

Voici un florilège de situations cocasses qui vous permettront sans doute de vous sentir moins bête devant un écran récalcitrant ...

LE BÊTISIER DES HOTLINES

Secrétaire Vous me dites "pas de majuscules pour le mot de passe", c'est bien ça ...?
Hotline Exact.
Secrétaire Et, les chiffres, je les mets en minuscule aussi ?

Client Bonjour, je n'arrive pas à me connecter chez vous ...
Hotline D'accord, on va régler tout ça, tout d'abord, j'ai besoin de savoir si vous êtes sur 3-1, 95, 98 ou Linux.
Client Non monsieur, je suis sur Paris, 75

Secrétaire J'ai un problème avec Windows ...
Hotline Qu'avez vous sur l'écran?
Secrétaire Euh ... un pot de fleur.
Hotline Non, je veux dire "qu'est-ce qui est écrit?"
Secrétaire Ha d'accord ... euh ... Sony !

Client Je ne trouve plus l'endroit où j'ai installé votre produit.
Hotline Double-cliquez sur le Poste de Travail, s'il vous plaît.
Client C'est où, ça ?
Hotline A l'écran, avez-vous une icône "Poste de Travail" ?
Client Je ne comprends rien du tout, pourquoi me parlez-vous de poste de travail ?
Hotline Vous n'avez pas de poste de travail ?
Client Non monsieur ! Je suis retraité, moi ...

Hotline Décrivez-moi votre écran
Client [Echap], [F1], [F2], [F3] ...
Hotline Non ! Ca c'est votre clavier ! L'écran, c'est la télé ...
Client Vous me prenez pour un con ou quoi ?

Client Je suis en train de m'inscrire sur votre site, mais je ne comprends pas tout...

Hotline D'accord, on va voir ça ensemble.

Client On me demande de saisir les coordonnées de l'endroit d'où j'appelle, un numéro de téléphone ... Je mets quoi ?

Hotline Vous mettez le numéro de téléphone de l'endroit d'où vous vous connectez... De chez vous quoi...

Client D'accord... Voila... Ensuite, on me demande une ville...

Hotline Vous mettez les coordonnées de l'endroit d'ou vous appelez.

Client Donc, je mets ma ville...

Hotline Oui...

Client Voila... Et maintenant on me demande un code postal..

Hotline ..

Client Allo ? je mets quoi ?

Hotline (agacé) Votre code postal !

Client (sincèrement désolé) Excusez-moi si je vous embête, mais je ne connais pas grand-chose à l'informatique, vous savez...

Hotline Monsieur, faites [CONTROL] [ALT] [SUPPR].

Client Ah oui, je connais ça. (on entend en fond click click click click.....)

Hotline Que se passe-t-il a l'écran Monsieur ?

Client Ben rien

Hotline Recommencez [CONTROL] [ALT] [SUPPR]

Client click click click click...

Hotline Et maintenant

Client Toujours rien...

Hotline Comment faites-vous la manipulation ?

Client Ben j'appuie sur les touches "C", "O", "N", "T", "R", "O", "L" et après sur "A", "L", "T" puis sur "S", "U", "P", "P" et enfin "R".

Hotline (silence...)

Client Y faut peut-être l'accent sur CONTROL, non ?

Client Mon disque dur est fêlé !

Hotline Et y'a quoi a l'écran ?

Client Ben que mon disque est fêlé !

Hotline Lisez moi exactement ce qu'il y a sur l'écran.

Client Hard drive failure !

Client Ca me met nom d'utilisateur ou mot de passe incorrect

Hotline Fermez la fenêtre Monsieur s'il vous plait.

Client Euh oui, c'est vrai qu'il y a un peu de bruit dehors...

Cliente Bonjour, j'ai mon Nescafé qui ne marche pas ...
Hotline Heu je suis désolé Madame, mais nous ne faisons pas de support pour les appareils électroménager...
Cliente Non non !!! C'est Nescafé pour Internet ...
Hotline (???)... Heu ??? Vous ne voulez pas parler de Netscape par hasard???
Cliente Oui c'est bien ça ! Netscape ... Nescafé ... c'est la même chose ...

ET ENFIN CELLE QU'ON ATTENDAIT, LA PERLE DES PERLES ...

Une petite histoire enregistrée dans un service Hotline d'assistance :

- Ridge Hall computer assistant ; que puis-je pour vous ?
- *Et bien j'ai un problème avec WordPerfect.*
- Quelle sorte de problème ?
- *Et bien j'étais en train de taper et soudain tout est parti.*
- Parti ?
- *Ca a disparu.*
- Mmm. Et a quoi ressemble votre écran a présent ?
- *A rien.*
- A rien ?
- *Il est vide ; il se passe rien quand je tape.*
- Vous êtes toujours dans WordPerfect ou vous en êtes sorti ?
- *Comment je sais ?*
- Pouvez-vous voir le prompt C:? a l'écran ?
- *C'est quoi un "prompte-ce"*
- Laissez tomber. Pouvez-vous bouger le curseur à l'écran
- *Y a pas de curseur. Je vous ai dit, il se passe rien quand je tape.*
- Est-ce que votre moniteur est allumé ?
- *C'est quoi un moniteur ?*
- Le truc avec l'écran qui ressemble a une télé. Est-ce qu'il y a une petite lumière qui vous dit qu'il est allumé ?
- *Je ne sais pas.*
- Et bien regardez a l'arrière de votre moniteur et regardez ou va la prise de courant. Vous pouvez voir
- *Je pense...*
- Bien ! Suivez le cordon jusqu'a la prise, et dites-moi si elle est branchée.
- *Oui.*
- Derrière le moniteur, avez-vous remarqué qu'il y avait deux câbles branches a l'arrière ?
- *Non.*
- Et bien il y en a deux. regardez a nouveau et trouvez le deuxième.
- *..Oui, c'est bon.*
- Suivez-le et dites-moi s'il est solidement branche a l'ordinateur.
- *Je ne peux pas l'atteindre.*

- Oh. Pouvez-vous le voir ?
- *Non.*
- Même en vous penchant ou en vous mettant a genoux ?
- *Oh non, c'est juste que je n'ai pas le bon angle, il fait si sombre.*
- Sombre
- *Oui, le bureau est éteint, la seule lumière vient de la fenêtre.*
- Et bien allumez la lumière.
- *Je ne peux pas.*
- Pourquoi ! ?
- *Parce qu'il y a une panne de courant.*
- Une panne... Ah ! Voilà la raison. Est-ce que vous avez encore les manuels et les boites et l'emballage que vous avez eus avec l'ordinateur ?
- *Heu... Oui, c'est dans le placard.*
- Bien ! Allez les chercher, débranchez votre système, emballez-le comme c'était quand vous l'avez eu. Et apportez-le au magasin ou vous l'avez acheté.
- *Vraiment ? C'est si sérieux ?*
- J'en ai peur.
- *Et qu'est-ce que je leur dis ?*
- Dites-leur que vous êtes trop con pour posséder un ordinateur.

Le type de la hotline a été renvoyé.