

Transcriptierapport Helpdeskgesprekken

Arnout Terpstra

Cliffred van Velzen

Robbert-Jan Beun

Rogier M. van Eijk

Technical Report 2009-002

January 2009

Department of Information and Computing Sciences

Utrecht University, Utrecht, The Netherlands

www.cs.uu.nl

ISSN: 0924-3275

Department of Information and Computing Sciences
Utrecht University
P.O. Box 80.089
3508 TB Utrecht
The Netherlands

TRANSCRIPTIERAPPORT HELPDESKGESPREKKEN

Arnout Terpstra, Cliffred van Velzen, Robbert-Jan Beun & Rogier M. van Eijk
Departement Informatica
Universiteit Utrecht

Inleiding

Dit rapport bevat de transcriptie van 24 gesprekken opgenomen bij de technische helpdesk van de ADSL provider Telfort. Elke transcriptie is voorzien van de volgende informatie: Als eerste wordt het nummer genoemd, welke wordt gebruikt voor verwijzingen. Vervolgens de datum waarop het gesprek plaatsvond. Daarna de (afgekorte) naam van de helpdeskmedewerker (agent) en de naam van de transcribent. Hierna volgt het geslacht van de klant die belt, de bestandsnaam van de oorspronkelijke opname en als laatste de duur van het gesprek in minuten.

In verband met de privacy van de klanten van Telfort zijn privacygevoelige gegevens (zoals namen, adressen, postcodes, etc.) uit de transcripties weggelaten en vervangen voor sterretjes (*).

Voorafgaand aan de transcripties zelf zal eerst een beschrijving van het domein gegeven worden om de transcripties inhoudelijk begrijpbaar te maken.

Domeinbeschrijving

Internet van Telfort maakt gebruik van ADSL. ADSL staat voor *Asymmetric Digital Subscriber Line* [<http://nl.wikipedia.org/wiki/ADSL>]. Dit is een standaard voor digitale technologie die snelle datacommunicatie toelaat over een telefoonlijn van koperdraad. De A in ADSL staat voor asymmetrisch; dit betekent dat de snelheid waarmee data kan worden ontvangen (ook wel *downstream* genoemd) hoger is dan de snelheid waarmee data kan worden verstuurd (ook wel *upstream* genoemd). De meeste ADSL providers bieden verschillende snelheden aan voor verschillende prijzen; Telfort biedt slechts één abonnementsvorm aan, met de op dit moment maximaal haalbare snelheid voor ADSL lijnen. Het abonnement bij Telfort is tot 20mb, wat inhoudt dat de *downstream* maximaal 20Mbit/seconde is. De maximale *upstream* van het abonnement is 1mb (1Mbit/seconde).

Om een huishouden verbinding te laten maken met het ADSL netwerk, zal er thuis een modem geplaatst moeten worden, die aangesloten wordt op een klassiek koperpaar (telefoonlijn). Dit koperpaar is in elk huis in Nederland aanwezig en behoort tot het telefonienetwerk van KPN. Dit modem maakt vervolgens verbinding met de wijkcentrale. De wijkcentrale maakt op zijn beurt weer verbinding met het netwerk van de ADSL provider.

Zodra de verbinding tot stand gebracht is krijgt elk modem of apparaat dat direct met internet verbonden is een IP-adres. Dit is een unieke combinatie van cijfers waarmee een *host* op het internet geadresseerd kan worden [http://nl.wikipedia.org/wiki/IP_adres]. Dit is noodzakelijk om computers elkaar te laten vinden binnen het internet. Een IP-adres neemt de vorm aan van een combinatie van vier cijfers tussen de 0 en de 255. Een voorbeeld van een IP-adres is 81.173.34.237. Omdat dergelijke adressen nogal moeilijk te onthouden zijn wordt er gebruik gemaakt van een domeinnaam om een bepaalde computer binnen het internet te vinden [<http://nl.wikipedia.org/wiki/Domeinnaam>]. Een voorbeeld van een domeinnaam is www.telfort.nl. Deze domeinnaam verwijst naar het IP-adres van de computer waar de website van Telfort op staat (in dit geval is dat 81.173.34.237).

De daadwerkelijke snelheid die een huishouden haalt is afhankelijk van een aantal factoren, waaronder de afstand naar de wijkcentrale [<http://nl.wikipedia.org/wiki/ADSL>]. In Nederland is het zo dat de maximale afstand van huishouden tot wijkcentrale niet hoger is dan ongeveer 8 km. Echter bij afstanden boven de 4 km neemt de kwaliteit (en daarmee dus de snelheid) sterk af. Sommige wijkcentrales in Nederland beschikken alleen nog maar over ADSL technologie (tot 8Mbit/s) terwijl de meeste wijkcentrales tegenwoordig beschikken over ADSL2+ technologie (tot 24Mbit/s). Voor dit laatste geldt echter dat bij afstanden groter dan 1 km het signaal sterk afneemt waardoor de snelheid snel in elkaar zakt.

Naast internet biedt Telfort ook vaste telefonie aan (via ADSL). Dit wordt ook wel VoIP genoemd, wat staat voor *voice over IP*. Bij VoIP wordt een bestaand IP (internet protocol) netwerk gebruikt om spraak te transporteren [<http://nl.wikipedia.org/wiki/Voip>]. Dit betekent dat het ADSL signaal wat normaliter wordt gebruikt voor internet ook simultaan kan worden gebruikt als telefoonlijn.

Om verbinding te kunnen maken met het ADSL netwerk is een modem nodig (zie afbeelding 1.1). Telfort levert drie verschillende soorten modems, allen van dezelfde fabrikant [ZyXEL, www.zyxel.nl]. De modems worden geleverd in bruikleen, wat inhoudt dat het modem eigendom blijft van Telfort, maar dat de klant zolang als hij diensten afneemt van Telfort, garantie krijgt. De verschillende types zijn:

- Basismodem (beschikt over één aansluiting voor een PC en twee telefoons)
- Multi-PC modem (beschikt over vier aansluitingen voor een PC en twee telefoons)
- Draadloos modem (vier aansluitingen voor een PC; twee voor een telefoon en draadloze antenne).

Het modem zelf beschikt over een aantal lampjes, om de status aan te geven van bijvoorbeeld de telefoonlijn. Op deze manier is het heel eenvoudig om snel te zien of iets wel of niet werkt. De lampjes zijn:

- Power (brandt constant als het modem aan staat, knippert als deze aan het opstarten is)
- DSL (brandt constant als het modem een ADSL signaal heeft gevonden, knippert als deze nog aan het zoeken is)
- Ethernet (knippert als er activiteit plaatsvindt tussen het modem en de PC, brandt constant als er geen activiteit plaatsvindt, maar wel verbinding is, staat uit als er geen verbinding is)
- WLAN (zelfde als Ethernet, maar dan draadloos)
- Phone (zelfde als Ethernet, maar dan voor de telefoon)
- Internet (knippert als er activiteit plaatsvindt via internet/ADSL, brandt constant als er wel verbinding is maar geen activiteit, brandt niet als er geen internet verbinding is en brandt rood als er wel een ADSL signaal gevonden is, maar waarmee het modem niet op internet kan)

Op het modem zit een aantal aansluitmogelijkheden. Het basis-modem bevat één aansluiting voor een computer; het multi-PC modem bevat er vier. Verder beschikken alle modems over twee telefoonpoortjes, een aan/uit knopje en een “reset gaatje”, om de fabrieksinstellingen terug te zetten (dit is een gaatje waar een dun voorwerp, bijvoorbeeld een naald, ingedrukt moet worden voor ongeveer 30 seconden). Om te zorgen voor een optimale benutting van het binnenkomende ADSL signaal is het noodzakelijk om het modem aan te sluiten op het zogeheten IS/RA punt: het punt waar de telefoonlijn van KPN het huis binnenkomt. Hoe korter de kabel tussen dit punt en het modem hoe minder kans op storing op de lijn.

Naast internet en vaste telefonie krijgen Telfort abonnees ook de beschikking over een aantal e-mail adressen. Deze kunnen zelf aangemaakt worden, bijvoorbeeld fam.jansen@telfort.nl (mits deze niet al reeds in gebruik genomen is).

Tegenwoordig wordt het goed beveiligen van een PC steeds meer noodzakelijk, i.v.m. virussen, spam en andere vormen van internet criminaliteit. Telfort biedt een “PC beveiliging totaal” pakket aan, voorzien van antivirus, antispam, antispysware, firewall en ouderlijk toezicht [<http://internet.telfort.nl/shop/veiligheid.html?step=pc-beveiliging-totaal>]. Toen Telfort nog Tiscali was bood Tiscali een soortgelijk programma aan maar dan van een andere fabrikant.

Transcripties

Nummer: 1
Datum: 02-06-2008
Agent: A. T.
Transcribent: Cliffred
Geslacht K: V
File: at_03.mp3
Duur: 7:22

1. A: Ik begrijp van mijn collega dat u een probleem heeft met uw telefonie
2. K: Ja ik ben nou al drie kwartier bezig en ik krijg ook iedere keer wel iemand aan de telefoon...
3. A: Hmhm
4. K: ...en die ben ik op mobiel aan het bellen maar, een P. of een P..
5. A: Hmhm
6. K: ...van de technische dienst die was mij aan het helpen, ik moest 'm even resetten, dat heb ik gedaan, maarja, toen viel m'n telefoon weer weg, en uuhmm....
7. A: Ohja
8. K: Toen, ja, krijg ik 'm niet weer niet te pakken, en dan heb ik verschillende keren gebeld...
9. A: Ja
10. K: ...en dat lukte ook niet en nu heb ik dan even uhh, uuh....
11. A: Oke en u belt nu mobiel?
12. K: Ja nou bel ik mobiel ja.
13. A: Oke, zou u het reset gaatje van het modem weer even willen indrukken maar dan voor twee seconden, niet langer?
14. K: Twee seconden?
15. A: Ja twee seconden.
16. K: Ja leg ik even m'n uhh....
17. A: Prima
18. K: ...m'n telefoon neer, ja?
19. A: Ja.
20. K: Jaaa?
21. A: U heeft 'm ingedrukt?
22. K: Ja.
23. A: Oke.
Ik zie het inderdaad. En ehh, u heeft als het goed is zonet het modem gereset?
24. K: Ja.
25. A: Ehhmmm, en heeft u daarna zelf het telefoonnummer opnieuw ingesteld?
26. K: Ik heb niks gedaan...
27. A: Oke. Nee ik zie het al inderdaad.
28. K: ...dat zou die jongen doen, want, ik zeg ehh, ik heb d'r helemaal niks geen verstand van.
29. A: Oke ik zal het even voor u doen.
Ik zie dat u twee telefoonnummers heeft, gebruikt u ze ook allebei of gebruikt u d'r maar één?
30. K: Nee, ik gebruik d'r maar één. 533**** gebruiken we.
31. A: Ja.
32. K: Maar het is ie-de-re keer is d'r wat met die telefoon dus die jongen zegt, misschien is dat hele modem wel niet meer goed.
33. A: Ja dat zou inderdaad... kunnen.

