Service-Test

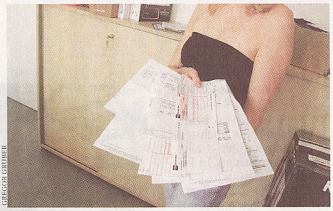
Der Computer-Doktor auf Hausvisite

PC-Techniker wollen vor Ort helfen, wenn das „Kastl" wieder einmal streikt. Der KURIER hat fünf von ihnen getestet.

VON **SANDRA NIGISCHER**

MARTIN JOSITO

Werkzeuge des PC-Helfers: Echte Experten erkennen das Problem, ohne das Gehäuse zu öffnen



ADOLPH GRUBER

Keine böse Überraschung: Experten raten zu Kostenvoranschlägen

Sie haben Probleme mit Ihrem PC? Sie wissen einfach nicht weiter? Halb so wild – wir werden Ihnen schnell weiterhelfen können!" Selbstbewusste Firmenbeschreibungen wie diese sind auf zahlreichen Web-Auftritten von sogenannten Computer-Doktoren, also PC-Technikern, zu finden. Ihr Tätigkeitsbereich umfasst Fehlerdiagnosen genauso wie Virenbekämpfung, Netzwerkeinrichtungen oder Reparaturen. Mit dem oft angebotenen Vor-Ort-Service kann der defekte Heim-PC getrost am Schreibtisch stehen bleiben, bis Rettung naht. Ob die „Hilfe vom Spezialisten" aber wirklich hält, was sie verspricht, hat der KURIER in einem verdeckten Test untersucht. Ausgewählt wurden dafür stichprobenartig fünf im Raum Wien tätige Betriebe, auf die der leidgeplagte PC-Besitzer problemlos sowohl im Telefonbuch als auch im Internet stoßen kann.

Problemfall Den leidenden Patienten mimte ein Laptop mit Betriebssystem Windows XP, dessen Festplatte fehlerhafte Sektoren aufwies. Fehlerhafte Sektoren können eine Alterserscheinung der Festplatte sein oder durch eine Erschütterung des Geräts ausgelöst werden. Sie können zum Verlust von Daten führen.

Versuchte man große Dateien auf den Rechner zu kopieren oder Videos und Musikdateien auf dem Laufwerk abzuspielen – nichts wollte so recht funktionieren. Mit einem Ticken aus dem Gehäuse-Inneren des Gerätes verschaffte sich der elektronische Patient sogar Gehör.

Für einen Profi musste der eindeutige Festplatten-Defekt rasch ersichtlich sein, ein Laie hätte die „Sektorenfehler" nur schwer diagnostizieren können. Als richtige Vorgehensweise sollte der Computer-Doktor im Interesse des Kunden nach der Fehler-Diagnose unbedingt zur Sicherung aller persönlichen Daten raten – noch bevor der Datenträger das Zeitliche segnet. Denn damit musste der PC-Doktor rechnen.

Unterschiede Vier von den fünf getesteten Hilfsdiensten konnten den Festplatten-Defekt rasch bestimmen. Die Handhabung des Problems verlief jedoch unterschiedlich. Während ein Techniker fälschlicherweise Defragmentierung als Reparatur empfahl, versuchte ein anderer noch nach der Diagnose das Betriebssystem mit der Installation von Software-Tools zu reinigen. Diese verhindern, dass unnötige Dateien und nicht aktualisierte Einstellungen den PC ausbremsen. Eine praktische Sache, wäre nicht die Installation der Programme für die defekte Festplatte gefährlich. Ein dritter PC-Helfer stellte überhaupt nur ein „vages Problem" fest.

Ergebnis Von den fünf getesteten Computer-„Profis" leisteten nur zwei Betriebe einwandfreie Arbeit. Die „Computerambulanz" sowie „Höllers Büro" waren es, die sowohl mit guter Leistung als auch mit kurzem Zeitaufwand punkteten. Mit verrechneten 18 und 15 € operierten sie zudem am günstigsten.

Service Die Terminvereinbarung verlief bei allen Betrieben prompt und ohne Probleme, egal ob per eMail oder telefonisch. Den Termin hielten auch alle getesteten Firmen ohne Verspätung ein, ganz egal wie lange der Anreiseweg auch war. Unterschiede gab es hinsichtlich der Arbeitszeit und des Preises. 15 Minuten Zeitaufwand schlugen deutlich die Obergrenze von 60 Minuten. Die Kosten variierten zwischen 15 und 92 €. Die meisten Firmen stellten nur die Arbeitszeit in Rechnung, alleine die Computerambulanz war es, die eine Wegpauschale verlangte.

