthemen wie die Einstellung von Firewalls.

Mitunter handelt es sich aber auch um einen Fehlalarm. So rückte Aleksander Jakubowski, PC-Doktor aus Dortmund, zu einem Kunden aus, weil dessen Drucker streikte. Ein Blick genügte, um den Fehler zu entdecken. Nachdem der Stecker wieder in der Steckdose saß, ratterte der Drucker wieder wie gewohnt.

## Kostenvoranschlag vereinbaren

Egal, wie schwer der PC-Defekt auch ist: Um in keine Kostenfalle zu tappen, sollte der Kunde im Vorfeld stets eine verbindliche Preisab-sprache treffen und auf einen Kostenvoranschlag bestehen. Seriöse PC-Notdienste informieren ohnehin auf ihren Webseiten über ihre Preisstruktur. Bei Peter Endres etwa beträgt der Stundensatz 60 Euro.

## Hilfe per Fernwartung

Sterben Hausbesuche bald aus? PC-Fernwartung heißt das Zauberwort für die Pannenhilfe der Zukunft.

Damit dürften viele Reparaturen fixer und bequemer als bisher ablaufen. So einfach geht's: Ohne seine Werkstatt zu verlassen, verbindet der PC-Doktor mithilfe einer Spezialsoftware seinen Arbeitsplatz-Rechner mit dem fehlerhaften Desktop des Kunden. Der Experte führt dann auf dem Monitor des PC-Anwenders wie von Geisterhand Aktionen aus und versucht das Malheur aus der Ferne zu beheben – zumindest soweit keine Hardware betroffen ist.

## Selbst prüfen

Grundsätzlich gilt: Bevor der verzweifelte PC-Besitzer einen Experten in Anspruch nimmt, sollte er stets versuchen, seinen bockenden PC mit einfachen Mitteln selbst wieder flott zu bekommen. Michael Kittlitz schwört auf eine Methode namens „AEG“: „Ausschalten, Einschalten, Geht wieder“.



**So besser nicht: Wenn der Computer streikt, muss unter Umständen mal ein Fachmann 'ran. Wir geben Tipps für den Notfall.**

Foto: Imago