34. K: Want we hebben zoveel klachten, en iedere keer resetten we hem en weet ik 't allemaal, en uhhh, maarja, vanmorgen ook, toen had ik het echt een beetje gehad, want ik denk ik had iemand van de belasting aan de telefoon, heel belangrijk, die man stelt me allerlei vragen, en ehhh, om het in orde te maken, ja verrek die telefoon, die valt echt zo weg en dan is het gebeurd.
35. A: Ja.
36. K: Nee hoe vaak ik al niet gebeld heb, en mobiel, iedere keer weet je wel, ik zeg nou dan kan 't wel goedkoop zijn maar dat ben ik aan m'n mobiele telefoon al wel weer kwijt.
37. A: Ja. En weet u wanneer de problemen vanochtend begonnen zijn?
38. K: Nee, geen idee, want het is al weken zo. En iedere keer denk ik bel niet meer, ik uhh, ik zie 't wel, maarja, nou ga je je weer ergeren natuurlijk...
39. A: Ja. En kunt u mij vertellen waar in uhh, in het huis uw telefoonlijn daadw... dus zeg maar, uw telefoonlijn waar het ADSL signaal op zit, waar die daadwerkelijk het huis binnenkomt?
40. K: Ik heb geen idee.
41. A: Heeft u uhhh...
42. K: Dat durf ik echt niet te zeggen... We hebben ook boven wel telefoon zeg maar ja...
43. A: Wat zegt u?
44. K: ..die hebben we niet aangesloten. Maar waar het het huis binnenkomt of wat dan ook, zou 'k niet weten.
45. A: Heeft u uuh, woont u gewoon op de begane grond?
46. K: Ja hoor. Ja.
47. A: Oke. Kunt u eens naar de meterkast toe lopen?
48. K: Naar de meterkast. Ja?
49. A: Ziet u daar een dikke blauwe kabel de grond uit komen?
50. K: Een dikke... de grond uit kom.. een dikke blauwe kabel...
51. A: Ja.
52. K: Nou moek effe... kijken hoor... zien... blauw, nee.
53. A: Oke, ziet u iets, een langwerpige wit of grijs kastje waar uhh kpn of ptt op staat of iets dergelijks?
54. K: Nee, dat staat er niet op.
55. A: Oke. Waar in het huis heeft u het modem neergezet?
56. K: Uhh, beneden in de kamer.
57. A: In de woonkamer?
58. K: Ja, in de woonkamer.
59. A: Oke, en dan zit er ook ergens een telefoonaansluiting in de muur ergens in de woonkamer?
60. K: Uhhh, jaaa.
61. A: Hoe wee... hoe lang is het kabeltje wat tussen uhh die aansluiting en het modem zit?
62. K: Dat uhh die aansluiting die zit volgens mij.. die zat altijd uhh in in de kastdeur zeg maar. In de kast.
63. A: Ja.
64. K: Daar bij de kast. Daar zat een aansluiting.
65. A: Ja en hoe ver staat het modem daar vanaf?
66. K: Ja dat is misschien een uhh een, nou ik denk drie meter?
67. A: Oke. Want wat ik namelijk zie, uhhh, op het moment, vanochtend toevallig om twintig over acht...
68. K: Ja.
69. A: ...zijn uhh er problemen uhh begonnen. Uhhh, elke keer is uw dsl signaal weggefallen.
70. K: Ja.

71. A: En elke keer als uw dsl signaal wegvalt, dan valt ook uw telefoon uuhh weg.
72. K: Ja.
73. A: En uhh, ik zie hier staan, mijn collega heeft genoteerd dat u stiltes in het gesprek heeft..
74. K: Ja.
75. A: ...en wegvallende momenten. Nou dat kan dus komen doordat 't uhh, doordat 't adsl signaal wegvalt.
76. K: Jaaa.
77. A: En uhmmm, toevallig uh is dat vanochtend om twintig over acht begonnen en vannacht is ie gewoon perfect stabiel geweest. Heeft u...
78. K: Ja het is ook de ene keer wel de andere keer niet. Dat is het juist. Dus dan denk ik ook wel, nee het is nou wel weer over want vorige week belde ik een keer, en toen zeiden jullie, toen kreeg ik een bandje van ja, het was landelijk ofzo...
79. A: Ja. Klopt ja. Er was een storing.
80. K: Er was een storing ofzo...
81. A: Ja maar heeft u... Heeft u vanochtend uhhh om om half negen ongeveer om kwart over acht de computer aangezet toevallig?
82. K: Nee. Nee. Nee. Nee. Nee. Nee. Hij is vandaag nog helemaal niet aangeweest.
83. A: Die computer is de hele dag... heeft de hele dag uitgestaan.
84. K: Ja, die heb uitgestaan, ja.
85. A: Oke. Uhmmm...
86. K: Maar het is ie-de-re keer wat. En dan denk ik, oh het gaat wel weer goed, 't zal wel landelijk zijn, maar vanmorgen, toen met die belastingen, ik denk, godsamme nou.. Daar ben ik toch ook weer klaar mee, want voordat 'k je weer aan de telefoon heb...
87. A: Ja.
88. K: En dan heb ik ze en dan zijn ze alles aan het uitleggen. Nou, en dan is het weer gebeurd he?
89. A: Oke. Ja, ik vind het ook heel apart, want uhh, ja want alleen tussen twintig over acht vanochtend en nu is uw verbinding stabiel geweest, ik weet niet wat er precies gebeurd is, heeft u het modem echt heel vaak aan en uit gezet...
90. K: Ja vanmorgen.. nee niks, ik heb nergens aangezeten want ik heb toen ik die jongen had daarstraks, is denk ik een half uur terug, die zegt ook tegen mij van uhh, 'k zeg nou probeer het maar maar hij kan zo wegvallen hoor.
91. A: Oke. Nou dan heb ik uuhh.. Dan heb ik een aantal tips voor u, ik weet niet of dat de oplossing is maar dat moeten we dan even gaan testen..
92. K: Ja want.. Hoe lang duurt dat meneer? Want ik moe.. ik sta op het punt, ja... Ik ben al drie kwartier aan het bellen nu, daarom..
93. A: Ja hoe lang duurt wat?
94. K: Uhh, voordat dit allemaal gebeurd is, want eigenlijk..
95. A: Nou dat dat zal ik u vertellen. Uhmm, het eerste wat u uhh het beste kan doen is het kabeltje wat tussen de aansluiting in de woonkamer en het modem ligt, die kabel van ongeveer drie meter, die mag u van mij inkorten en een nieuw kabeltje tussen zetten. Uhmm, vervolgens uhh, als u dat gedaan heeft, moet u kijken of het probleem verholpen is, zo niet, dan zou ik u willen vragen om op het moment dat u aan het bellen bent, of u dan ook even naar het modem kan kijken..
96. K: Ja.
97. A: ...en als u, als u merkt dat het dat het gesprek wegvalt, of dat het, dat ie überhaupt verbroken wordt...
98. K: Ja.
99. A: Of u dan even kunt kijken welke lampjes er dan uitvallen, en welke d'r uuh wel blijven branden.
100. K: Ja.

101. A: Uhm, als we dat namelijk weten, dan weten we of het aan de telefoon ligt of misschien aan het adsl signaal.
102. K: Oh oh of het daar aan ligt ja. Zou het mogelijk zijn he, want ik moet echt gaan, want er zit een ziek iemand op me te wachten, dus ik kan ook niet wachten verder, uhhhh dat ik daar vanavond even over terugbel?
103. A: Ja hoor. Zeker.
104. K: Want ik weet niet.. Of u er zelf bent, of...
105. A: Uhuh, ik ben er vanavond zelf niet...
106. K: Nee...
107. A: Maar ik zal een notitie maken in ons systeem dan kan mijn collega dat later nazoeken.
108. K: Ooh, das mooi.
109. A: En ja, tot nu toe, mijn beste advies is dus eerst om dat kabeltje van drie meter, om dat in te korten naar hooguit één meter en daar gewoon even een nieuw, nieuw kabeltje tussen te zetten, want het kan ook zijn dat het daar iets mee te maken heeft. Maar als u dat gedaan heeft, en het is nog niet opgelost, ja dan moet u eventjes terugbellen en dan even kijken wat die lampjes doen.
110. K: Of we het dan kunnen... uuhh ja. Of dat het dan uhh. Ja want dan zijn de mannen ook thuis en die zijn technischer als ik...
111. A: Ja.
112. K: ...en dan kunnen die dat eventjes allemaal doen. Jaa?
113. A: Dat lijkt me prima.
114. K: Nou, vriendelijk bedankt.
115. A: Ja hoor graag gedaan. Succes.
116. K: Daaag.
117. A: Dag.

Nummer: 2
Datum: 02-06-2008
Agent: A. T.
Transcribent: Arnout
Geslacht K: M
File: at_04.mp3
Duur: 9:19

1. A: Waarmee kan ik u helpen?
2. K: Nou ik hoop het uhh mijn modem is uhh defect.
3. A: En wat is er precies defect aan?
4. K: Dat weet ik ook niet. Hij uhh, die al die lampjes die gaan niet meer uhh...
5. A: Oke dus alle lampjes blijven uit.
6. K: Ja alle lampjes blijven uit, de voeding heb ik doorgemeten daar komt gewoon zeventien volt uit.
7. A: Oke uhhh, heeft u ook al eens geprobeerd om het op een andere stroomgroep aan te sluiten in het huis, gewoon elders uhh in het huis?
8. K: Het is een draadloos uhhh draadloze router zeg maar.
9. A: Ja dat maakt verder niet uit, gewoon even alle alle stekkers eruit en de adapter en het modem meenemen en gewoon ergens boven aansluiten bijvoorbeeld. Als die nu beneden staat.
10. K: Uhh. Nee dat heb ik niet geprobeerd, maar dat ding dat doet het gewoon niet hoor.
11. A: Nee oke.
12. K: Dat weet ik zeker.
13. A: Dat begrijp ik, maar we moeten even een aantal dingetjes bij langs lopen en uhhh als we dat gedaan hebben dan uhh, en hij doet het nog steeds niet, dan uhh uhh kan ik ervoor zorgen dat u een nieuwe krijgt, als u nog garantie heeft.
14. K: Nou hij is van oktober uhh 2006, dus het zal wel...
15. A: Oke, dan heeft u nog garantie, dus uhh dan moeten we even een paar dingetjes nalopen en dan uh..
16. K: Ja.
17. A: Dus als u dat zou willen doen dan gaan we daarna nog proberen om 'm op een speciale manier te resetten, dat mocht ook nog wel eens helpen, en dan als die beide dingen, als dat niet lukt, dan ga ik ervoor zorgen dat u een nieuw modem krijgt.
18. K: Uhhh.
19. A: Bent u nu thuis?
20. K: Ja ik ben thuis.
21. A: Oke.
22. K: Uhhh. Moet ik moet ik heel ergens op een andere groep gaan zitten ofzo?
23. A: Ja als dat zou kunnen.
24. K: Ja dan moet ik dat hele spul loshalen...
25. A: Ja maar dat maakt verder niet uit hoor, want uhh hij hoeft alleen maar een stroomkabel te hebben en een uhh en het modem zelf, dus...
26. K: Oh dus de telefoonverbinding hoeft ik dus niet los te halen.
27. A: Nee hoor want het gaat, uhh, het power lampje die gaat ook niet meer aan begrijp ik.
28. K: Het het uhh nee het power lampje gaat ook niet aan.
29. A: Nee dus dan uhh als u als u gewoon niks heeft aangesloten verder en u stopt de adapter erin dat zou sowieso altijd het power lampje moeten blijven branden.
30. K: Oh.
31. A: Dus als u dat... Vandaar dat u 'm makkelijk even boven kan testen of ergens anders op een andere stroomgroep.

