

# Si è inceppata la scheda di rete



*“La chiamavo per quello...”*

Tutto quello che avreste voluto sapere  
sull'assistenza telefonica

*By Giori & Davide*

Questo è un sunto di quanto abbiamo raccolto durante l'attività di Help Desk dei nostri prodotti nell'arco di alcuni anni. Ho potuto lasciare solo quelle generiche; alcune sarebbero spassose ma non mi è possibile pubblicarle perché troppo riconoscibili, mentre l'anonimato è d'obbligo.

L'argomento trattato è l'utilizzo dei computer da parte di braccia rubate all'agricoltura e all'industria mineraria.

Purtroppo, usare un computer richiede, come ogni cosa, un minimo di cognizione di causa. Per guidare un'auto c'è bisogno di una patente. Per gestire la contabilità, di un diploma di ragioniere e/o di un corso intensivo sulla materia. Per fare il cuoco, di un corso di cucina e anni di esperienza. Per usare un computer, basta comprarlo, attaccare la spina, scollegare il cervello, e incazzarsi con il macchinario in questione, chiamandolo "stupida, insulsa macchina" (Il merlo che dice al corvo "ma come sei nero!"). Fondamentale, comunque, la disconnessione del cervello. Se poi il cervello è proprio assente, ancora meglio, il risultato è assicurato. Ecco qui, fatevi due risate!

### **H=Help Desk; C=Cliente**

*Questa è la più clamorosa. In realtà questa qui sotto è una sintesi di quanto è emerso dopo una telefonata di mezz'ora, spesa a cercare di capire come mai la stampa era giusta e i dati sul programma errati. Il motivo, emerso in seguito, è grottesco.....la ditta in seguito è fallita; chissà come mai, con una contabile così intelligente!*

"Ho fatto una stampa su carta, e mi veniva un risultato sbagliato. Ho corretto il foglio con il bianchetto, ma i dati nel computer non sono ancora sbagliati. Perché non sono ancora a posto, visto che adesso la stampa è corretta?"

*consigliamo di correggere anche il monitor col bianchetto...*

*Fax di domanda relativo ad un parametro di stampa, la cui dicitura è "questa informazione verrà stampata solo sull'ultima pagina".*

C: "Cosa vuol dire che esce solo sull'ultima pagina?"

*Mi pare ovvio, che esce su tutte quante le pagine...*

C: "Ho ricevuto una mail che non aspettavo, con un file allegato. Ho avuto il sospetto che fosse un virus. Ho aperto l'allegato. Infatti era un virus e mi ha infettato il computer. Cosa posso fare?"

*Acqua tiepida e cianuro...*

C: "Che differenza c'è tra il prezzo di acquisto e il prezzo di vendita?"

*Se lavori alla COOP nessuna, visto che chi compra e chi vende sono la stessa cosa...*

C: "Volevo sapere se quella cosa che avevo chiesto e che non mi ricordo cos'è ma che voi sapete, è pronta"

*Certamente! Era un tornio a controllo numerico per fare i cappelli ai Puffi...*

C: "Ieri sera ho riavviato il PC, ho visto che il problema c'era ancora allora l'ho spento e ho pensato: magari domani funziona"

*Io gli avrei anche dato un'aspirina e rimboccato la tastiera...*

C: "Per installare i moduli che mi avete inviato con la posta, devo seguire le istruzioni che sono scritte sulla e-mail?"

*No, devi chiudere gli occhi e premere tasti a caso e velocemente, per una ventina di secondi. Poi ridi forte, riposa mezz'ora e controlla se ha funzionato ...*

C: "Si è inceppata la scheda di rete..."

*Prova a lubrificarla con olio per armi*

H: "In basso a destra c'è l'orologio"

C: "Non vedo nessun orologio, c'è solo l'ora"

*Sì, quella è l'ora in cui il tuo cervello è scaduto e ha fatto la muffa...*

C: "ho salvato il file nella cartella dvlad (*download, ndr*) [...] adesso c'è una finestra che dice (*pronunciato com'è scritto, ndr*) Setup - Cancel - Aburt"

*Deve avere la versione di Windows in Serbo-Croato...*

H: "Ha fatto la stampa con anteprima a video o direttamente su carta ?"

C: "L'ho fatta a video." (*in sottofondo si sente la stampante che sta stampando*)

C: "sono entrata nel programma, come indicato sulle istruzioni, ma non succede nulla..."

H: "Continui a leggere le istruzioni"

C: "ah sì, c'è scritto di andare sul menu Utilità....."

Ore **15.30**.

C: "Cercavo il sig. xxxxxx"

H: "Mi spiace, attualmente non è in sede."

C: "A che ora posso richiamare?"

H: "Torna **tra un paio d'ore**"

C: "Verso le **16.30**?"

