

CHIP-Pannenstatistik

Spinnen Ihre Programme? Klemmt es im Rechner? Nervt Sie ein Händler oder Hersteller? Wir bitten Sie, uns im folgenden Fragebogen über Ihre Erfahrungen zu berichten.

Welche Bauteile sind am anfälligsten? Kommt die erste Panne eher vor oder nach dem Ablauf der Garantiezeit? Wieviel kostet eine Reparatur? Das sind nur drei von vielen Fragen – die Pannenstatistik soll die Antworten liefern. Doch dazu benötigen wir Ihre Hilfe.

Auf den folgenden zwei Seiten finden Sie den Fragebogen zum Thema Pannenstatistik. Ihre Erfahrungen interessieren uns und sicher auch die anderen Leser. Hatten Sie ein besonderes Erlebnis bei der Reklamation oder bei der Behebung eines Defektes? Dann schreiben

Sie die Geschichte bitte auf ein gesondertes Blatt Papier.

CHIP wertet nicht nur die Einsendungen aus, sondern sucht auch die interessantesten Fällen heraus und versucht, Ihnen zu helfen. Außerdem knöpfen wir uns Händler vor, die in der Statistik besonders häufig vorkommen oder deren Geräte oder Software besonders unangenehm auffallen.

Zudem werden alle Informationen in einer ausführlichen Pannenstatistik zusammengefaßt. Die Ergebnisse dieser Statistik werden in einer der nächsten Ausgaben veröffentlicht.



Belohnung für aktive Teilnahme:
Unter sämtlichen Einsendern werden zehn Multitech-Modems verlost.

Gewinnen Sie – CHIP verlost zehnmal ein Modem

Ihre Mühe wird belohnt: CHIP verlost unter allen Einsendern zehn Modems des Münchner Modemherstellers Multitech. Die Modems aus der schnellen 28.800-Klasse tragen die etwas kryptische Bezeichnung MT2834ZDX, sie unterstützen das V.34 Übertragungsprotokoll.

Zudem enthalten sie eine DTMF-Erkennungsschaltung (Dual-Tone Multi-Frequency). Diese Funktion unterscheidet automatisch, ob es sich bei den ein-

gehenden Anrufen um eine Fax- oder eine Datenübertragung handelt. Die aktive Fehlerkorrektur V.42 erreicht laut Hersteller mit einer Datenkompression von maximal V.42bps Datendurchsätze bis zu 115 200 bps.

Die den Modempaketen beigegepackte deutschsprachige Software umfaßt Windows-DFÜ- und Fax-Software, einen Btx/Datex-J-Dekoder sowie die Zugangssoftware zu den Online-Diensten Compuserve und AOL.

So nehmen Sie an der CHIP-Pannenstatistik teil

- Auch wenn Sie noch keinen Schaden an Ihrem PC hatten: Bitte füllen Sie den Fragebogen sorgfältig und möglichst vollständig aus. Wenn Sie zu den Glücklichen gehören, deren Geräte und Software bisher tadellos funktionierten, können Sie die Fragen nach der Schadenshäufigkeit und den Reparaturkosten überspringen.
- Die Fragen in der Tabelle befassen sich zum einem mit den Schäden an allen Komponenten und zum anderen mit dem letzten Schaden, den Ihr Rechner erlitten hat.
- Auf der zweiten Fragebogenseite stellen wir Ihnen einige genauere Fra-

gen über Ihre speziellen Erfahrungen mit den Fehlern, dem Hersteller oder dem Händler.

- Wenn Sie einige Punkte etwas ausführlicher erklären wollen, beachten Sie bitte folgendes: Benutzen Sie für die Zusatzinformationen ein gesondertes Blatt Papier. Kennzeichnen Sie die Anmerkungen am besten mit der Zahl, die bei der Frage steht, auf die Sie Bezug nehmen.
- Wenn Sie uns den Fragebogen per Post schicken wollen, beachten Sie bitte unbedingt die folgenden Hinweise: Schneiden Sie den Fragebogen aus und heften Sie auch das Zusatz-

blatt oder Ihre Zusatzblätter zum Fragebogen. So lassen sich Ihre Zusatzinformationen dann am einfachsten den dazugehörigen Fragebogen zuordnen.