32. K: Ja. Nou, dat uhh zal ik even doen. Moe moet ik dan de lijn houden?
33. A: Ja.
34. K: Oke.
Nou hij doet het nergens hoor.
35. A: Oke, nou dan mag u 'm nog eventjes in het stopcontact laten zitten.
36. K: Ja.
37. A: En dan gaan we nog één ding proberen. Daar heeft u even een paperclipje of een pennetje voor nodig. Iets duns, iets kleins.
38. K: Ik doe 'm effe in 't stopcontact.
Ik pak effe een paperclip.
39. A: Ja.
40. K: Ja zegt u 't maar.
41. A: Oke, uhhmmm dan moet dan moet het aan/uit knopje, die zit helemaal achterop het modem, die moet op uit gezet worden, dus dat die uitsteekt zeg maar.
42. K: Ja met dat schakelaartje daar heb ik al veel gedonder mee gehad. Ik voel daar een knopje inzitten en dan uhh dan wil ie niet uit.
43. A: Nou dan gaan we op een speciale manier het modem resetten en u moet gewoon zorgen dat het aan/uit knopje op uit staat.
44. K: Ja ja die staat uit.
45. A: Oke, dan mag u met die omgebogen paperclip mag u het reset gaatje indrukken wat er uuh achterop het modem zit en die moet u dan even ingedrukt houden.
En zolang u 'm ingedrukt houdt uhh zet u het knopje uhh uit zet u weer op aan, en dan telt u dertig tellen.
46. K: Wacht wacht eventjes hoor.
Ik heb dat knopje ingedrukt, dat reset knopje.
47. A: Ja, die houdt u ingedrukt en dan zet u het aan/uit vervolgens weer op aan.
48. K: Ohja.
49. A: En vervolgens houdt u hem dertig seconden lang vast en dan moet u even kijken wat er met dat power lampje gebeurt.
50. K: Ja ik uhh ik heb uhh ik moet u effe neerleggen af en toe, want ik heb uhh...
51. A: Ja doe maar, dat is prima.
52. K: ...drie handen nodig.
53. A: Ja.
54. K: Hoe lang moet ik 'm ingedrukt houden?
55. A: Dertig seconden.
56. K: Dertig seconden.
57. A: Nadat u het modem heeft aangezet dus.
58. K: Ja. Moment.
59. A: Ja.
60. K: Nou ik heb 'm een hele tijd ingedrukt gehad.
61. A: Oke maar d'r gebeurt verder niks?
62. K: Nee want ik zie geen lichtjes branden.
63. A: Oke.
64. K: Of moet ik 'm nog weer even aan/uit doen.
65. A: Nee hoor, dan mag u 'm zo laten. Uhhh, wat is uw postcode en huisnummer?
66. K: 14*****
67. A: Ja.
68. K: Uithoorn.

69. A: Nummer? Huisnummer?
70. K: **.
71. A: **. Oke. Dan ga ik even met een collega overleggen, momentje alstublieft.
72. K: Ja hoor.
73. A: Meneer bedankt voor het wachten.
74. K: Ja.
75. A: Ja ik heb even met een collega overlegd, ik ga d'r voor zorgen dat u een nieuw modem opgestuurd krijgt, uuh...
76. K: Ja.
77. A: Dat doe ik door een storingsmelding aan te maken, en dan vervolgens stuur ik het door naar de tweede lijn, en zij zullen dit probleem gaan behandelen en u een nieuw modem uhh toesturen.
78. K: Ja.
79. A: Uhh voor de zekerheid moet ik even uw telefoonnummer d'r bij zetten waarop u eventueel tijdens kantoor uren te bereiken bent.
80. K: Nee ik ben gewoon thuis hoor.
81. A: Oke. Heeft u uuh, ja, wat is het nummer daarvan?
82. K: 564*****
83. A: En wat is de uuh het netnummer?
84. K: Dat is 02**.
85. A: 02**?
86. K: 564****.
87. A: Die laatste was?
88. K: **.
89. A: **. Oke dus, uuh 564*****.
90. K: Ja.
91. A: Oke nou dan zet ik uuh dit alles in een storingsmelding en dan uuh zullen wij dit gaan behandelen. Daar hebben wij ongeveer vijf a tien werkdagen voor nodig dus u kunt tussen de vijf a tien werkdagen ongeveer een nieuw modem uhh verwachten.
92. K: Oke.
93. A: Yes?
94. K: Ja hoor.
95. A: En dan zie ik trouwens overigens wel dat u in het tweede jaar zit van uw garantie.
96. K: Ja.
97. A: En dat betekent dat u alleen de verzendkosten even dient te betalen.
98. K: Ja ja.
99. A: Verder niks.
100. K: Ja.
101. A: Yes?
102. K: Ik ehh, krijg ik dan zo'n zelfde router weer, want uhh...
103. A: Ja.
104. K: ...ik ben d'r niet zo erg over te spreken moet 'k zeggen hoor.
105. A: Nee u krijgt dezelfde, want u heeft uuh oorspronkelijk deze besteld en u heeft daar voor betaald, wij leven d'r overigens ook maar één tegenwoordig.
106. K: Ja.
107. A: En uuh die krijgt u gewoon weer.
108. K: Het probleem is af en toe als ik een kwartier op het internet zit dan valt ie gewoon uit en dan moet ik 'm weer uuh, het knopje aan en uit doen.

109. A: Oke nou dat lijkt mij een ander probleem.
110. K: Ja?
111. A: Ja.
112. K: Zit het niet in uuh.. in de router dan?
113. A: Nou dat zou natuurlijk kunnen omdat ie misschien nu helemaal kapot is maar als u straks dit nieuwe modem, als u dan daar ook last van heeft...
114. K: Jaa.
115. A: Dan moet u gewoon even terugbellen dan gaan we kijken wat daar het probleem van uhh is..
116. K: Oke.
117. A: Yes?
118. K: Ja hoor.
119. A: Oke.
120. K: Bedankt.
121. A: Graag gedaan. Dag.
122. K: Dag.

Nummer: 3
Datum: 02-06-2008
Agent: A. T.
Transcribent: Cliffred
Geslacht K: M
File: at_05.mp3
Duur: 3:39

1. A: Goede middag technische helpdesk, u spreek met A T, waarmee kan ik u helpen?
2. K: Goede middag met V, ik uh heb sinds donderdag avond nacht geen telefoonverbinding meer, wel internetverbinding.
3. A: Wat is uw postcode?
4. K: *****
5. A: En het huisnummer?
6. K: ***
7. A: Op naam van V?
8. K: Ja
9. A: mm.. oke
10. K: Ik heb begrepen dat er meerdere klanten van jullie op die donderdagavond uitgegooid zijn
11. A: Oke, ja, d'r is een storing geweest dat klopt.
12. K: Ja
13. A: Ik zie op dit moment dat uw mm.. telefoonnummer niet is ingelogd, dus dat betekent dat ie niet goed of niet in het modem staat, dat kan ik vanaf hier voor u oplossen als u het resetgaatje even twee seconden indrukt.
14. K: Uhum (2)
15. A: Als u dat nu zou willen doen
16. K: Is gebeurd
17. A: Oke, hartstikke mooi (7) en heeft u dan dan het resetgaatje ingedrukt of het aan uit knopje?
18. K: O, 't aan uit knopje
19. A: Oke, het was de bedoeling dat u het resetgaatje even indrukte
20. K: Snap ut
21. A: Daar heeft u even een paperclipje of pennetje voor nodig
22. K: Ja
23. A: Kunt u het beste eerst het modem even aanzetten, dat duurt even voordat ie is opgestart (9)
24. K: Maar waarom word ik niet automatisch weer verbonden dan? Andere die krijgen wel automatisch telefoonverbinding?
25. A: Normaliter wel, maar 't kan zijn dat u het modem gereset heeft
26. K: Nee hoor, hij deed 't gewoon niet en daarna ben ik pas gaan werken natuurlijk, ik ga niet zomaar resetten
27. A: Maar daarna bedoel ik, dat u na die storing
28. K: Daarna wel ja
29. A: Ja precies, elke keer als u 't modem reset, dan verdwijnt 't telefoonnummer uit uw uhh modem, die moet er dan opnieuw ingezet worden
30. K: Oh
31. A: Want als u 'm reset gaat ie terug naar de fabrieksinstellingen en ja vanuit de fabriek weet niemand nog welk modem bij welk nummer hoort, dus vandaar (6)
32. K: Moet ik 'm nou resetten of wanneer waar moet ik op wachten?
33. A: Nou, u moet sowieso moet ie weer opgestart zijn, dus het internet lampje moet weer branden of knipperen

34. K: Oke (39) ja daar komt ie
35. A: Oke, mag u 'm nu 2 seconden indrukken
36. K: Huhum (5) Ja
37. A: Ja, is gelukt (3) gebruikt u ook allebei de telefoonnummers die u heeft?
38. K: Nee hoor
39. A: U gebruikt er maar eentje?
40. K: Uhum
41. A: Oke (6) dan stel ik die in op 't eh poortje phone 1, hoeveel toestellen heeft u aangesloten in totaal?
42. K: Eentje
43. A: Eentje oke, dan moeten we als het goed is...
44. K: Telefoon 322*****
45. A: Ja, ja precies (2) dat verwachtte ik al (10) als 't goed is gaat 't lampje van phone 1 zo branden
46. K: Ik zie 'm branden ja
47. A: Oke, dan zou die 't weer moeten doen
48. K: En internet knippert wel, maakt dat wat uit?
49. A: Ja internet moet juist knipperen, dat betekent dat er activiteit plaatsvindt
50. K: Prima
51. A: Ja
52. K: Joeh, bedankt
53. A: Oke, succes
54. K: Groetjes.

