

Le betisier des Hotline - 1/1

En cette fin d'année 2002 voici un betisier des Hotline

Si vous venez de recevoir un bel ordinateur tout neuf, vous faites peut-être partie de ces malheureux débutants qui ont un peu de mal à mettre en route leur machine. Dans ce cas, il y a la hotline, la ligne d'assistance téléphonique. Au bout du fil, pour 0.15 Euros la minute, si vous arrivez à le joindre, un technicien prêt en principe à vous rendre service. Mais le dialogue entre débutants et services d'assistance est parfois surréaliste. Le bêtisier des hotlines informatiques recèle de véritables morceaux d'anthologie.

Parmi les anecdotes célèbres, Il y a par exemple l'histoire de cette dame à qui l'on demande de « fermer la fenêtre ». Evidemment, il s'agit d'une fenêtre sur l'écran de son ordinateur. Mais, ni une ni deux, elle se lève et elle va fermer la fenêtre du salon...

On parle aussi de cette secrétaire dont l'ordinateur avait des ratés. Elle appelle un technicien par téléphone. Celui-ci lui demande « qu'est-ce qu'il y a sur votre écran ? » et la brave secrétaire de répondre : « un pot de fleur ».

Parmi les anecdotes qui se racontent sur Internet, il y a aussi l'histoire de ce monsieur qui n'arrive pas à faire fonctionner un CD-ROM d'anglais qu'il vient d'acheter. Après quelques minutes d'interrogatoire, l'employé de la hotline s'aperçoit que le client tentait en fait d'utiliser son CD-ROM non pas sur un ordinateur mais sur une chaîne hifi.

Pour beaucoup, l'informatique n'a rien d'intuitif. Par exemple, pour cette dame qui utilisait sa souris avec son pied comme une pédale de machine à coudre cette autre qui parlait à sa souris comme dans un micro pour donner des ordres à son ordinateur.

Enfin, il y a les méprises à cause des messages en anglais. Si votre écran affiche "hard drive failure", cela ne veut pas dire que votre disque dur est fêlé mais simplement qu'il n'arrive plus à fonctionner.

En résumé : c'est vrai, l'informatique c'est compliqué. Les techniciens des hotlines n'ont pas fini d'en voir de toutes les couleurs.