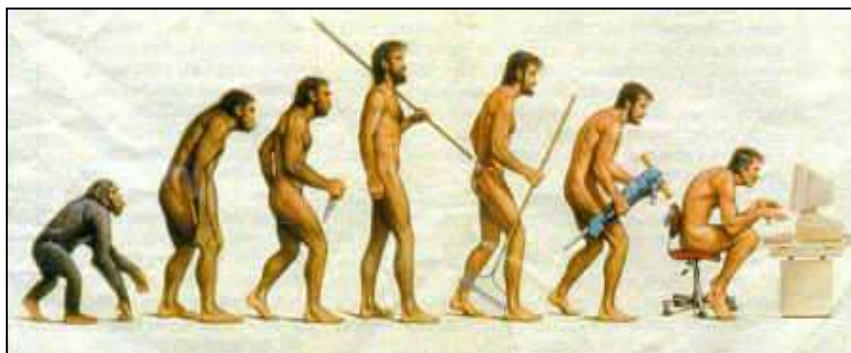


POBAVENÍ

Tato příručka byla vytvořena pouze pro pobavení účastníků kurzů IT. Ovšem čtěte v ní pozorně „mezi řádky“, i zde lze totiž najít ponaučení.



I.

Firmy prodávající automobily nemají telefonní linku podpory (helpline) pro lidi, kteří neumějí řídit, protože lidé nekupují auta podobně jako počítače, ale představte si, kdyby to dělali:

KDYBY SE AUTA KUPOVALA JAKO POČÍTAČE 1

- Helpline: Auto Moto HelpLine, jak Vám mohu pomoci?
Zákazník: Nastoupil jsem do auta, zavřel dveře a nic se nestalo!
Helpline: Dal jste klíček do zapalování a otočil jste s ním?
Zákazník: Co je to zapalování?
Helpline: To je zařízení, které bere proud z akumulátoru a otáčí motorem.
Zákazník: Zapalování? Akumulátor? Motor? Jak to, že musím znát všechny ty technické termíny, když chci JEN používat své auto?"

KDYBY SE AUTA KUPOVALA JAKO POČÍTAČE 2

- Helpline: Auto Moto HelpLine, jak Vám mohu pomoci?
Zákazník: Moje auto jezdilo týden dobře a teď vůbec nechce jet!
Helpline: Je nádrž prázdná?
Zákazník: Jak to mám vědět!?
Helpline: Na přední desce je malé měřidlo s ručičkou a značkami od 'plná' do 'prázdná'.
Zákazník: Je na 'prázdná'. Co to znamená?
Helpline: Musíte zajít k benzínové pumpě a koupit další benzín.
Zákazník: Cože!?! Za to auto jsem zaplatil 600 000,- korun! Teď mi říkáte, že musím dál kupovat nové díly? Já chci auto, které má všechno zabudované!

KDYBY SE AUTA KUPOVALA JAKO POČÍTAČE 3

- Helpline: Auto Moto HelpLine, jak Vám mohu pomoci?
Zákazník: Vaše auta jsou hrozná!
Helpline: Co je špatné?
Zákazník: Havarovalo, to je špatné!
Helpline: Co jste dělal?
Zákazník: Chtěl jsem jet rychleji, tak jsem stlačil plyn až k podlaze. Chvilí to fungovalo, ale potom havarovalo a teď nechce nastartovat!
Helpline: To je na Vaši zodpovědnost, když náš výrobek nesprávně používáte. Co čekáte, že s tím budeme dělat?
Zákazník: Chci, abyste mi poslali nejnovější verzi, která už nebude havarovat!

KDYBY SE AUTA KUPOVALA JAKO POČÍTAČE 4

- Helpline: Auto Moto HelpLine, jak Vám mohu pomoci?
Zákazník: Ahoj! Právě jsem si koupil mé první auto. Vybral jsem si Váš výrobek, protože má automatickou převodovku, posilovač řízení, posilovač brzd a pevné zámky na dveřích.
Helpline: Díky, že jste si koupil náš výrobek. Jak Vám mohu pomoci?
Zákazník: Jak ho uvedu do chodu?
Helpline: Umíte řídit?
Zákazník: Umím co !?!
Helpline: Umíte řídit?
Zákazník: Já nejsem technik! Já se jen chci svým autem někam dostat!