Nummer: 4
Datum: 02-06-2008
Agent: A. T.
Transcribent: Cliffred
Geslacht K: V
File: at_08.mp3
Duur: 6:31

1. A: Goede middag, Telfort technische helpdesk, u spreekt met A T, waarmee kan ik u helpen?
2. K: Goede middag met I uit Heerle, meneer! Ik eh heb een paar dagen geleden gebelde, onze modem zou kapot zijn, eeuh, 't zou doorgestuurd worden en bekeken worden en een nieuwe modem zoude zouden we krijgen
3. A: Oke, wat is uw postcode?
4. K: ****
5. A: En 't huisnummer?
6. K: **
7. A: Op naam van I?
8. K: Jah
9. A: Oke, 'k zal even kijken
10. K: Jah (7)
11. A: Ik zie niet staan dat uw modem defect is, ik zie wel dat eh staan dat er een probleem is met uw adsl-verbinding, maar of dat nou komt door een defect modem of door iets anders dat kan ik dat eh dat is nog niet helemaal duidelijk
12. K: Maar ze hebben mij gezegd dat waarschijnlijk dat de modem kapot zou zijn en ik zou een nieuwe krijgen binnen 8 werkdagen en ik heb nog steeds geen internet geen huistelefoon niets, ik zit hier zonder en ik moet wel betalen
13. A: Ja, dat u dus sowieso een nieuw modem krijgt dat eh is nog helemaal duidelijk, dus eh dat klopt niet dar mijn collega dat heeft gezegd
14. K: Ja?
15. A: Het kan zijn dat u een nieuw modem krijgt, maar 't kan ook zijn dat er een ander probleem is. Eh dat gaan wij nu dus onderzoeken en aan de hand daarvan komt er een oplossing naar voren, of d'r zit ergens een kabel verkeerd of er is ergens iets kapot of inderdaad uw mo... of het ligt aan uw modem, dat gaan we eerst onderzoeken eh en aan de hand daarvan zullen wij eh de oplossing aankaarten en dit duurt bij mekaar
16. K: Ja maar eh meneer, t' wordt 't zou een week geleden ook onderzocht worden en wanneer gebeurt wordt er nou eens actie ondernomen?
17. A: Nou ik zie dus dat die storing is op 29 mei gemeld en vanaf 29 mei kunt u aanhouden dat 't wel ongeveer 5 a 10 werkdagen gaat duren. Dus eh ja, ik zie dat er nog niks mee gebeurt is en dat komt omdat 't ook pas net aangemaakt is, dus we zullen helaas even moeten eh eh wachten tot uw probleem aan de beurt is en vervolgens gaan wij die oplossing eeuh, die gaan wij aankaarten en uhm dan zult u vanzelf merken dat of uw verbinding weer gewoon goed werkt doordat dat rode lampje weg is of u zult inderdaad een nieuw modem ontvangen, of u wordt gebeld omdat er een monteur lang moet komen. Eén van die dingen zal het zijn.
18. K: Ja, maar dat er ergens een kabeltje wat u net zegt niet goed zit, die heeft 't daarvoor wel gedaan, dan zou die 't helemaal niet gedaan moeten hebben, dat klopt dan niet.
19. A: Nou, 't kan toch zijn dat er een kabel kapot gaat, dingen gaan nou eenmaal kapot, dus ja..
20. K: Dat kan
21. A: Daar zou 't aan kunnen liggen
22. K: Dat kan
23. A: Ja
24. K: Ja, de rooie lamp blijft gewoon branden op 't modem dus..

25. A: Ja precies, dus eh of d'r zit ergens een kabeltje niet goed, of dat is kapot gegaan, of eh of misschien inderdaad 't modem is kapot of iets anders is aan de hand, dat zullen we eerst moeten onderzoeken
26. K: Maar krijgen we ook geen vervangende modem of wat ik ben telefonisch niet bereikbaar via internet niet bereikbaar, wat moet ik hier
27. A: Nee dat klopt, omdat al uw adsl-verbinding niet werkt dan doet uw telefoon 't ook niet als u telefonie van ons heeft en jah als u een vervange... of u een vervangend modem krijgt dat weet ik nu nog niet, dan moeten we eerst gaan onderzoeken of het inderdaad aan het modem ligt, als het niet aan het modem ligt, dan krijgt u ook geen nieuw modem, want dat heeft u dan niet nodig
28. K: Ja dat snap ik wel, maar u moet begrijpen dat ik totaal niet bereikbaar ben op dit moment en zelf ook zelf ook niet eeh verder kan op internet
29. A: Ja, ja dat begrijp ik
30. K: Dat hier dan spoed ehh iets mee wordt gedaan, want ik vind dit niet meer leuk
31. A: Ik eh ik kan helaas geen prioriteiten toekennen aan eh problemen, dus 't is gewoon een kwestie van afwachten tot u aan de beurt bent. Voor ons is iedereen gelijk
32. K: En hoe lang gaat dat duren?
33. A: Nou eh u kunt aanhouden 5 a 10 werkdagen
34. K: Word ik dan terugge... hebben ze mijn telefoonnummer dan?
35. A: Als het goed is staat die erbij ja, en u wordt alleen gebeld als er een monteur langs moet komen of iets dergelijks, anders zult u gewoon merken dat het rooie lampje verdwenen is.
36. K: Ja, ja maar ze hebben er nog niet naar gekeken dus
37. A: Dat klopt inderdaad (2) Want d'r zijn ook mensen, d'r zijn nog meer mensen met problemen die eh die eh ja die problemen al hadden voordat u uw probleem had en die zijn natuurlijk eerst aan de beurt (4)
38. K: Ja
39. A: Dus we moeten even afwa...
40. K: Ja ik ga hier sowieso een klachtenmelding van maken, want ik vind dit niet meer kunnen, dit is eh, ik heb van het begin af aan van tijd tot tijd problemen gehad met eh met bellen dat ik niet bereikbaar was of niet kon bellen en toen hebben ze me ook gezegd u collega dus de vorige keer van eh dat waren dus blijkbaar al de voorseinen dat de modem stuk aan 't gaan was
41. A: Oke, nou dat zou kunnen, als dat zo is en wij zien dat hier dan krijgt u een nieuwe uiteraard
42. K: Ja, oke, ik wil u naam nog even noteren hier
43. A: Dat mag, dat is A (3)
44. K: A, nou goed, is dit alles wat ik kan doen? Verder echt niets meer?
45. A: Nee, het is even afwachten eht eh wij gaan 't onderzoeken waar het aan ligt en u zult dan vanzelf merken wat er wat de oplossing zal worden
46. K: Ja, en als ik 't niet merk eh word ik gebeld?
47. A: Nou ja, u zult 't sowieso merken, dus of uw internetverbinding die werkt weer doordat het rode lampje weg is, of u zult een nieuw modem ontvangen, of d'r komt een monteur langs, of tenminste u wordt gebeld.
48. K: De modem kunnen ze dus wel eh per post toesturen eh voordat ze me bellen of wat dan ook dus die kan dan eigenlijk met de post aankomen?
49. A: Als u een nieuw modem krijgt, dan wordt u daarover niet gebeld inderdaad, die wordt gewoon naar u toe gestuurd en wor.. dan ontvangt u die gewoon die wordt bij u bezorgd
50. K: Oke (3) eh zou u nogmaals kunenn controleren of die klopt
51. A: We... wat zegt u?
52. K: Mijn telefoonnummer, of die klopt, zou u die nog even kunnen controleren?
53. A: Ja zeker, ik heb hier staan 06*****

54. K: Correct
55. A: Die staat erbij dus als u gebeld meot worden wordt u op dat nummer gebeld en tijdens kantooruren ook, dus mijn advies is sowieso om 'm ook goed in de gaten te houden en eventueel als u een voicemail heeft dan wordt daarop ingesproken als we u niet kunnen bereiken
56. K: Nou m'n man zegt geef die van mij ook door, want stel dat ik 'm met werk eh uit moet zetten dan ben ik in ieder geval bereikbaar
57. A: Geeft u die maar
58. K: Jah, dat is 06*****
59. A: Ja, oke die heb ik d'rbij gezet ook, dus dan eh wordt u eh beide nummers worden geprobeerd
60. K: Is goed, we wachten het af dan
61. A: Yes, succes
62. K: Dag

Nummer: 5
Datum: 02-06-2008
Agent: A.T.
Transcribent: Cliffred
Geslacht K: V
File: at_11.mp3
Duur: 2:49

1. A: Goede middag, Telfort technische helpdesk u spreekt met A T, waarmee kan ik u helpen?
2. K: Dat is een mondvul (lachend), goede middag met P H, eeuh ik had een vraag maar ik weet nou niet of ik wel de goeie eh cijfer ingetoetst heb en dat 'k degene heb die ik moet hebben hoor
3. A: En wat is uw vraag?
4. K: Uhm, ik heb vanaf vandaag via jullie internet
5. A: Ja
6. K: Maar dan kom ik net thuis, nou heb ik helemaal niets veranderd aan eh aan m'n modem wat dan ook, ik heb jullie modem nog niet eens aangesloten
7. A: Huhum
8. K: Maar ik haal wel al de mail via Telfort op, das toch wel erg bijzonder of nie?
9. A: Oke eh, ja eh
10. K: Ik heb nog helemaal geen instellingen veranderd, gisteren had ik nog demon en nu heb ik ineens telfort
11. A: En eh hoe bedoelt u, u haalt de mail van Telfort binnen?
12. K: Nou via m'n Telfort ehehe adres
13. A: En wat is uw telfort adres?
14. K: P punt h eh punt *** apestaartje telfort punt n l
15. A: En wat is uw postcode?
16. K: ***** en mijn telefoon doet 't ook nog, dat vind ik ook vreemd
17. A: Oke, en 't huisnummer?
18. K: **
19. A: P punt ***** apestaartje telfort punt n l?
20. K: Ja
21. A: Oke, die is al actief, dus die doet 't gewoon al dat e-mailadres
22. K: Ja, ja maar hoe kan ik dat ophalen als ik zelf helemaal nog geen instellingen veranderd heb en de oude modem er nog staat?
23. A: Eh en u komt van eh tiscali of
24. K: Ja, of nee van XS4ALL
25. A: Oke, ja, dat vind ik dan ook weer vreemd
26. K: Ik heb nog helemaal niks gedaan, ik heb niks geïnstalleerd, de modem van jullie staat nog in de verpakking, ik heb toevallig wel een zyxel modem staan hier want eh die had ik al
27. A: Dan pakt ie 'm waarschijnlijk automatisch gewoon
28. K: Echt waar?
29. A: Ja, ik zie inderdaad dat uw verbinding gewoon werkt, dus eh ja dan is dat modem wat u had ook geschikt eeh staat automtisch ook goed ingesteld voor ons netwerk
30. K: Ja
31. A: En ja dan gaat 't allemaal automatisch verder
32. K: Dus ik hoef er eigenlijk ook niks meer te doen nu?
33. A: Nee, in principe niet nee
34. K: En kunt u voor mij kijken wel of eh of er nou inderdaad ook doorgekomen is dat ik ook

telefoon bij jullie neem? Want mijn telefoonaansluiting doet 't namelijk nog gewoon dat vind ik zo vreemd

