

Sopax ApS
Stærkærvej 17
DK-8850 Bjerringbro

Tel. 86 68 36 63
Fax. 86 68 36 32
e-mail: sopax@post4.tele.dk

Compaq Computer A/S
Kongevejen 2
3460 Birkerød

22.01.2000

Nødråb fra skuffet kunde

Jeg arbejder selv som virksomhedskonsulent og er derfor vant til, at man som firma har behov for at kende kundernes reaktioner på sine ydelser inden sagen går op i en spids. Som den sidste civiliserede udvej henvender jeg mig derfor direkte til jer.

Siden jeg anskaffede mig en ZX80 sidst i 70erne, har jeg dagligt benyttet computere privat og i mit arbejde. Det var derfor med stolthed og store forventninger, at jeg i oktober 1999 opgraderede til det, jeg opfattede som det ypperste, nemlig en Compaq Presario 5726.

Til min overraskelse virkede den meget dårligt, men min tillid til Compaq blev om muligt endnu større, efter at en servicemand under et besøg havde erklæret den for kassabel og jeg få dage senere fik en ny tilsendt. Det er den, som jeg nu i 3 måneder har haft en daglig kamp med.

Mekanisk lader den til at være OK, idet et simpelt spilleprogram afvikles lynhurtigt. Derimod forekommer der med skiftende varians problemer med afviklingen af især Word og Outlook Express (som begge er de programmer, der fulgte med maskinen). Problemerne består oftest i, at cursoren og musen kommer til at "hænge" og næsten ikke er til at flytte. OE har desuden sit eget problem, idet det ofte går i "svarer ikke" position. Jeg må derfor jævnligt slukke og genstarte computeren, da det ellers som regel ender med, at det hele låser, så jeg må slukke med 5 sec. tryk på afbryderen. For at sige det mildt hæmmer det i alvorlig grad mit arbejde.

Jeg har fået en altid meget venlig og hjælpsom betjening hos jeres hotline, som næsten hver gang har haft nye forslag: Omformatering af hard disk (har jeg gjort 5 gange, hvor alt blev slettet), downloading fra internettet, ændring af indstillinger osv. På min telefonregning er 45 90 45 45 i perioder det mest benyttede nummer.

Vi har således begge udvist stor tålmodighed for at finde en løsning på problemet, uden at det dog har hjulpet. Jeg arbejder med de samme ting og med de samme programmer, som på mine forrige computere, hvor der egentlig aldrig har været problemer.

Jeg vil så gerne bevare min tillid til Compaq. Kom med et forslag til en løsning, please.

Venlig hilsen
SOPAX ApS

Søren Padkjær