

### Quanto segue è tratto da un articolo del Wall Street Journal:

1. Compaq sta considerando di cambiare il comando **Press Any Key** in Press Return a causa delle continue chiamate che chiedono quale sia il tasto Any.
2. Il supporto tecnico di AST ha avuto una chiamata che lamentava che il mouse era molto difficile da controllare con il coprimouse antipolvere messo su. Tale coprimouse si è scoperto essere poi il sacchetto di plastica in cui il mouse viene imballato.
3. Un altro tecnico della Compaq ha ricevuto una chiamata da un uomo che si lamentava che il sistema non leggeva i suoi file di word processing dai suoi vecchi dischetti da 5.1/4 pollici. Dopo aver appurato che non sono stati sottoposti a campi magnetici o calore, si è scoperto che il cliente aveva messo le etichette sui dischi, e poi li ha arrotolati nella macchina per scrivere per poter scrivere sulle etichette.
4. A un'altra cliente di AST viene chiesto di spedire indietro una copia dei suoi dischetti difettosi. Pochi giorni dopo arriva una lettera della cliente con le fotocopie dei floppy.
5. *[Non traducibile-si riferisce ai drive per i floppy da 5.1/4]*  
A Dell technician advised his customer to put his troubled floppy back in the drive and close the door. The customer asked the tech hold on, and was heard putting the phone down, getting up and crossing the room to close the door to his room.
6. Un altro cliente della Dell chiama per dire che non riesce, col suo computer, a spedire i fax. Dopo 40 minuti di chiarimenti, il tecnico scopre che l'uomo sta tentando di faxare un foglio di carta tenendolo appoggiato allo schermo e premendo il tasto invia.
7. Ancora un altro cliente della Dell chiama per dire che la sua tastiera non funziona più. L'ha pulita immergendola in acqua e sapone e strofinando per un giorno, e quindi rimuovendo tutti i tasti e lavandoli singolarmente.

8. Un tecnico della Dell riceve una chiamata da un cliente che è arrabbiato perché il suo computer gli ha detto che è bad and an invalid. Il tecnico spiega che le risposte bad command e invalid del computer non vanno prese come qualcosa di personale.

9. Un cliente confuso chiama la IBM per un problema di stampa di documenti. Egli dice al tecnico che il computer gli ha detto coundn't find printer. L'utente ha provato girando il monitor verso la stampante, ma il computer continua a non vederla.

10. Una cliente esasperata chiama il supporto tecnico Dell Computer per dire che non riesce ad accendere il suo nuovo Computer Dell. Dopo essersi assicurato che il computer è alimentato, il tecnico le chiede cosa accade quando lei preme il pulsante. Lei risponde: "Continuo a premere su questo pedale ma non succede niente". Il pedale si è scoperto essere il mouse...

11. Un'altra cliente chiama la Compaq per dire che il suo nuovo computer non funziona. Dice che ha disimballato l'unità, ha inserito la spina ed è stata 20 minuti seduta lì davanti aspettando che succedesse qualcosa. Quando le viene chiesto cosa è successo quando ha premuto l'interruttore, lei chiede: "Quale interruttore?".

12. Storia vera di un SysOp Novell NetWire:

Cliente: "Salve, è il Supporto Tecnico?"

Tecnico: "Sì. Come posso aiutarla?"

C.: "Il porta-tazza del mio PC si è rotto e sono ancora in garanzia"

T.: "Mi scusi, ma lei ha detto porta-tazza?"

C.: "Sì, e sul frontale del mio computer"

T.: "Perdoni se le sembro un po' perplesso, ma è perché lo sono. Lo ha ricevuto come parte di una promozione, in qualche fiera? Come le è arrivato questo porta-tazza? Ha qualche marchio inciso sopra?"

C.: "E' arrivato insieme al computer; non so nulla di nessuna promozione. C'è solo scritto '4X' sopra"

A questo punto il tecnico ha spento il suo microfono, perché non è più riuscito a trattenersi dal ridere. Il cliente stava usando lo sportelletto del drive CD-ROM come un porta-tazza, tenendolo sempre aperto.

13. Un altro cliente IBM ha dei problemi ad installare del software e telefona per il supporto. "Ho messo il primo dischetto, ed è andato tutto bene. Poi mi ha detto di mettere il secondo dischetto, e lì ho avuto dei problemi. Quando mi ha detto di mettere il terzo disco, non sono più riuscito a farcelo entrare..." L'utente non aveva realizzato che Inserire il Disco 2 significava prima rimuovere il Disco 1.

14. In maniera analoga, un cliente ha seguito le istruzioni per installare il software. Le istruzioni

dicevano di rimuovere il disco dal suo imballo e di metterlo nel drive. L'utente ha aperto fisicamente il disco rimuovendo il disco magnetico dalla sua sede rigida, e poi si è chiesto perché non funzionava...