KDYBY SE AUTA KUPOVALA JAKO POČÍTAČE 5

- Helpline: Auto Moto HelpLine, jak Vám mohu pomoci?
Zákazník: Vaše auto mi nechce jet, ani se nehne, poraďte mi.
Helpline: Aha. A stiskl jste správně pedál spojky?
Zákazník: Cože? A to je nutné?
Helpline: Nastartoval jste auto?
Zákazník: Cože? I to je nutné?
Helpline: Vložil jste klíček do zapalování?
Zákazník: Cože? I to je nutné?
Helpline: A nastoupil jste vůbec do toho auta?
Zákazník: Cože? I to je nutné?
Helpline: Poslouchejte, a přečtl jste si vůbec návod?
Zákazník: Cože? I to je nutné?

II.

Výše uvedený helpline chcete-li hotline byla pouze fikce. Nyní pár „perliček“ ze skutečné zákaznické telefonní podpory informačních technologií.

SKUTEČNÝ HELPLINE 1

- Zákazník: Nedaří se mi spustit váš CD-ROM angličtiny.
Helpline: Vložte cédéčko do mechaniky... Spustilo se to?
Zákazník: Ne!
Helpline: Tak vyvolejte nabídku „Start“.
Zákazník: Ne, nefunguje to. Nic se neděje!
Helpline: Uf, jaký používáte operační systém?
Zákazník: To jako chcete vědět, jakou mám značku hi-fi věže?
Helpline: ???!!!!???

SKUTEČNÝ HELPLINE 2

- Zákazník: Mám problém s Windows a nevím, jak ho popsat.
Helpline: Dobře. Co máte na monitoru?
Zákazník: Eee...květináč.
Helpline: Ne, chtěl jsem říct - co je tam napsáno?
Zákazník: A jo tak...no...Sony.
Helpline: ???!!!!???

SKUTEČNÝ HELPLINE 3

Zákazník: Říkáte tedy, že nemám v přístupovém hesle používat velká písmena, je to tak?
Helpline: Přesně.
Zákazník: A číslice mám psát taky malé?
Helpline: ???!!!???

SKUTEČNÝ HELPLINE 4

Helpline: pane, zadejte Control+Alt+Delete.
Zákazník: A jo, tohle znám. (v pozadí je slyšet: klik klik klik klik...)
Helpline: Co se děje na monitoru?
Zákazník: No nic.
Helpline: Zkuste to znovu Control+Alt+Delete.
Zákazník: Pořád nic!
Helpline: Jak přesně zadáváte ten příkaz?
Zákazník: No, stisknu klávesy C ,O ,N ,T ,R ,O ,L a potom A ,L ,T potom D ,E ,L ,E ,T a nakonec E. Asi má být Control s K, že?
Helpline: ???!!!???

SKUTEČNÝ HELPLINE 5

Zákazník: Zrovna se přihlašuji na vaši webovou stránku, ale nerozumím tam úplně všemu.
Helpline: Dobře, podíváme se na to spolu.
Zákazník: Chce to po mně, abych zadal údaje o místě, ze kterého se připojuji, dále to chce, abych uvedl svoje telefonní číslo. Co tam mám napsat?
Helpline: Zadáte svoje telefonní číslo. Dále místo odkud se přihlašujete ... Asi od vás z domu, že? (*laskavým maminkovským tónem*)
Zákazník: Dobře. Už to je... A teď se mě to ptá na nějaké město.
Helpline: Zadáte jméno města, odkud se připojujete.
Zákazník: Takže tam mám napsat moje město?
Helpline: Ano.
Zákazník: Už to je. A teď se to ptá na moje poštovní směrovací číslo. Co mám napsat?
Helpline: (*nevěřičně mlčí*)
Zákazník: Haló! Co tam mám dát?
Helpline: Vaše poštovní směrovací číslo! (*podrážděně*)
Zákazník: Promiňte mi, jestli vás otravuju, ale víte, já se v informatice moc nevyznám.
Helpline: ???!!!???