35. A: Oke, nou op dit moment 't telefoonnummer is nog niet actief
36. K: Nee
37. A: En dat zal waarschijnlijk komende dagen ergens gaan gebeuren
38. K: En tot die tijd blijf je via KPN bellen?
39. A: Ja
40. K: Oooo oke, ik dacht dat 'k vanaf vandaag ook meteen geen telefoon meer zou hebben
41. A: Nee, dat duurt ongeveer tussen de twee a vier werkdagen vanaf het moment dat u de verbinding heeft geactiveerd
42. K: En daar zou ik dan eigenlijk ook niks voor hoeven te doen?
43. A: Eh jawel, u moet 't nummer plus de toegangscode in het zyxel modem zetten
44. K: Ja
45. A: En eh ja dan wordt ie geregistreerd dan gaat 't lampje van phone1 branden, dan sluit u het telefoontoestel aan op het zyxel modem en dan kunt u bellen via ons
46. K: Oo, dan heb ik wel jullie modem nodig?
47. A: Ja, nou ja eh dat eh modem wat u nu heeft daar zit volgens mij ook gewoon een telefoniepoortje op.
48. K: Jah, ja dat klopt
49. A: Maar u kunt wel 't beste 't modem van ons inderdaad eventjes gewoon aansluiten
50. K: Oh, nou ik zal wel effe proberen en dan eh is 't wel goed dan, maar ik wou effe weten of 't wel klopte met dat internet
51. A: Ja, nee dat klopt dus
52. K: Nou oke, hartstikke bedankt
53. A: Nou graag gedaan, fijne dag nog
54. K: Hetzelfde dag
55. A: Oke, bedankt dag

Nummer: 6
Datum: 02-06-2008
Agent: A.T.
Transcribent: Cliffred
Geslacht K: M
File: at_13.mp3
Duur: 25:03

1. A: Goede middag, technische helpdesk, u spreekt met A T, waarmee kan ik u helpen?
2. K: Goede middag, ik eh ik eh had ik u net aan de telefoon of niet?
3. A: Volgens mij niet
4. K: O, oke. Uuhm 't gaat om eeh beetje lang verhaal maar in elk geval 't komt er op neer dat eh de post verkeerd bezorgd is hier bij m'n burens, das op ** en ik heb doorgegeven aan jullie dat eh en ehe eh en de post werd geopend en eh ja internet gebruikersnaam en wachtwoord eh uiteraard weten ze dan hè
5. A: Meneer, ik snap 't niet helemaal. Post van u is bezorgd bij de burens?
6. K: Bij de burens ja, paar keer 5 keer per jaar ontvang ik post van de burens en ik doe 't keurig in de brievenbus, 1 keer is mijn post dus voor ** is mijn post per ongeluk bij hun bezorgd en ze hebben m'n post geopend en toevallig was het jullie brief met eh internet gebruikersnaam internet wachtwoord. En dan heb ik gebeld naar jullie hè, ja oke van eh om 't niet door te laten gaan, oke, eeehh dus om zeg maar die die gewoon dat te cancellen, oke, maar lijkt mij wel goed als mij misschien dat je m'n gegevens nodig hebt
7. A: Ja wat is uw postcode en huisnummer?
8. K: *****
9. A: Ja
10. K: S P is de naam
11. A: Nummer ****?
12. K: *** ja
13. A: P?
14. K: S, ja en we hebben net dan namen contact op met die collega want ik dacht dat jullie m'n internetding gecancelled hadden eh dus m'n internet eh dingen eh blijkt niet zo te zijn, terwijl ik gebeld heb op de 16^e, dus net heb ik gebeld met een collega van u en het hele verhaal verteld, zegt ie van, ja ik moet zelf de ding hoe heet 't ook alweer cancellen wijzigen, mijn nieuwe internetadres, nou dan ben ik nu dan daar mee bezig, maar even kijken hoor , maar 't 't lukt mij niet, ehhh ik heb al effe kijken hoor eh buttebuttebuh, dus ik zit nu d'r achter en ik wil gewoon de ding weghebben eh eh dus mijn e-mailadres s p weet je wel
15. A: Oke, dus u wilt dat e-mailadres wilt u eh wilt u gewoon van af?
16. K: Ja, oke en dan eh
17. A: Dat is uw vraag, toch?
18. K: Ja ja ja en daarnet zei uw collega van tegen mij van eh ga naar mijn telfort
19. A: Ja, maar dit e-mailadres kunt u niet verwijderen omdat dit u hoofd e-mailadres is en die eh die hoort bij uw adsl-verbinding en ja eh dat kan niet ehm dat kan niet verwijderd worden want d'r moet altijd 1 adres bij staan en eh dat is ja het eerst aangemaakte hoofdadres, die hoort hierbij en die kan gewoon niet verwijderd worden
20. K: Ja nou, dan heb ik toch een probleem, waarom hoor ik dat nu pas van u terwijl 2 collega's tegen mij zeggen van eh 't kan wel?
21. A: Ja dat weet ik niet
22. K: Dus jullie jullie maken een e-mailadres voor mij, die gegevens zijn bij de burens bekend
23. A: Ja
24. K: d'r kan van alles mee gedaan worden, alles wat u zich in kunt denken natuurlijk hè, dingen

die kunnen gebeuren, bestellingen noem maar op

25. A: Ja, eehm
26. K: en, en dan wil ik het zelf wijzigen en zeggen jullie 't kan niet, terwijl nu terwijl ik terwijl ik nu vanaf 28 al online ben, terwijl m'n gegevens bij de burens bekend zijn
27. A: ja
28. K: ey, geen geintjes mah geen geintjes
29. A: Maar gebruikt u dit e-mailadres ook verder?
30. K: wat zei u?
31. A: **GEBRUIKT U DIT E-MAILADRES OOK?**
32. K: Maakt toch niet uit?
33. A: Nee, meh maar ik bedoel
34. K: ik ben van plan nu te gebruiken
35. A: Maar ze mogen u wachtwoord wel hebben, maar ze kunnen daar verder niks mee als u dat e-mailadres verder niet gebruikt. want het enige wat ze dan kunnen inzien is uw e-mailbox, maar als daar geen e-mail in verschijnt dan kunnen ze er verder niks mee ehheh ze kunnen op de site inloggen, om bepaalde dingen aan te passen, maarruhh, maar volgens mij kunnen ze d'r in princ.....
36. K: Maar meneer, maar meneer, denk aan worst-case scenario's, meneer er kunnen toch ook bestellingen, dure bestellingen dingen betaald eheh besteld worden op jouw naam?
37. A: Nou ja, daarvo....
38. K: En ik bedoel ook al van uit uit kan gewoon uit...
39. A: Nee, je kan niks via e-mail bestellen, daar heeft u altijd een creditcard of iets dergelijks voor nodig, maar ik ga even met een collega overleggen, kijken wat we kunnen doen, momentje alstublieft
40. K: Ja of bepaalde sites dingen berichten verzenden naar bepaalde soort sites die ik niet wens te bezoeken
41. A: Nee, ja
42. K: snap je wat ik bedoel?
43. A: Ik ga 't even navragen, momentje
44. K: Oke, vraag 't effe na hoor (40)
45. A: Meneer, bedankt voor 't wachten
46. K: Ja?
47. A: Ja, wat ik voor u kan doen is dat ik een nieuw wachtwoord kan instellen voor dit e-mailadres en dan kan ik u vervolgens een nieuwe brief toesturen waar dit nieuwe wachtwoord in staat
48. K: Ja, eehh, luister non, eehhh, sowieso wil ik ook een andere naam
49. A: Ja, u kunt dan, als u dit wachtwoord heeft, eehh kunt u met eehhh eh via uw hoofd e-mailaccount kunt op onze website een nieuwe e-mailbox aanmaken, dus gewoon een extra adres.
50. K: Daarvoor bel ik nu, ik ben nu mee bezig en het lukt niet
51. A: oke, maareh weet u....
52. K: daarom wil ik die instructies hebben, ik doe alles goed, ik weet 't gewoon
53. A: Maar weet u wel wat het wachtwoord was voor uw hoofd e-mailaccount?
54. K: Ik heb het hier, ik heb het hier op papier hè natuurlijk hè
55. A: We welke is dat?
56. K: ** weet u wel hè
57. A: Ja, en heeft u de hoofd en de kleine letters dan precies zo overgenomen?
58. K: Ook ook ** is ook zo en die * zo
59. A: Oke, nou dan ga ik het even proberen (12), oké, wat had u gewenst als nieuwe e-mailadres?

60. K: eehhh, gewoon s*****
61. A: ***** ?
62. K: Nee, ***** ik zal het spellen, *****
63. A: *****?
64. K: Ja, gewoon de voornaam
65. A: oké
66. K: Dan eh heb je natuurlijk [...]
67. A: Oke, ik zal even kijken, oke eh nou 't is bij mij wel gelukt, dus u heeft nou eeh dat e-mailadres si***** apestaartje telfort punt n l met hetzelfde wachtwoord als die ***** en eh
68. K: Nee nee nee ik wil 't niet dat wil ik niet hebben ik wil eh dat wachtwoord helemaal niet meer hebben
69. A: Nee, maar dat kunt u vervolgens nu zelf eh want ik kan wel een nieuw wachtwoord voor u instellen, maar ik mag 'm toch niet telefonisch geven, dus dan moet u eerst wachten op een brief, u kunt nu op onze website inloggen via mijn telfort en dan e-mail
70. K: Even kijken hoor, mijn telfort, even kijken hoor, wewe laten we nou even doen man
71. A: Ja , dat is goed
72. K: Ik zit nu heb ik hier voor me webmail, home, nieuw bericht, adresboek, wat wat moet ik nou op klikken dan bij jullie?
73. A: Nou, u gaat gewoon naar w w w punt telfort punt n l
74. K: Ik sta, ik ben nu al op die site
75. A: Oke, dan ziet u rechts helemaal bovenaan ziet u een menubalk met eh allemaal opties, shop mobiel, shop internet, producten, klantenservice en mijn telfort
76. K: Ik zit nu ik zit nu in in in eh in me e-maildinge
77. A: Ja eh, gaat u maar gewoon even naar w w w punt telfort punt n l dan kan ik 't u precies uitleggen
78. K: Even hoor, (6) oke, heb ik , ja ik zit nu op die site ja
79. A: Oke, dan gaat u naar mijn telfort daar gaat u met u muis opstaan en vervolgens klikt op het knopje e-mail
80. K: Ja, dat zie ik we we wantt dan krijg je van die banners van jullie, reclameringen, oke eh mijn telfort en dan e-mail oke
81. A: Ja, en dan eehhh owja, u had toch een andere moeten hebben, maar dat maakt niet uit, als u nou links kijkt dan ziet u staan ook helemaal onderaan wachtwoordbeheer, ziet u dat staan?
82. K: Nee nee, ja ja klopt
83. A: Oke, klikt u daar maar op
84. K: Ja
85. A: En vervolgens klikt u op wijzig wachtwoord internet
86. K: Even kijken hoor, ehheh is 't helemaal eh even kijken wachtwoord wijzigen internet, internet abonnement zo rechts onder?
87. A: Nee gewoon wijzig wachtwoord internet, u klikt eerst op wachtwoordbeheer en vervolgens wijzig wachtwoord internet
88. K: Wacht wach wach jeejeh j 3 jeeheeh wachtwoord of gebruik wachtwoord wijzigen mailbox en je hebt wachtwoord wijzigen internetabonnement
89. A: Ja, internetabonnement
90. K: Dus onderin eehh moet ik klikken dan?
91. A: Ja
92. K: Oke, is goed
93. A: Nou, hier kun u alles invullen, dus uw gebruikersnaam, u huidige wachtwoord en twee keer het nieuwe wachtwoord, doet u dat nu maar even, dan kan ik meteen zo meteen checken of 't gelukt is