*...Sì, ha comprato l'Enterprise con motore a curvatura, riesce a viaggiare nel tempo e siccome ha comprato il modello full optional, riesce a fare il salto nell'iperspazio. Dovrebbe materializzarsi nella tazza del water da qui a momenti, aspetti che controllo...*

C: "Mi ricorda il suo indirizzo di posta elettronica?"

H: "Certo, le faccio lo spelling. xxxx, 'chiocciola', xxx, 'meno', "

C: "per 'meno' intende il trattino?"

H: "Sì"

C: "Quello che sta all'altezza della 'P'?"

H: "Sì"

C: "quello che sta in mezzo?"

H: "Sì"

C: "ah, proprio il 'meno'..."

*...sì, come" meno male che ho tanta, tanta pazienza" ...*

H: "Quale sistema operativo è installato sul suo PC ?"

C: "Office sicuramente, poi anche altro"

H: "No, intendevo il sistema operativo"

C: "Come tutti gli altri"

H: "Sì, ma qual è?"

C: "Office"

H: "Ok, poi cosa c'è ? Windows 98, Windows 2000, Windows XP... ?"

C: "Sì, esatto!"

*Tratto dal libro "Informatica e negromanzia, le scienze sconosciute" ...*

C: "Ho un problema, a seguito di un guasto sul server, ora vedo dei codici doppi."  
H: "hmm, ha provato con la procedura di recupero degli errori ?"  
C: "sì, ma non è cambiato nulla."  
H: "D'accordo, dovrebbe mandarmi il file contenente i codici via posta elettronica."  
C: "Ma come glieli mando?"  
H: "Beh, come allegato, via e-mail."  
C: "Sì, ma come faccio?"  
H: "Beh, c'è un file, di cui adesso le dirò il nome, da inviare come allegato."  
C: "Sì, ma come faccio?"  
H: "Beh, lei sa usare la posta elettronica?"  
C: "Sì, so usarla, ma come faccio?"  
H: "E' capace ad inviare un allegato con l'e-mail? Si fa cliccando sulla clips blu che..."  
C: "Sì, lo so come si fa. Ma come faccio?"  
H: "Ok, deve allegare il file [del quale ora le dirò il nome] al messaggio e-mail!"  
C: "Sì, ma come faccio? Tra l'altro i codici doppi sono tantissimi, mica posso allegarglieli tutti!"  
H: "?? No, guardi, le ho detto che c'è un solo file da allegare che contiene l'intera anagrafica."  
C: "Sì, ma come faccio?"  
H: *[bestemmia inespresa]* "Senta, il file da allegare al messaggio è sul disco C:, nella cartella xxx, e si chiama xxxxx.xxx" *(le xxxxx fanno riferimento a dei dati riconoscibili che sono pertanto stati mascherati)*  
C: "Ah, aspetti, adesso lo faccio subito: dunque, Risorse del computer, disco C:..."  
H: "No, non da lì! Deve aprire un nuovo messaggio di posta, quindi cliccare sul bottone con l'immagine della clips..."  
C: "Non posso, perché questo computer non è abilitato all'invio delle e-mail."  
H: "?? No, guardi, se quel computer non può inviare e-mail, deve andare su un computer che invece ne sia in grado."  
C: "Ah, va bene, allora poi ci provo. Al limite ci risentiamo..."  
*...fossi il lei proverei a sentire un bravo psicologo...*

C: "...Devo scegliere 'Salva sul DesCop ?'  
*Si, il poliziotto del computer...*

H: "scriva xxxxx /q, 'q' come 'quadro' "  
C: "scusi, mi ha detto 'u' come 'quadro' o 'q' come 'quadro' ?"  
*...gira la ruota, compra una vocale!*

"Cercavo di connettermi ad interned..."  
*...la rete del ministro De Mida...*

"Ho bisogno che nella stampa mi comparisce..."  
*...un dizionario della lingua italiana...*

H: "...in fondo a tutto, sull'ultima riga, trova la scritta FILES=""  
C: "Più o meno, dove la trovo?"  
*...cosa, la levetta per accendere il cervello?*

C: "La stampante si incastra..." "

*...se le è avanzato dell'olio per armi dopo che ha disinceppato la scheda di rete, può provare con quello...*

C: "...stamattina è andata via la corrente [...] il programma mi dà questo messaggio: *Impossibile trovare il file xxx - Verificare che il disco R: sia connesso.*

H: "Ha controllato che il disco sia connesso?"

C: "Quale disco?"

*...dove sono? chi sono? Come mi chiamo?*

C: "Il programma non prosegue...."

*...si faccia prestare il dizionario dal signore a cui la stampa non comparisce...*

H: "...la cartella di installazione è quella che mi ha appena letto, quindi nel programma di *Setup* deve indicare questa cartella"

C: "Deve essere proprio identica?"

