

Quark

Anmoderation Katharina Mann / Norbert Büchner

Service ist oftmals nur ein Wort. Walter Kuhl aus der Redaktion *Alltag und Geschichte* erzählt uns im folgenden Beitrag, wie Radio Darmstadt für viel Geld ein Produkt erwarb, das seinen Preis einfach nicht wert ist.

Beitrag Walter Kuhl

Das Layoutprogramm *Quark Xpress* zählt unter Macintosh-Userinnen und Usern zum begehrtesten Spitzenprodukt. Radio Darmstadt machte die Probe aufs Exempel und wollte diese Software zur Erstellung eigener Programmflyer und Broschüren erwerben. Doch der Weg dorthin war nicht so einfach. Wir wählten den Weg über eine Schullizenz. Hierzu schrieben wir den Hamburger Distributor der US-amerikanischen Firma an und erhielten nach Vorlage unserer Vereinssatzung und der Gemeinnützigkeitsbescheinigung des Finanzamts grünes Licht.

Die von uns gewünschte Version 6 von *Quark Xpress Passport* ist jedoch laut Auskunft der *Quark-Homepage* erst ab Windows 2000 lauffähig. Unsere zum Teil etwas betagten Computer laufen jedoch seit Jahren stabil und zuverlässig mit Windows 98. Unsere Frage an den Distributor lautete also: läuft das Programm auch mit einer älteren Version? Unsere diesbezügliche Email blieb unbeantwortet.

Schulversion ist offensichtlich nicht gleich Schulversion. Der Direktbezug durch *Quark* hätte uns etwa 50 Euro gespart. Wir bestellten die Software daher direkt bei der [europäischen Quark-Vertretung in der Schweiz](#). Beziehungswiese wir wollten. Denn die Servicehotline führte uns zielgerichtet durch ein über einen Sprachcomputer gesteuertes Menü ... ins Nirwana. Minutenlang geschah nichts, es ertönte gespenstische Stille. Also schrieben wir unsere Bestellung auf einen Briefkopf, tüteten sie ein und schickten sie in die Schweiz. Und warteten, und warteten, und wir würden noch bis heute warten, wenn wir die aufgegebenen Bestellung nicht inzwischen abgeschrieben hätten.

In einem zweiten Versuch bestellten wir die Software über einen Händler. Das kostete uns die schon genannten 50 Euro mehr, führte jedoch tatsächlich dazu, daß wir binnen weniger Tage das Softwarepaket in einwandfreiem Zustand zugesandt erhielten. Nicht einmal Vorkasse oder

Nachnahme waren vonnöten. Das hätte uns stutzig machen müssen. Doch wir waren so glücklich, endlich im Besitz unseres heiß begehrten Layoutprogramms zu sein, daß wir vergaßen, das Kleingedruckte zu beachten. Dieses stand allerdings nirgends zu lesen und wurde uns erst bei der Installation des Programms mitgeteilt.

Die Installation des Programms selbst war übrigens kein Problem. Alles lief wie am Schnürchen. Aber dann! Eine teure Software wie *Quark Xpress* wird natürlich mit einem Installationscode ausgeliefert. Und damit dieser nicht einfach weitergegeben wird, muß die Software zusätzlich noch einmal aktiviert werden. Wird dies nach erfolgreicher Installation unterlassen, wird nach wenigen Tagen automatisch in den Demomodus gewechselt. All die netten Features des Programms, wegen derer wir es ja auch gekauft haben, bleiben dann unerreichbar.

Pech für uns, daß der Windows 98-Rechner keinen direkten Internetzugang hat. Denn sonst wäre es - obwohl: das wissen wir natürlich nicht - ein leichtes gewesen, das Produkt zu aktivieren. So aber standen uns der Weg über die telefonische Hotline, über ein ausgefülltes Faxformular oder per E-Mail offen. Um es vorwegzunehmen: das Produkt ist immer noch nicht aktiviert. Per Telefon landeten wir im schon bekannten Nirwana, unser nachgeschobenes Fax wurde einfach nicht beantwortet, und unsere darob erboste E-Mail wird jetzt seit über zwei Wochen ignoriert. Sprich: wir haben für teures Geld ein vollkommen nutzloses Produkt erworben.

Wer mit dem Gedanken spielt, *Quark Xpress* zu erwerben, sollte sich angesichts dieser Nerverei überlegen, ein Konkurrenzprodukt zu erwerben. Wir können den Service der Firma *Quark* jedenfalls auf keinen Fall empfehlen. Zudem können wir nur feststellen: das Gerede vom Standortfaktor "Service" unseres Mittelstandes ist einfach nur ... Geschwätz.

Abmoderation Katharina Mann / Norbert Büchner

Ein Beitrag von Walter Kuhl für Radio Darmstadt. Dieser Beitrag ist demnächst nachzulesen auf der Internetseite www.wkradiowecker.de.vu.

Nachtrag

Am Tag nach der Erstausstrahlung dieses Beitrags erhielten wir unseren Aktivierungscode.

RadAR-Radiowecker

Radio Darmstadt

Erstausstrahlung: Sonntag, 24. Juli 2005, 8.20 Uhr

Wiederholung: Dienstag, 26. Juli 2005, zwischen 6.00 und 8.00 Uhr

Seite : 3

Redakteur: Walter Kuhl

Thema: Quark

Radio Darmstadt ist ein lizenzierter nichtkommerzieller lokaler Hörfunksender mit einer geschätzten Reichweite von 350.000 potentiellen Hörerinnen und Hörern. Laut einer im Sommer 2000 durchgeführten Akzeptanzanalyse hören 7% der möglichen Hörerinnen und Hörer im Laufe eines 14-tägigen Zeitraums mindestens einmal Radio Darmstadt, vorzugsweise den morgendlichen Radiowecker und die Sendungen der Themenredaktionen (täglich von 17 bis 19 Uhr). Dem Sendeplatz der Redaktion *Alltag und Geschichte* wird darin bescheinigt, daß er ein "ausgesprochen anspruchsvolles Programm aufweise und mit politisch linksgerichteten und kritischen Inhalten überzeuge". Die Untersuchung ist in der Schriftenreihe der LPR Hessen als Band 13 erschienen (ISBN 3-934079-33-4). Eine repräsentative Umfrage im Frühjahr 2004 ergab hochgerechnet eine Reichweite von 30.000 HörerInnen innerhalb von 14 Tagen. Dies entspricht einer Verdopplung des "weitesten HörerInnenkreises" auf 14%.

Walter Kuhl c/o Radio Darmstadt, Steubenplatz 12, 64293 Darmstadt

<http://www.waltpolitik.de>

fon: (06151) 8700-192, fax: 8700-111

wql <at> radiodarmstadt.de

URL dieser Seite: http://www.waltpolitik.powerbone.de/pdf/rw_50724.pdf