94. K: Jajaja ehhh even kijken hoor, dan eh toets ik nu mijn nieuwe ding in (12) dus ik heb dus die s**** telfort en dan huidig wachtwoord
95. A: Dat is dus met die ****
96. K: Ja, nee nee nee die wil ik niet ik wil...
97. A: Nee, maar u moet toch een keer 't huidige wachtwoord invullen, want anders kunt u het nieuwe wachtwoord niet instellen
98. K: Oke, oke oke moment (9) ja eh en dan nu moet ik die nieuwe dan intoetsen?
99. A: Ja, u kunt als u nu 't nieuwe wachtwoord intoest u kunt voor zowel s***** als z***** kunt u het wachtwoord wijzigen, dus ik weet niet wat u nu ingevuld heeft als gebruikersnaam
100. K: Luister non luister non, je hebt 't nog steeds over die s*****, ik wil dat dat gewoon WEG gaat
101. A: Wat heeft u nu hier als gebruikersnaam ingevuld?
102. K: Gewoon z***** apestaartje telfort punt nl, die s***** wil ik absoluut niet meer hebben
103. A: Ja, maar dat heb ik u net uitgelegd dat die niet verwijderd kan worden
104. K: Ja, maar waarom niet dan?
105. A: Dat kan gewoon niet omdat u dat is het hoofd e-mailadres wat bij u adsl abonnement hoort en die kan niet verwijderd worden omdat dit omdat wij altijd minimaal één e-mail adres van u moeten hebben en dat is nou eenmaal het adres wat als eerste aangemaakt is en die kan niet verwijderd worden
106. K: Alles wat eh alles wat eerste keer is aangemaakt kan ook eh kan ook 2° keer aangemaakt worden, waarom nemen jullie dit niet deze nu die ik jullie nu geef, waarom niet?
107. A: Nou, wat u gewoon het beste kan doen is eerst het wachtwoord veranderen van s****, dat bent u nu aan het doen, dus voert u nu eerst maar 2 keer het nieuwe wachtwoord in, hetzelfde wachtwoord 2 keer (18) nog 1 keer (4) zo, dan weet u dat ook weer
108. K: Oke, u heeft dus nu 2 keer het nieuwe wachtwoord ingevuld?
109. A: Jajaja
110. K: Oke, dan klikt u op het knopje wijzigen
111. A: Wijzigen, ehe op het pijltje dus?
112. K: Ja
113. A: Oke en dan ?
114. K: Wat zegt ie dan?
115. A: Eh er is een fout opgetreden combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord
116. K: Oke, dan heeft u toch uw oude wachtwoord verkeerd ingetoets
117. A: Ik zal 't vanaf hier wel even voor u doen, wat had u gewenst als nieuwe wachtwoord
118. K: Moet ik dat gewoon zo telefonisch doorgeven joh?
119. A: Ja, of u moet het zelf nog een keer proberen maar bij u gaat er toch iets fout
120. K: Jah, laten we deze afspraak maken dat u het wachtwoord het oude wachtwoord intoetst en dan toets ik eh het nieuwe wachtwoord
121. A: Dat kan helaas niet, want eh ik kan niet op uw pc iets intoetsen, dus eh, wat heeft u ingetoetst als oud wachtwoord, even letter voor letter spellen, dan kan ik kijken of 't klopt
122. K: *****
123. A: Oke, nou dat is wel 't goeie wachtwoord en eh
124. K: Het was gewoon goed
125. A: Ja, en u heeft dus *** in hoofdletter en dan *** in kleine letters
126. K: Jajaja, moet wel hè, anders werkt het niet hè
127. A: Ja
128. K: 't is niet de eerste keer dat ik dit soort dingen
129. A: Ja, oke, dan gaat er blijkbaar toch iets mis, eh nou ik kan even proberen of het überhaupt lukt

en dan maak ik gewoon even een tijdelijk wachtwoord aan, oke, nou krijg ik inderdaad ook een foutmelding, oke dan weet ik al wat 't probleem is, eehm als u 't wachtwoord voor z**** wil wijzigen dan moet u aan de linkerkant klikken op wachtwoordbeheer en dan wijzig wachtwoord mailbox, als u 't wachtwoord voor s***** wil wijze wijzigen en ik zou u zeker willen adviseren om dat even te doen dan hoeft u 'm verder niet te gebruiken, maar u kunt 'm wel eh eventjes wijzigen alvast, eh dn moet u op deze pagina zijn, dus als u nu even op terug klikt

130. K: Ik eh ik heb 'm terug ik zit nu wachtw.. wachtwoord gebruikersnaam
131. A: Dan vult u dus bij gebruikersnaam in S***** apestaartje punt telfort punt nl (15)
132. K: En dan huidig wachtwoord zei u?
133. A: Ja, dat is dus met die *****
134. K: Moment (13) zie je hoor je zelf hoe voorzichtig ik het intoets, dus ik hoop niet dat ie weer aangeeft dat 't niet klopt
135. A: Wat zegt u?
136. K: Ik zeg u hoort toch zelf hoe hoe voorzichtig ik intoets
137. A: Ja nee oke, maar dit als u nu gaat 't wel goed, dus als u nu gewoon weer een nieuw wachtwoord maakt niet uit wat 't is maar gewoon een nieuwe wachtwoord maximaal 8 tekens trouwens
138. K: Oke, moment (4)
139. A: En nogmaals gebruikersnaam is dus s***** als 't goed is
140. K: Heb, ik even kijken hoor, ja
141. A: Oke, als u nu op wijzigen klikt dan zou die geen foutmelding meer moeten geven
142. K: Ja, hoop ik niet hoor, want anders eh ja geeft ie toch weer aan hè
143. A: Oke, dan doe ik wel weer eventjes
144. K: Er is een fout opgetreden huppeldepup
145. A: Kijken of t' überhaupt nog werkt
146. K: Ik denk dat jullie dit probleem voor mij moeten oplossen heren, ja
147. A: Oke nou, 't wachtwoord voor s***** is nu gewijzigd
148. K: Dus alleen dat kan?
149. A: Ja, nee die andere kan ook wel maar dan moet u even aan de linkerkant klikken op wijzigen wachtwoord mailbox
150. K: Even kijken, ik ben nu terug gegaan hè
151. A: Klik maar gewoon weer aan de linkerkant opnieuw wachtwoord beheer
152. K: En dan wat?
153. A: Opnieuw klikt u wachtwoord beheer links aan ehe eh aan de linkerkant
154. K: Even kijken hoor, wijzigen wachtwoord beeh dus wijzigen wachtwoord mailbox hè
155. A: Ja, nu klikt u inderdaad op mailbox
156. K: Ja, wijzigen wachtwoord mailbox oke en dan?
157. A: Gebruikersnaam is dus z*** oude wachtwoord is met ***
158. K: Wacht even hoor, oud wachtwoord is met met die diezelfde?
159. A: Ja
160. K: Maar is er geen andere mogelijkheid dan?
161. A: Dat is er wel, dat bent u nu namelijk aan het doen, u zit op de pagina wachtwoord wijzigen, dat betekent dus dat u een nieuw wachtwoord instelt
162. K: Dit kan allemaal moment moment (8) het huidig dus ik moet nu het huidige wachtwoord intoetsen dan?
163. A: Ja, bij huidig wachtwoord toetst u dat huidige wachtwoord in met ***
164. K: Ja, ik kan niet meteen eh ik heb geen handsfree telefoon ik moet even toetsen moment (17)

Ja?

165. A: Oke, en bij nieuw wachtwoord voert u nu 2 keer een eigen bedacht wachtwoord in van maximaal 8 tekens
166. K: (9) Ja.
167. A: Oke en als u nu klikt op wijzigen als u alles goe goed heeft ingevuld nog lang bij langslopen bovenaan staat z*** apestaartje telfort punt nl
168. K: Maar ik ben al terug hoor
169. A: Terug?
170. K: Alles klopt, alles klopt maar eh de gegevens klopte, u hoorde zelf hoe langzaam ingedrukt
171. A: Ik zie al dat ie gewijzigd is, ik zie dat het wachtwoord gewijzigd is
172. K: Ja, wachtwoord wijzigen voltooid
173. A: Ja
174. K: Het wachtwoord is succesvol gewijzigd
175. A: Ja, oke nou
176. K: Dat betekent dus dat ik nu gewoon die ehehe z***** en m'n nieuwe wachtwoord moet intoetsen?
177. A: Ja en als u wilt kan ik d'r voor zorgen dat 't wachtwoord voor s***** gewoon hetzelfde is als 't wachtwoord wat u nu gebruikt, ik had namelijk zelf even een wachtwoord bedacht , gewoon omdat die dan anders is dan eh
178. K: Oke, dan doe dat, stuur me dan een ehhehehe een nieuw eh een nieuw ding op van eh van die s***** een nieuw wachtwoord
179. A: Nou ja, ik hoef u d'r niet eentje eh even kijken hoor, ik kan 'm gewoon voor u instellen, dus ik hoef d'r niet eentje eh ik hoef geen brief op te sturen, ik kan gewoon d'r voor zorgen dat 't wachtwoord voor s***** dat die gelijk is aan 't wachtwoord wat u net heeft ingesteld voor
180. K: Nee, ik heb liever een andere wachtwoord voor die
181. A: Een andere, oke ehhh, oke, dan moet ik even iets bedenken
182. K: Kunt u dat gewoon niet kunt u 't nieuwe wachtwoord niet nu naar mij toemailen dan?
183. A: Ik kan m niet naar u toemailen, ik kan m wel via de post versturen, maar dan komt 't misschien weer voor dat eh dat de post weer verkeerd wordt bezorgd, dus wat heeft u liever?
184. K: Nou, ik heb 't liever eh ik heb het liever op schrift, ik bedoel, opsturen kan dus niet
185. A: Ja via de post, maar niet via mail
186. K: Stuur dan stuur 't stuur 't dan via de post op, ehhh wanneer kan ik dat verwachten, want als 't langer duurt ga ik weer met u bellen hè, want misschien dat 't weer eh want een paar keer per jaar wordt de post hier ik weet niet hoor of de postbodes doen het hier met opzet, ja ik vind dat persoonlijk dat jullie, jullie van telfort die eh dit soort echt privacy gevoelige gegevens verzenden, 'k vind best dat jullie ook aan de bel mogen trekken van ehhh filiaal hier aan de ***weg van jongens wat gebeurt er daar eh we hebben we krijgen gedonder met klanten, ik vind dat het ook een taak is van jullie hoor
187. A: Maar ik weet niet eh, de post was verkeerd bezorgd zegt u, komt dat omdat d'r een verkeerd adres op stond, of omdat de postode 'm gewoon in de verkeerde brievenbus heeft gedaan?
188. K: Nee, gewoon, er stond mij juiste adres, maar nogmaals een paar keer per jaar, minstens 4 5 keer per jaar wordt de post ge eh bij mij verkeerd bezorgd, maar ik ben zo ik ben zo eerlijk en zozozoz zo keurig om 't gewoon...
189. A: Dat begrijp ik, dan zou ik als ik u was even gaan klagen bij TNT post
190. K: Maar 1 keer is de eerste keer dat mijn post daar naartoe gaat en 't wordt geopend en het zijn privacy gevoelige gegevens, dus ik vind persoonlijk dat jullie ook aan de bel mogen trekken aan jullie want jullie geven opdracht aan eh hoe heet alweer KPN eh heet 't TNT
191. A: Ja, maar wij kunnen er niks aan doen dat eh TNT de post verkeerd bezorgd
192. K: Ja, maar jullie kunnen wel klagen, jullie kunnen wel klagen van joh want ik denk niet dat 't eerste keer is, ik ben niet de enige