*...No, va bene anche una simile, magari un'imitazione, ne trova nei mercatini rionali, dai Cinesi..*

C: "devo fare un bonifico ma il numero di conto corrente è troppo lungo"

H: "deve omettere l'ultima cifra"

C: "le leggo il numero di conto: 9999999999990. Metto solo lo 0?"

*Si, sto parlando con l'accento toscano, "oh grullo, oh metti solo la hultima cifra..."*

C: "Non è che si è corroso (*corrotto, ndr*) qualche file?"

*...chieda all'impresa di pulizie, magari le hanno versato della candeggina nell'hard disk...*

C: *parlando di una casella disabilitata, e quindi con il testo scritto in grigio:*

"E' scritta come se mancasse inchiostro."

*...provi a ricaricare o sostituire le cartucce di inchiostro del Monitor...*

C: *Da una email arrivata al servizio assistenza:*

"Spiacenti, ma il vostro interno è sempre occupato e, Viva Dio, al contrario della nostra ex-collega Stefania XXXX noi abbiamo molto da fare oltre a comporre e ricomporre un numero telefonico..."

*...in effetti devo dire che anche noi abbiamo sempre avuto l'impressione che Stefania ci stesse a fare un cazzo, lì dentro!*

C: *(leggendo il percorso completo di una cartella):*

"C ... due punti.. splash .... (*slash, ndr*)"

*...una sirena a Manhattan...*

C: "èladittaxxxxxbuongiorno", *5 secondi di silenzio* "abbiamounproblemaconlefatture" *10 secondi di silenzio (da qui in poi le frasi sono scritte normali, con le parole staccate, e non come parlava lei, sennò è illeggibile)*

C: "la mia collega stamattina non è riuscita a stornare una fattura da un'altra fattura"

H: "mi scusi, non ho capito. Mi può spiegare meglio?"

C: "la mia collega stamattina non è riuscita a stornare una fattura da un'altra fattura mettendo un prezzo negativo."

H: "Si, ma cosa intende dire? Che la sua collega voleva fare una nota di credito?"

C: "praticamente, cioè, un acconto. Mi ha capito?"

H: "No, temo di no. Innanzitutto, che programma state utilizzando?" *10 secondi di silenzio. Il servizio di assistenza decide allora per un aiutino.*

H: "State usando il programma XXXX oppure YYYY?"

C: "Sì, quello."

H: "...vabbè, provi a spiegarmi meglio il problema"

C: "cioè, praticamente la mia collega voleva mettere -25mila ma non riusciva, ha capito?"

H: "No. Mi spieghi esattamente cosa c'è nei dettagli della fattura".

C: "Aspetti un attimo... ...le passo la mia collega che io non so."

*...ma almeno dove vorrei mandarla adesso, lo sa???*

C: *(riferendosi al PC Server)* "...questo computer è il centralino..."

*Figò, risponde anche al telefono? Avete anche il computer stagista???*

H: "...allora, digiti xxxxx punto Imola-Napoli-Imola"

C: "Ho scritto, glielo rileggo: xxxxxx punto I N M"

*...infatti, "M" come Imola, chiaro! C'è anche sulla guida Michelin...*

C: "Ma cosa devo scrivere come nome utente? Va bene una parola qualunque?"

*...aspetta, posso suggerirtene un paio che vanno bene per te!*

C: *Riferito ad un file contenente delle norme di installazione del programma:*

"Mi avete mandato la mail ma non c'ho capito niente. Io non mi occupo di hacker ma di acquisti"

*Allora comprati un cervello nuovo!*

C: *Una delle clienti informaticamente più impedita che abbiamo mai conosciuto: il computer fa fatica anche solo ad accenderlo e spegnerlo!*

"io so usare il computer, perché è da quando avevo 16 anni che lo uso. Adesso ne ho 50."

*Dunque, siamo nel 2006, 50 - 16 fa 34, 2006 - 34 fa 1972, questo significa che ha iniziato ad usare il computer all'epoca dei primi PET, una vera pioniera! E in 34 anni non ha ancora imparato ad accenderlo e spegnerlo???*

H: "Mi può dire che sistema operativo c'è su questo computer?"

C: "Non lo so. Lancio Word e glielo dico."

*...Ho paura di continuare con la prossima domanda...*

C: *Fax arrivato al servizio assistenza:*

"[...] Mi si è spento il computer nel mende che lavoravo."

*...capiscim'a'mmme!!!*

C: "Il PC mi va **quasi** in modalità provvisoria..."

*...cioè, è lì lì per andarci, si ferma un attimo prima, come un aspirante suicida al quale manca coraggio proprio prima di saltare...*