

Sachverhaltsdarstellung

Stand: 15.1.2009

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	1
2. Problemdiagnose.....	2
3. Das Windows-Netzwerk-Missverständnis.....	2
4. Protokoll.....	3
4.1. Telefonat 1.....	3
4.2. Telefonat 2.....	3
4.3. Telefonat 3.....	3
4.4. Telefonat 4.....	3
4.5. Telefonat 5.....	3
4.6. Kontaktformular www.tele2.at und Reaktionen:.....	4
4.7. Telefonat 6.....	4
4.8. Telefonat 7.....	4
4.9. Status.....	4
5. Aufwandsvergleich.....	5
5.1. Normaler Aufwand:	5
5.2. Tatsächlicher Aufwand:.....	5

1. Einleitung

Am 5.12.2008 wurde ich, Dipl.-Ing. Christoph Lechleitner, in meiner Eigenschaft als EDV-Betreuer in ein Vereinsbüro in Innsbruck gerufen, um den nicht funktionierenden Tele2-Internetzugang wieder herzustellen.

Mir war schnell klar dass das DSL-Modem defekt ist, aber es ist mir erst nach vieeeelen Telefonaten u.a. Aktionen gelungen, einen Modemtausch zu erwirken - leider nur theoretisch, denn es ist bis heute (15.1.2009) kein Ersatzmodem beim Endkunden eingetroffen.

Diese Sachverhaltsdarstellung dokumentiert bisherigen Verlauf dieses Servicefalles aus meiner Sicht.

Nach einer Zusammenfassung der Problemanalyse und einer Erklärung zu dem „Windows-Netzwerk-Missverständnis“ das die Kommunikation mit der Hotline sehr erschwert hat folgt ein Protokoll der Ereignisse und schliesslich eine kleiner Aufwandsvergleich zwischen normaler und tatsächlicher Behandlung des technischen Problems.

2. Problemdiagnose

Am DSL-Modem Siemens CL-110 blinken die Lämpchen „Power“ und „DSL“, alle anderen leuchten durch. Laut Manual (http://www.iad.cz/prez/ADSL_CL-110_User_Manual.pdf) ist diese Kombination gar nicht vorgesehen und schon ein klarer Hinweis dass das Ding defekt ist.

Verbindet man den PC (Windows XP, SP2 plus div. Updates) und das Modem mit dem mitgelieferten Ethernet-Kabel, kommt kein Ethernet-Link zustande (ipconfig.exe sagt: „Ethernetadapter LAN-Verbindung:“, „Medienstatus. : Es besteht keine Verbindung“).

Dasselbe Verhalten tritt auf wenn man einen Laptop (Lenovo ThinkPad T61p, Ubuntu 8.10) mit dem Modem verbindet (ethtool sagt: „Link detected: no“).

Verbindet man aber den PC und den Laptop, kommen Ethernet-Link und IP-Connectivity sofort zustande, sowohl bei direkter Verbindung als auch bei Einsatz eines Switches. Auch mit einem anderen, frisch durchgemessenen, Cat5e-Kabel tritt dasselbe Verhalten auf.

Dies ist ein eindeutiger Beweis dass das Modem von sich aus Ethernet-seitig tot ist!

Selbst unter der Annahme dass das Modem doch ok wäre hätte jeder Anbieter mit Vernunft längst ein Modem geschickt, schlicht auf Verdacht.

Auch via USB macht das Modem übrigens keinen Muckser, es kommt kein USB-Link zustande.

3. Das Windows-Netzwerk-Missverständnis

Die meisten Tele2-Hotline-MitarbeiterInnen mit denen ich Kontakt hatten haben behauptet dass die Netzwerkkarte des PCs defekt bzw. schuld sei, weil sich der PC trotz fest eingestellter IP-Adresse nicht selbst pingen kann.

Diese Schlussfolgerung mag im Handbuch der CallCenter-MitarbeiterInnen stehen, ist aber falsch!!!

Wenn man einem Windows-XP-PC (Windows XP Professional mit SP2 oder auch SP3) das Netzwerkkabel zieht, kann man vorerst noch die IP-Adresse des entsprechenden LAN-Adapters pingen - aber nur für einige Sekunden!

Dann, je nach Rechner ca. 5-30 Sekunden später, kommt Windows drauf dass dieses LAN weg ist, und fährt nach und nach die IP-Adresse, das Routing, und schliesslich die anderen Netzwerkprotokolle und die ganze Schnittstelle herunter. Der Treiber bleibt natürlich geladen und merkt wenn wieder eine Ethernet-Verbindung zustande kommt.

Wenn schon beim hochfahren keine Ethernet-Verbindung besteht kann man fixe IP-Adressen konfigurieren soviel man will, man kann sich nie selbst pingen.

Ob die Hotline-MitarbeiterInnen das falsch zu wissen glauben, oder ob's evtl. mit anderen Windows-Versionen anders ist weiss ich nicht, für mich ist es offensichtlich und entspricht voll und ganz meiner 17-jährigen Erfahrung mit Ethernet und IP.

Leider hatte ich den Eindruck dass die Begriffe „Ethernet-Link“ und „Interface herunterfahren“ schlichtweg nicht verstanden wurden.

4. Protokoll

4.1 Telefonat 1

5.12.2008, ca. 10 Uhr, vom Tele2-Telefon des Kunden aus.