193. A: Ik zal u eerlijk zeggen, ik heb 't nog nooit meegemaakt in die 2 jaar dat ik hier zit
194. K: Meent u dat? Ja, maar ik vind toch wel dat jullie best kunnen zeg van joh filiaal ****weg s**** kijken jullie een beetje uit hoe de post wordt bezorgd, ik vind 't eh
195. A: Nou in ieder geval eh het is nu goed eh uw burens weten niet meer wat uw wachtwoord is, die kunnen d'r niet meer bij en ik heb voor u een brief toegestuurd waar dit nieuwe wachtwoord in staat die ik gewoon zelf heb bedacht en wordt naar u toegestuurd
196. K: Wanneer kan ik die brief verwachten dan?
197. A: Een dezer dagen neem ik aan, ik neem aan dat ie eehhh vandaag of morgen wordt verstuurd, dus dan zult u 'm overmorgen of de dag daarna....
198. K: Met wie heb ik gesproken, want als ik die brief niet ontvang moet ik contact kunnen opnemen
199. A: U heeft gesproken met A
200. K: Dus A * * * *
201. A: Ja en dan de *
202. K: *, is dat de voor of achternaam?
203. A: Das mijn das mijn voornaam
204. K: Ja, daar schieten we ook niet mee op hè
205. A: Nou d'r werkt hier maar 1 A, dus dat is heel makkelijk, maar ik wil m'n achternaam ook wel even geven hoor
206. K: Ja graag
207. A: Dat is T
208. K: Makkelijk te schrijven, oke meneer T u wordt bedankt, dan eh wacht ik effe en dan krijg ik voor me die s*** krijg ik een eehhe ander wachtwoord en voor die andere die z*** heb ik een eigen wachtwoord
209. A: Ja, 't zou nou goed moeten zijn
210. K: Oke, en eh eh waar gaan jullie die post naartoe sturen
211. A: Wat zegt u?
212. K: Eventueel, eventueel mailtjes etcetera, we we waar sturen jullie die naartoe dan?
213. A: Welke mailtjes bedoelt u?
214. K: Van jullie, nog steeds op die s*****
215. A: Ik weet niet welke mailtjes u bedoelt, maar voor ons
216. K: Die mailtjes over een marktonderzoek, net keek ik net keek ik in de inbox ik zag jullie vragen marktonderzoek gegevens, bedankbriefje voor eh lidmaat soort dingen
217. A: Oke, dat wordt allemaal toegestuurd naar s***** dat gebeurt automatisch
218. K: Oke, maar luister non die die die volledige s***** , is 't niet mogelijk omdat te wijzigen dan?
219. A: Eh nee, dat is helaas niet mogelijk, maar u heeft dus nu, want dat e-mailadres staat gewoon vast op een moment dat u eh u bij ons aanmeldt en u u kunt er voor kiezen om 'm verder niet te gebruiken en gewoon een extra mailbox aan te maken en dat is wat u nu heeft gedaan en ik weet niet, waarschijnlijk is het wel mogelijk dat alle e-mail van ons naar een ander adres wordt gestuurd, maar daarvoor moet ik dan even contact opnemen met de administratie, want dat kan ik zelf niet doen, dat kunnen zij volgens mij doen
220. K: Maar in principe komt 't toch op hetzelfde neer dat ik heb nu een andere genomen van z* apestaartje wat is 't telfort, ja en dan eh en dan toch houden jullie die die s***** aan
221. A: Ja, dat komt omdat dit dus uw hoofd e-mailadres is
222. K: [...] bij jullie, dan heeft 't geen nut dan
223. A: Oke, maar u wilt dus dat u voortaan mail ontvangt op z*****?
224. K: 't liefst heb ik dat en 't liefst heb ik dat die die die van die s**** dat 't niet gebruikt wordt
225. A: Nou, dan moet ik u eventjes doorverbinden met onze administratie, heeft u dan 1 klein

momentje, dan ga ik u even...

226. K: Ja, ja maar dat kost me allemaal wat hè dit gedoe hè, alleen maar aan telefoonkosten, kijk hoe lang we in gesprek zijn, ook met die vorige collega net bijna 10 minuten, nu weer 10 minuten
227. A: Ja
228. K: Maar verbind me door dan
229. A: Oke, nou momentje
230. K: Joe

Nummer: 7
Datum: 02-06-2008
Agent: A.T.
Transcribent: Cliffred
Geslacht K: V
File: at_18.mp3
Duur: 11:02

1. A: Telfort technische helpdesk, u spreekt met A. T. waarmee kan ik u helpen?
2. K: Goedemiddag je spreekt met I.K. ik heb een aantal vraagjes
3. A: Ja?
4. K: Ik heb een poosje geleden heb ik bij jullie pc beveiliging totaal besteld
5. A: Uhum
6. K: En ook e-mail antivirus en nou is het zo dat ik eh dat is een weekje geleden ofzo sindsdien heel veel problemen heb, ik krijg ehh ik word elke keer als ik in m'n outlook zit en ik ga berichtjes binnenhalen en ik heb er bijvoorbeeld 20 word ik bij berichtje 5 ofzo d'r uitgegooid, dan begin ik weer opnieuw en dan pakt ie die eerste 5 die die al had binnen gehaald pakt die weer opnieuw en nog 5 d'rbij en dan gooit ie me d'r weer uit, dus ik krijg een heleboel dubbel binnen en ehh...
7. A: En heeft u dit ook als u die antivirussoftware niet geïnstalleerd heeft?
8. K: Nou ik had daarvoor norton via jullie
9. A: Ja
10. K: En daar was ik heel tevreden over, maar ik heb een laptop d'rbij gekocht en een router en toen dacht ik dat jullie een aanbieding hadden van een ehh van dat pc beveiliging totaal voor 2 computers
11. A: Ja
12. K: Dus ik dacht dan kan ik dat beter doen
13. A: Ja
14. K: Maar ik krijg ook weer pornomailtjes en ik krijg elke keer reclameshit als ik met iets bezig ben whap zo'n programma d'r doorheen
15. A: Ja
16. K: Dus ik vind 't eigenlijk helemaal niks, ik weet niet of ik 't misschien niet goed heb gedaan ofzo
17. A: Ehm tja, maar u roept nu een aantal dingen door mekaar heen, ik kan maar 1 ding tegelijk oplossen, dat de e-mail er continue uitgeknikkerd wordt, wat gebeurt er dan precies, wat moet ik me daar bij voorstellen?
18. K: Nou ik ben eh, ik ga naar mijn outlook, ik open die, ik ga mailtjes binnenhalen
19. A: Ja
20. K: Dus verzenden ontvangen
21. A: En dan na 5 mailtjes stopt ie d'r mee gewoon, dan geeft ie een foutmelding?
22. K: Even een voorbeeldje hoor, dan eehhh dan zegt ie inderdaad fout en dan gooit ie me d'r uit zeg maar van ehhhh dan stop ie dus met mail binnenhalen en dan klik ik opnieuw op verzenden ontvangen
23. A: Ja
24. K: Dan gaat ie diezelfde mailtjes die ze wel had binnengehaald nog een keer binnenhalen
25. A: Ja
26. K: En dan nog een paar extra en dan stopt ie d'r weer mee, dus...
27. A: Oke, maar heeft u dat probleem ook als u de antivirussoftware uitgeschakeld heeft, of beter nog helemaal niet geïnstalleerd heeft?
28. K: Nou dat weet ik niet, want voordat ik dit had, had ik norton en dus ik heb d'r altijd wat op

- gehad en daar had ik gewoon totaal nooit problemen mee
29. A: Oke, nou dan is 't misschien handig omdat een keer te testen om eventjes gewoon de beveiliging eventjes helemaal uit te schakelen, of liever nog te de-installeren dus en dan even kijken of u of dat probleem zich nog steeds voordoet als u die mailtjes binnenhaalt, want anders kunnen we d'r niet aankomen of eh anders kunnen we d'r niet achterkomen waar 't aan ligt, of 't wel of niet aan dat programma ligt
30. K: Oke, dus dan moet ik nu eventjes eh, ik weet niet hoe ik dat moet doen hoor, dan loop ik effe naar boven toe, naar de computer
31. A: Ja
32. K: Want we hebben toen een mailtje gehad van jullie met 2 codes en die ene code hebben we dus boven op de pc d'r ingezet en eehhh even zien hoor eh ja dus dan heb ik onderin heb ik zo'n blauw driehoekje zitten, pc beveiliging totaal onder op m'n balk
33. A: Ja
34. K: Hoe krijg ik dat uitgeschakeld?
35. A: Nou, u kunt gewoon eh ja programma de-installeren via 't configuratiescherm. Start en dan configuratiescherm en dan moet u naar de opti... eh heeft u windows vista of windows xp?
36. K: Xp
37. A: O dan gaat u naar start en dan configuratiescherm, daarna de optie software
38. K: Software, oke
39. A: En hier kunt u dan dingen verwijderen
40. K: Ja, dan heb ik helemaal geen beveiliging op dat moment
41. A: Nee, maar dan kunt u wel even testen en dan even tijdelijk zonder beveiliging als u verder de mailtjes niet opent eh als u vermoedelijk een gevaarlijk mailtje ontvangt dan moet u die gewoon meteen weer weggooien, maar hier kunt u dan wel mee testen of 't probleem zich nog steeds voordoet als u dit programma heeft gedeïnstaleerd
42. K: Maar goed, mijn zoontje die zit ook urenlang te spelen te spelen op de computer en dan zijn we op dat moment helemaal niet beveiligd
43. A: Nee, dat eh oke, maar misschien kunt u dat dan doen op een tijdstip dat uw zoontje d'r niet achter zit en dat u zelf, dan stuurt u gewoon een paar testmailtjes naar uzelf of vraagt u een aantal mensen om u te mailen en dan haalt u ze dan allemaal in 1 keer binnen en dan kijken of 't wel goed gaat in 1 keer
44. K: Ja maar, ik was eigenlijk, mijn vraag was eigenlijk of ik 't weer om kon zetten in norton ?
45. A: Wij bieden geen norton meer aan, dus niet via ons, u kunt wel gewoon zelf norton aanschaffen in de winkel, maar wij bieden nu niet meer norton aan, wij bieden dat pakket aan wat u nu heeft als enige pakket ook
46. K: Oke, en verder heeft niemand problemen d'r mee, ben ik dan weer de enige?
47. A: Nou, ik moet eerlijk zeggen dat 't niet mijn afdeling is dus ik spreek niet zo heel veel mensen die dit programma gebruiken, maar 't zou gewoon moeten werken en eh dus als 't niet goed werkt dan is er ongetwijfeld iets aan de hand maar ja we moeten eerst kijken of dat aan dat programma ligt of aan iets anders, als 't aan dat programma ligt dan eh verbind ik u door met de juiste afdeling die hier over gaat en die gaat dan even kijken of de juiste instellingen d'r instaan, maar als 't niet dat programma ligt, ja dna ligt 't dus of aan outlook zelf, of aan u computer misschien en dat kunnen wij niet voor u oplossen
48. K: T' is precies op 't moment dat jullie 't veranderd hebben is dat eh zijn er problemen ontstaan
49. A: Dat kan heel goed dat 't aan dat programma ligt en dat test u dus door dat programma eventjes tijdelijk uit te schakelen of te deïnstalleren en als u dan 't probleem eh als dan 't probleem verdwenen is dan weten we zeker dat aan 't programma ligt, als dan 't probleem niet verdwenen is dan weten we zeker dat 't niet aan 't programma ligt
50. K: Nou, ik haal 'm d'r nu uit, maar eh ja dus ik haal 'm d'r uit en dan vraag ik iemand effe wat mailtjes te sturen?
51. A: Ja, of u stuurt uzelf gewoon een paar testmailtjes, een stuk of 5 ofzo, u zei dat 't elke keer

