



Der CHIP-Report

Welche Erfahrungen haben Sie gemacht? Im CHIP-Report starten wir regelmäßig eine Umfrage zu einem Themengebiet. Dabei interessieren uns Ihre guten und schlechten Erfahrungen mit Hard- und Software, Herstellern und Händlern.

Einige Ausgaben später veröffentlichen wir die statistische Auswertung dieser Umfrage; daraus können Sie sehen, wo der Service oder die Produkte Schwächen zeigen.

In dieser Ausgabe drehen sich die Fragen um das Thema Treiberprobleme. Sie finden

den Fragebogen auf der Aktionsseite hier im Serviceteil.

In der letzten CHIP-Umfrage stellten wir Ihnen Fragen zum Thema Pannen. Vielen Dank für die zahlreichen Einsendungen und die zum Teil sehr ausführlichen Briefe. Hier das Resultat.

ERGEBNIS DER LETZTEN UMFRAGE

Hitparade der Versager

CHIP fragte, welche PC-Komponenten für Trouble sorgen. Das Ergebnis ist eine repräsentative Pannenstatistik, die zeigt, welche Hardwarekomponenten am anfälligsten sind.

Der Monitor überrundete die Festplatte, als die Frage nach dem letzten Schadensfall gestellt wurde: In 11,4 Prozent aller Fälle sorgte er für Verdruß. Die Festplatte gab bei 9,8 Prozent der Betroffenen den Geist auf, und 7,7 Prozent bestatteten jüngst die Hauptplatine, die nicht mehr zu retten war.

Über drei Viertel der Befragten, deren Monitor defekt war, beklagten nur einen Schadensfall. Hingegen trugen 12,3 Prozent ihren Bild-

schirm schon zum zweiten Mal in die Werkstatt. 4,9 Prozent mußten noch öfter den Marsch zur Händlerwerkstatt antreten.

Rund 45 Prozent der Befragten mußten die erste Reparatur ihres Bildschirms selbst bezahlen. Beim zweiten oder dritten Schaden konnten sich nur noch 4,1 Prozent auf Garantieleistungen berufen.

Dafür kam die Schadensbehebung in vielen Fällen nicht allzu teuer zu stehen: 38,7 Prozent zahlten weniger als 49 Mark für die Reparatur des Monitors.

Die Netzwerkkarte bewegt sich mit 1,2 Prozent Anteil an allen Schäden scheinbar am untersten Ende der Skala. Dieser Wert muß aber noch

korrigiert werden: Lediglich 13,1 Prozent aller Einsender benutzen eine Netzwerkkarte. Hochgerechnet ergibt sich im Vergleich mit allen anderen Komponenten ein virtueller Schadensanteil von 8,9 Prozent.

○ Achillesferse

Häufig ist der Ärger im wahrsten Sinne des Wortes bereits programmiert. Die Befragten gaben zum Teil mehrere Antworten. 40,8 Prozent beklagten den wiederholten Absturz eines ihrer Programme. Nur bei 38,8 Prozent aller Einsender litt die Software noch nie unter unerklärlichen Störungen. 28,1 Prozent wurden nur ab und zu mit rätsel-

haften Reaktionen konfrontiert. Der Rest war mit den Ergebnissen der Software unzufrieden und führte dies auf einen unzulänglichen Leistungsumfang des betreffenden Programms zurück.

Rund ein Drittel aller Befragten schätzte den Folgeschaden ihres letzten Rechnerdebakels auf weniger als 100 Mark.

○ Die Folgekosten

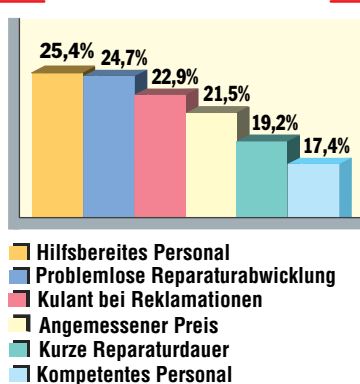
Manch einer wird kräftiger zur Kasse gebeten als der Durchschnittspechvogel. Gerald Möhler beispielsweise mußte feststellen, daß ein defekter Controller seines Diskettenlaufwerks zu einem wirtschaftlichen Totalschaden führen kann.

Normalerweise verursacht ein defekter Diskettencontroller einen Schaden, der mit 30 Mark zu beheben ist. Das ist anders, wenn der PC von Schneider stammt, wo der Controller auf der Hauptplatine integriert ist.

Da die Anschlüsse für Netzteil und Diskettenlaufwerk wie auch das Gehäuse schwäbische Spezialitäten sind, mußte Möhler nicht nur eine neue Platine, sondern – bis auf die Festplatte – fast sämtliche Einzelteile des Rechners neu kaufen.

Patricia Müller

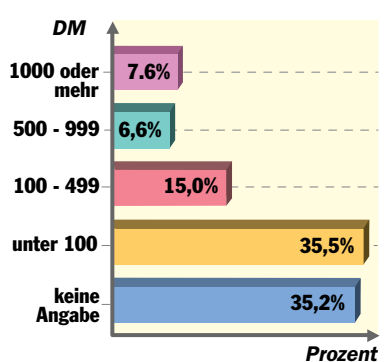
Lob für den Service



Quelle: CHIP-Pannenstatistik

CHIP

Durchschnittliche Höhe der Folgeschäden



Quelle: CHIP-Pannenstatistik

CHIP