Freundlicher Mitarbeiter ignoriert den Hinweis auf die fehlende Ethernet-Connectivity und besteht darauf, das Problem nach Standardschema einzugrenzen. Hätte man mir hier geglaubt dass ich weiss was ich sage wäre das ganze mit einem Modemtausch an dieser Stelle schon erledigt gewesen!

Es wird auch ignoriert dass das ADSL-Modem bislang als Router konfiguriert war (192.168.1.1/24) und gemeinsam wird die Telekom-übliche PPTP-Variante konfiguriert, also LAN-IP auf 10.0.0.140/24, VPN-Verbindung mit Server 10.0.0.138.

Hotline-Mitarbeiter setzt zu weiterem Vorschlag an, aber:
Telefonverbindung reisst ab!

4.2 Telefonat 2

5.12.2008, ca. 10:15.

Ich rufe sofort wieder an, komme zu einem anderen Mitarbeiter.

Nach kurzem Ping-Pong was schon probiert wurde wird ausgemacht dass ich mir Laptop usw. hole und teste ob die Ethernetkarte des PC funktioniert, usw.

4.3 Telefonat 3

5.12.2008, ca. 11:02.

Ich komme zum Mitarbeiter von Telefonat 2.

Kurzem Bericht dass PC/Modem und Laptop/Modem nicht funktioniert, aber Laptop/PC sehr wohl. Erstmals wird das Spiel mit „Selbst anpingen trotz fehlendem Ethernet-Link“ gespielt, aber ich kann den Mitarbeiter überzeugen dass das Ergebnis klar und das Modem kaputt ist.

Modemtausch wird zugesagt.

Leider streikt (lt. Angabe des Mitarbeiters) das Tele2-interne System wo der Modemtausch angestossen werden könnte.

Ich werde gebeten später nochmal anzurufen und den Modemtausch einfach nur anstossen zu lassen.

4.4 Telefonat 4

5.12.2008, ca. 14:40, von meinem Mobiltelefon und meinem eigenen Büro aus.

Mitarbeiterin, freundlich aber offensichtlich mit wenig Verständnis für mein Fachchinesisch.

Sie ist nicht überzeugt dass der Mitarbeiter von den Telefonaten 2 und 3 richtig geurteilt hat und will nochmal das sinnlose selbst-ping-Spiel spielen.

Nach ca. 20 Minuten hin und her (und internen Rückfragen während der ich Brian Adams hören darf) und ersten deftigen Reaktionen meinerseits weigert sich die Mitarbeiterin einen Modemtausch anzustossen.

Bevor es zu einem endgültigen Status kommt, reisst die Verbindung ab.

4.5 Telefonat 5

5.12.2008, 15:00.

Ich rufe gleich wieder an, komme zum nächsten Mitarbeiter.

Nach ca. 10 Minuten ist das Ergebnis wieder dass Tele2 darauf besteht dass das Modem ok und der PC gestört ist und sich definitiv weigert das Modem zu tauschen.

4.6 Kontaktformular www.tele2.at und Reaktionen:

Sa. 6.12.2008, spät abends:

Ich fülle das Kontaktformular auf www.tele2.at aus, verweise im Text auf die erste online gestellte Version dieser Sachverhaltsdarstellung.

So. 7.12.2008, nachmittags:

E-Mail vom Tele2-Support, Thomas Jung.

Mehrmals gehen E-Mails hin und her.

Ergebnis sind wieder nur Ignoranz, Sturheit, und Verweise an die telefonische Technische Hotline.

Mo. 8.12.2008 (halber Feiertag), mittags:

E-Mail von Tele2-Support, Jennifer Sommer.

Versprechen, dass sich Tele2 das ganze selbst näher anschaut und sich dann wieder meldet.

Mo. 15.12.2008:

Eine Dame von Tele2 (nicht-technischer Bereich) meldet sich telefonisch. Sie könnte selbst versuchen einen Modemtausch anzustosse, aber es wäre besser wenn ich es nochmal bei der technischen Hotline versuche.

4.7 Telefonat 6

Di. 16.12.2008:

Ich rufe vom Kunden aus nochmal die normale Tele2-Hotline an (die Nummer der „Champion Hotline“ ist leider nicht erreichbar).

Wieder gehe ich mit dem Mitarbeiter einige Schritte am PC durch, aber es gelingt mir relativ rasch eine Einigung auf ein defektes Modem zu erreichen.

Es wird mir fix zugesagt, dass ein Modem geschickt wird, nur ob's noch vor dem Wochenende ankommt will man mir nicht versprechen.

4.8 Telefonat 7

7. oder 8.1.2008:

Es ist kein Modem eingetroffen.

Der Endkunde ruft (nach Rücksprache mit mir) selbst bei Tele2 an. Ein Rückruf binnen 24 Stunden wird zugesagt.

4.9 Status

Bis heute, Do. 15.1.2009, ist kein Modem eingetroffen, und kein weiterer Rückruf erfolgt.

5. Aufwandsvergleich

5.1 Normaler Aufwand:

Gesamtaufwand:

1 Stunde bei mir,

15 Minuten bei Tele2,

1 Garantiefall-Modem beim Hersteller (Siemens).

5.2 Tatsächlicher Aufwand:

Gesamtaufwand bisher:

mind. 8 Stunden (inkl. Sachverhaltsdarstellung) bei mir, die ich nicht verrechnen werde.

ca. 3-4 Stunden bei Tele2.

Endkunde seit 6 Wochen offline!