SKUTEČNÝ HELPLINE 6

Zákazník: Pořád mi to ukazuje, že je špatné jméno uživatele nebo heslo.
Helpline: Zavřete prosím „okno“ pane.
Zákazník: No jo, to je pravda, venku je opravdu dost hluk.
Helpline: ???!!!???

SKUTEČNÝ HELPLINE 7

Zákazník: Dobrý den, nedaří se mi k vám připojit.
Helpline: Dobře, hned to zařídíme. Ze všeho nejdřív bych potřeboval vědět, jestli jste v 95, 98 nebo v Linuxu.
Zákazník: Ne, pane, jsem v Jablonci 466 01.
Helpline: ???!!!???

SKUTEČNÝ HELPLINE 8

- Zákazník:** Dobrý den, moje Nescafé nefunguje!
Helpline: Eee ... je mi líto, paní, ale my neděláme podporu kuchyňských spotřebičů.
Zákazník: Ne, ne! To je Nescafé na Internet - prohlížeč.
Helpline: Jak prosím? Nechtěla jste náhodou říct Netscape?
Zákazník: Ano, to je ono! Netscape nebo Nescafé - vždyť je to totéž.
Helpline: ???!!!???

III.

Pokud by vám lektor IT tvrdil, že zvládnout práci s počítačem dokáže každý, nevěřte mu! Proč by jinak firma Microsoft uvedla na trh následující novinky v oblasti textového editoru a tabulkového kalkulátoru?

**IV.**

Pokud vám bude dále tvrdit, že bez e-mailu a znalosti práce s PC „neexistujete“, nevěřte mu už vůbec! I bez informačních technologií můžete udělat díru do světa - viz Bajka o e-mailu:

Jeden nezaměstnaný muž se přihlásil jako uklízeč u firmy Microsoft. Personální šéf si pozval tohoto muže na pohovor a ke vstupnímu testu - zametení podlahy. V průběhu pohovoru mu říká: „Jste přijat, dejte mi Váš e-mail a já Vám pošlu formulář k vyplnění, a zároveň instrukce kde a kdy se máte první den hlásit.“ Nezaměstnaný zoufale odvětlí že žádný počítač nemá a e-mail nevlastní. "Když tedy nemáte e-mail, tak to virtuálně neexistujete a tak nemůžete tuto práci získat. Zklamaný zoufalý muž neví co dělat a má už jen \$10 v peněžence. Nakonec se rozhodne a koupí v supermarketu bednu s 10 kg rajčat a během dvou hodin je rozprodá za dvojnásobek. Takto to zopakuje ještě třikrát a jde domů s \$80. Tak jak to provedl s rajčaty, změní svůj styl života a myšlení. Každý den vstává brzy ráno, pilně pracuje a pozdě večer se vrací domů s několikanásobkem svých peněz. Později si koupí káru, kterou zanedlouho vyměňuje za dodávku a o něco později za flotilu nákladních aut. Po několika málo letech vlastní tento muž jeden z největších velkoobchodů se zeleninou ve Spojených státech. Jak myslí na budoucnost své rodiny, rozhodne se uzavřít životní pojištění. Zavolá pojišťovacímu makléři a zvolí si pojistný plán. V závěru rozhovoru se jej makléř zeptá na e-mailovou adresu, aby mu mohl zaslat pojistnou smlouvu. Muž odpoví, že žádnou e-mailovou adresu nemá. "To je zvláštní," říká makléř, "Vy nemáte žádný e-mail a přesto jste dokázal vybudovat takové impérium. Představte si, kde byste dnes byl, kdybyste e-mail měl!" Muž se dlouze zamyslí a pak odvětlí "Byl bych uklízeč u Microsoft."

V.

Na druhou stranu je pravdou, že vývoj asi nezastavíte



.... a váš počítač vám připraví chvílky, na které jen tak nezapomenete.



VI.

Takže možná nezbyvá nic jiného, než se přizpůsobit ...



... a prostudovat veškerou dokumentaci k vašemu počítači.



Tyto a další informace můžete rovněž nalézt na internetové adrese
<http://radek.hajdu.sweb.cz> včetně kontaktních informací.

Přeji příjemně strávený čas s počítačem
Radek Hajdu