▶ Kundenschutz

Ratschläge vom AK-Experten

Um bei neueren Rechnern hohe Diagnosekosten zu vermeiden, rät Karl Kollmann, Konsumentenschützer der AK, sich an den jeweiligen Geräte-Kundendienst zu wenden: „Neue PCs haben eine Garantie, dadurch ist eine Reparatur kostenlos. So kann man sicher sein, dass die richtigen Ersatzteile eingebaut werden." Wendet sich der PC-Besitzer mit einem älteren Gerät an einen Computer-Hilfsdienst, empfiehlt es sich, nach einem Kostenvoranschlag zu fragen.

Hilflos Um den richtigen Techniker zu finden, hilft Umhören im Bekanntenkreis. „Da gibt es oft ‚PC-Freaks', die helfen, oder Freunde, die nützliche Firmentipps geben können," so der Experte. Denn merken, ob der Computer-Helfer auch nichts Unnötiges aufschwätzt, kann ein blutiger Laie von sich aus kaum.

Dieses „Aufschwätzen" stellte früher vor allem in der Kfz-Mechanik-Branche ein Problem dar. Weitgehend gelöst wurde es durch eine stärkere Arbeits-Überwachung seitens der Autohersteller.

▶ Höllers Büro

Der Testsieger

Der gesandte PC-Doktor kam, sah und reagierte. Binnen 15 Minuten entlarnte er die fehlerhafte Festplatte und schaltete den Rechner sofort aus. Die Diagnose war hart, aber richtig: „Jedes neue Einschalten stellt ein Risiko dar, dass sich die Festplatte verabschiedet. Das kann in zwei Stunden der Fall sein, oder auch in zwei Wochen," so der Helfer. Er empfahl dringend, die Daten zu sichern, ehe nichts mehr zu retten sei.

Preis: 15 €
Empfehlung: ●●●●◐

▶ Computerambulanz

Der Effiziente

Als „schnell, freundlich und preiswert" bezeichnet sich die Computerambulanz. Dem konnte nicht widersprochen werden: Nach 20 Minuten wagte der PC-Helfer eine Diagnose über das Geräteleiden. Auch er stellte Sektorenfehler fest und riet, vorrangig die Daten zu sichern und mit einem Diagnose-Tool die Festplatte zu prüfen. Zusätzlich empfahl der Helfer, die Festplatte zu formatieren und neu aufzusetzen, sollte diese noch verwendbar sein.

Preis: 18 €
Empfehlung: ●●●●○

▶ EDV-Bulter

Der Teure

Mit der Terminvergabe war diese Firma die raschste, in puncto Arbeitszeit brauchte der Techniker mit 60 Minuten aber am längsten. Nachdem er völlig richtig Festplatten-Fehler erkannte, „putzte" er den PC: Er installierte Software-Tools, damit der Rechner schneller arbeitet. Diese Vorgehensweise ist nach einer Festplattenfehler-Diagnose nicht ungefährlich. Die Sicherung wichtiger Daten hätte Vorrang gehabt.

Preis: 92 €
Empfehlung: ●●●○○

▶ Gödel

Der Riskante

Obwohl sich der Firmensitz in Kirchberg/Pielach (NÖ) befindet, betreut Gödel EDV auch Kunden in Wien und St. Pölten. Der vom Betrieb beauftragte Computer-Helfer diagnostizierte den Schreib- und Lesefehler auf der Festplatte korrekt. Als Reparatur schlug er jedoch eine Defragmentierung vor, was der Festplatte womöglich den Todesstoß gegeben hätte. Sicherheitshalber zog er auch ein BIOS-Update in Erwägung. Das schadet der Festplatte zwar nicht, behebt aber auch nicht den Fehler. Der Besuch des PC-Helfers dauerte 30 Minuten.

Preis: 44,33 €
Empfehlung: ●●○○○

▶ PC Holzer

Der Unsichere

Wir bewegen uns in einem relativ vagen Bereich, was das Ganze betrifft," so die ebenso vage Diagnose des Computerhelfers nach 25 Minuten. Sicherheitshalber sollten die Daten gesichert, die Festplatte formatiert und Windows neu installiert werden. Einen Festplatten-Fehler schloss der Computer-Doktor zwar nicht aus, konnte ihn aber auch nicht eindeutig feststellen. Er zeigte sich zuversichtlich: „Das Gerät haben Sie sicher noch ein paar Jahre."

Preis: 30 €
Empfehlung: ●○○○○

ABENDA-AO-021