- Unsere Anschrift lautet:

Redaktion CHIP
Stichwort Pannenstatistik
Postfach 20 16 41
80016 München

- Wenn Sie den Fragebogen per Fax schicken: Kennzeichnen Sie bitte jede Seite mit Ihrem Namen. Nur so läßt sich nach einer Sendestörung des Faxgerätes erkennen, welchem Absender die Seiten zuzuordnen sind.

Lief Ihre Anlage bisher fehlerfrei? Dann dürfen Sie die Tabelle (außer Spalte 1) und die Fragen 6 bis 17 überspringen.

1. Welchen Rechner nutzen Sie hauptsächlich?

Hersteller/Typbezeichnung (z.B. Dell Dimension XPS P166s)

2a.) Wann haben Sie diesen Rechner gekauft?

_____ Monat _____ Jahr

2b.) Welcher Monitor gehört dazu?

(Hersteller/Typenbezeichnung/Größe, z.B. Smile/CA-1716 CL/17-Zoll)

3. Benutzen Sie einen Drucker? (Druckerart/Hersteller/

Typenbezeichnung, z.B. Laserdrucker/Brother/HL-720)

☐ ja _____ ☐ nein

4. Wie lange ist der Computer in der Woche durchschnittlich in Betrieb? _____ Stunden

5. Wie nutzen Sie Ihren Computer?

☐ beruflich

☐ privat

☐ beruflich wie privat

6. Wenn Sie schon einen oder mehrere Schäden am PC oder der Peripherie hatten, füllen Sie die Tabelle auf dieser Seite bitte vollständig aus. Sollten Sie noch keine defekten Geräte gehabt haben, dann können Sie die Tabelle überspringen und mit den Fragen auf der nächsten Seite weitermachen.

Sollte Ihnen der Platz nicht reichen, dann schreiben Sie die restlichen Komponenten bitte auf ein separates Blatt.

Welche Komponenten sind in Ihrem Rechner vorhanden? (bitte ankreuzen)	Die folgenden Fragen beziehen sich auf alle der bisher kaputtgegangenen Komponenten.					Die folgenden Fragen beziehen sich auf die am häufigsten kaputtgegangene Komponente.		
	a. Wie oft haben Sie die Komponente(n) schon ausgetauscht? (Sie können bei mehreren Geräten eintragen, wie oft Sie die Teile austauschten.)	b. Wie alt waren die Komponenten bei ihrem ersten Defekt? (Bitte Alter in Monaten angeben.)	c. Wie oft seit dem Kauf war/waren die Komponente(n) defekt? (Bitte Anzahl angeben.)	d. Wie viele Schäden ereigneten sich innerhalb der Garantiezeit? (Bitte Anzahl angeben.)	e. Wieviel haben Sie für alle Schäden aller Komponenten insgesamt bezahlt? (Bitte die Reparatursumme in die unterste Zeile schreiben.)	f. Welche Komponente ging am häufigsten kaputt? (Bitte nur eine ankreuzen.)	g. Wie oft mußten Sie diese fehleranfälligste Komponente insgesamt austauschen? (Bitte Anzahl angeben.)	h. Wieviel kosteten Sie die Schäden der am häufigsten kaputtgegangenen Komponente insgesamt? (Bitte Geldbetrag angeben.)
Netzteil								
Hauptplatine								
Prozessor								
Arbeitsspeicher								
Controllerkarte								
Festplatte								
Soundkarte								
Grafikkarte								
Modem								
Diskettenlaufwerk								
CD-ROM-Laufwerk								
Maus								
Monitor								
Sonstiges								



7. Wir möchten noch mehr über die fehleranfälligste Komponente erfahren. Bitte tragen Sie die genauen Herstellerangaben der in der Tabelle am häufigsten kaputtgegangenen Komponente ein.

Komponente (z.B. Monitor): _____
Hersteller (z.B. Smile): _____
Genauere Typenbezeichnung (z.B. CA-1716, 17 Zoll): _____

8. Kommt oder kam es bei Ihrer Software wiederholt zu unerklärlichen Störungen?

- ☐ nein ☐ unerwartete Reaktionen des Programms
☐ Absturz ☐ unbefriedigende Ergebnisse, die auf den Leistungsumfang der betreffenden Software zurückzuführen sind

Hersteller und Name der Software: _____

9. Was war Ihrer Meinung nach die Schadensursache des letzten Fehlers?

- ☐ defekte Hardware ☐ Ausfall ohne äußere Einwirkung
☐ Software-Fehler ☐ Bedienungsfehler
☐ Überspannung ☐ Blitz
☐ Wasser/Feuchtigkeit ☐ mutwillige Beschädigung
☐ Feuer/Rauch ☐ unsachgem. Handhab./Fahrlässigkeit
☐ _____

10. Konnte der letzte Schaden behoben werden?

- ☐ ja, beim ersten Mal ☐ ja, aber erst nach mehreren Versuchen ☐ nein

11. Wer führte die Reparatur/den Reparaturversuch an diesem Schaden durch?

☐ Hersteller/Händler, der mir diese Hardware verkauft hatte. Bitte Name und Adresse angeben:

☐ Anderer Hersteller/Händler. Bitte Name und Adresse angeben:

☐ Kollegen/Bekannte/Freunde ☐ Sie selbst

12. Falls dieser Händler/diese Firma die Reparatur durchführten: Welche Erfahrungen konnten Sie in diesem Zusammenhang mit Ihrem Hardware-Schaden dort machen? Welche Aussagen treffen auf diesen Händler/diese Firma zu? Bitte benutzen Sie die Abstufungen von 1 (trifft voll und ganz zu) bis 7 (trifft überhaupt nicht zu).

Hilfsbereites Personal _____
 Kompetentes Personal _____
 Kulant bei der Reklamation _____
 Problemlose Reparaturabwicklung _____
 Kurze Reparaturdauer _____
 Angemessener Preis _____
 Umfassende Garantie _____
 Zuverlässige Mängelbehebung _____

13. Wie lange dauerte die Reparatur/der Reparaturversuch?

_____ Tage

14. Wurde Ihnen ein Ersatzgerät angeboten?

- ☐ ja ☐ nein ☐ war nicht nötig

15. Besitzen Sie für Notfälle ein Ersatzgerät?

- ☐ ja ☐ nein ☐ Ich habe eine Vereinbarung mit dem Händler

16. Welche Folgen hatte(n) der Schaden/die Schäden? Mehrfachnennungen sind möglich.

- ☐ Datenverlust, durch Backups wieder herstellbar
☐ Datenverlust, mit hohem Aufwand wieder herstellbar
☐ Verlust unwiederbringlicher Daten
☐ entgangene Geschäfte (zum Beispiel durch verlorene Adressen)
☐ Organisationsprobleme
☐ Leerlauf, kein sinnvolles Arbeiten möglich
☐ zusätzliche Personalkosten

☐ _____

17. Wie hoch schätzen Sie den DM-Gegenwert all dieser Folgeschäden? _____ DM

Füllen Sie die Fragen 18 bis 21 bitte auch aus, wenn Sie noch keinen Fehler an Ihrem Rechner bemerkt haben.

18. Hatten Sie schon mal einen Virus auf Ihrem Rechner?

- ☐ ja ☐ nein

19. Wie häufig machen Sie Sicherheitskopien?

- ☐ täglich ☐ wöchentlich ☐ unregelmäßig ☐ nie

20. Haben Sie Sicherheitskopien (Backups) wichtiger Daten?

- ☐ ja ☐ nein

21. Haben Sie sich jemals Gedanken gemacht, was passiert, wenn Ihre Computer-Anlage ausfällt?

- ☐ ja ☐ nein

Wenn Sie am Preisausschreiben teilnehmen wollen, tragen Sie hier bitte Ihren Namen und Ihre Adresse ein. Mitmachen kann jeder, ausgenommen Mitarbeiter der Vogel Verlag und Druck GmbH & Co. KG und deren Angehörige. Einsendeschluß ist der 29. November 1996. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

Vorname, Name: _____

Straße: _____

PLZ/Ort: _____

Telefon: _____ **Fax:** _____

Datum und Unterschrift: _____

Ja, ich möchte auch weiterhin interessante Aktionen kennenlernen und in Kontakt bleiben. Ich bin damit einverstanden, daß Sie bis auf Widerruf meine Adreßdaten in Ihrem Computer speichern und sie gegebenenfalls für Informations- und Werbeaktionen der Magazine CHIP, WIN und PC-OnLine einsetzen.

Datum und Unterschrift: _____