bij 5 e-mailtjes begint

52. K: Nou ja, ik noem nu even een voorbeeld hoor want..
53. A: Ja, oke oke
54. K: 't aantal mailtjes zijn natuurlijk per dag en per moment anders
55. A: Ja
56. K: Ja dan heb ik nog even een vraagje over mijn laptop, ik heb daar zelf mijn outlook op geïnstalleerd
57. A: Hehum
58. K: Maar ik krijg eh, (hoest) sorry, elke keer een foutmelding, dus ik denk dat ik iets niet goed heb gedaan
59. A: Ja
60. K: En dat die foutmelding is even kijken hoor, poort 25 beveiligd ssl nee foutnummer 0 keer 800 c c c o b dat krijg ik steeds
61. A: Oke
62. K: Dus ik weet niet wat ik daar fout heb gedaan
63. A: Nou, dan moet u proberen om het account even opnieuw in te stellen op uw laptop en is die laptop toevallig verbonden met een draadloos netwerk?
64. K: Ja
65. A: Heeft u wel 100 procent zeker weten u eigen draadloze netwerk en niet eentje van de burelen te pakken?
66. K: Uuuuhhh, nou degene van wie de computer gekocht heb heeft hier vorige week de boel geïnstalleerd, dus ik mag hopen dat hij weet ie gedaan heeft
67. A: Nou misschien kunt u dan nog een keer want eh ja dat zit gewoon ergens in uw computer dat 't niet goed ingesteld is, want onze uitgaande mailserver die werkt gewoon op dit moment, dus eh ja of u moet even proberen om dat account gewoon even helemaal uit outlook te verwijderen en opnieuw toe te voegen en als dat de oplossing niet is dan is 't toch ja dan zit 't toch ergens anders in uw laptop en daar kan ik u helaas niet mee helpen vanaf hier want ik kan niet in uw laptop kijken
68. K: Maar als ik even zeg wat ik d'r in heb gezet kunt u dan wel zeggen of dat goed of fout is?
69. A: Dat kan
70. K: Ik heb bij e-mail pop3 punt telfort punt n l
71. A: Ja
72. K: Standaard staat d'r dan, en dan mijn eh o hij floept vanzelf alweer op fout, mijn eh hoe heet t mij e-mailadres wat ik van jullie heb gehad
73. A: Ja
74. K: Adsl 5**** at telfort punt n l
75. A: Ja, de uitgaande mailserver, wat staat daar ingevuld?
76. K: Ehhh, effe kijken, ik weet zo gauw niet waar ik dat kan vinden
77. A: Meestal staat dat onder of naast de binnenkomende mailserver, ik weet niet welk e-mailprogramma u gebruikt, welke versie van outlook dan
78. K: Postvak in windows mail van vista
79. A: O windows mail, oke nou volgens mij staat eh ik zal 'm even opzoeken voor de zekerheid, en u zit nu bij de eigenschappen van uw e-mailaccount?
80. K: Ja, daar zit ik te kijken, dan heb je algemeen en geavanceerd
81. A: Ja, bij servers moet u kijken, niet bij algemeen niet geavanceerd, maar gewoon bij servers
82. K: Servers
83. A: En dan van boven naar beneden moet u even oplezen wat er ingevuld staat
84. K: Ik kan even geen servers vinden, eh o dan moet ik even dit aanklikken denk ik
85. A: Ja, via 't menu extra en dan accounts en dan de eigenschappen van 't e-mailaccount

86. K: Extra, en dan accounts
87. A: En dan de eigenschappen
88. K: Eigenschappen, ja dan krijg ik alleen...
89. A: Dan gaat u naar 't tabblad servers
90. K: Ja, ik heb 't d'r niet inzitten dat tabblad
91. A: Nou dan is 't account waarschijnlijk verkeerd ingesteld, dus dan moet u 'm even annuleren klikt u nu aan
92. K: O, wacht even want ik heb 't nu servers
93. A: Ja, nou wat staat daar allemaal ingevuld?
94. K: Pop3 telfort punt n l en uitgaande mail s m t p telfort...
95. A: Punt telfort punt n l lijkt me dan hè?
96. K: Ja, punt telfort punt n l
97. A: Ja, nou ja dan staat dat verder goed, dan zou ik adviseren om 't even opnieuw in te stellen, dus even alle accounts verwijderen uit windows mail, even opnieuw toevoegen als 't dan nog steeds niet werkt ja dan zit er ergens in die laptop een programma misschien een extra virusscanner of iets anders, misschien zit u toch op 't verkeerde draadloze netwerk waardoor 't toch niet goed werkt en dat kan ik vanaf hier niet voor u oplossen want dat zit in die laptop
98. K: Oke
99. A: Dus dat moet u dan zelf oplossen of even in overleg met de winkel waar u 'm gekocht heeft
100. K: Oke
101. A: Yes?
102. K: Ja
103. A: Oke, nou in ieder geval succes dan
104. K: Ja, bedankt
105. A: Oke
106. K: Dag
107. A: Dag

Nummer: 8
Datum: 06-06-2008
Agent: B.
Transcribent: Cliffred
Geslacht K: V
File: b_01.mp3
Duur: 12:17

1. A: Telfort technische helpdesk, met B
2. K: Goedemorgen, met A v T, ik heb geen internet
3. A: Heeft u een postcode mevrouw?
4. K: Ja, 12** huisnummer **
5. A: Huisnummer **, oke dank u wel, ke vertelt u..
6. K: Wat zegt u?
7. A: Mevrouw v T?
8. K: Ja klopt wel ja
9. A: Oke, dan kunt u vertellen eh u heeft geen internet hoorde ik al
10. K: Ja, 't is nu al eigenlijk 4 dagen, 't is de 4^{de} dag vandaag dat ik slecht internet heel veel had en slecht bedoel ik echt heel slecht dat ie misschien hooguit 2 3 minuten deed en dan liep die weer totaal naar 0 en ik kwam ook niet boven de 20 uit eehhm
11. A: Boven de 20, hoe bedoelt u?
12. K: Eeh k b, ik heb een t u meter standaard d'r in staan, dus ik kan zien wat 't hooguit is en nou ja, nu komt ie gewoon hij blijft op 0 komma 1 0 komma 2 staan en meer doet ie niet, ik heb...
13. A: Ik zie trouwens wel
14. K: ..gisteren nog even de website van jullie kunnen bereiken
15. A: Ja
16. K: En daar heb ik toen gezien van als een langza.. trage verbinding om dan je modem te resetten en alles
17. A: Huhum
18. K: Nou dat heb ik toen gedaan en sindsdien heb ik dus helemaal niks meer
19. A: Sindsdien heeft u helemaal niks meer
20. K: Ik heb nog wel
21. A: Ja nee, waarschijnlijk u heeft draadloze netwerk en ik zie ook dat u eeh heeft u 't draadloze netwerk weer geïnstalleerd of niet ?
22. K: Nee, want ik heb geen draadloos internet, ik had 'm toen afgelopen vakantie geïnstalleerd, of afgelopen zomer omdat m'n vader d'r was en die heeft zo'n laptop mee, dus dan kon hij d'r ook op
23. A: Ja, oke
24. K: Maar zelf zit ik gewoon aan een kabel
25. A: U heeft de kabel aangesloten?
26. K: Ja
27. A: Oke
28. K: En de telefoon had ik gister wel nog geïnstalleerd, die deed 't gewoon weer en daarna had 'k gewoon weer geen internet en nu kan ik ook die zelfhulp center kan ik ook niet bereiken
29. A: Oke ik zie sowieso ook dat u oude firmware op de computer heeft, de oudste
30. K: De ou.. ja van de hoe heet dat van de eh eh
31. A: Dat is zeg maar de software van de modem
32. K: Van de modem ja, maar dat komt waarschijnlijk omdat ik dus heb gereset

33. A: Nee nee nee, dat komt niet door dat is firmware, dat blijft altijd op de modem staan, als u reset gaan echt gewoon alle....
34. K: Ja hij zei terug naar de fabrieksinstellingen
35. A: Precies, ja oke, maar de firmware blijft altijd hetzelfde
36. K: Oke
37. A: Ondanks de rele.. reset
38. K: Want volgens mij heb ik 'm iets van een half jaar geleden nog geupdate omdat 'k toen ook problemen had, dus zodoende
39. A: Oke, nou hij staat nog echt op de oudste firmware, adsl modem wordt die genoemd en dat zou nu ondertussen al a j z 4 moeten zijn, maar oke, maar dat staat erbuiten hmmm en verder, ja ik zit nog effe verder te kijken, ik zie inderdaad instabiliteit, mag ik vragen hoe uw modem is aangesloten mevrouw?
40. K: En wat wil je dan precies weten?
41. A: Nou, 't gaat mij vooral om 't punt tussen 't modem en het aansluitpunt van kpn
42. K: Daar zit dat kabeltje van jullie ehmmm
43. A: Ja, hoelang is dat kabeltje?
44. K: Wat zal 't zijn, een meter anderhalve meter
45. A: Een meter anderhalve meter, zit er toevallig ook nog een splitter tussen?
46. K: Niet van eh pas na 't kastje, dus niet d'r voor, tenminste ik wacht even hoor
47. A: Nou, u belt volgens mij wel eh
48. K: Van de socket heb ik eh want ik heb namelijk nog telefoon van kpn
49. A: Ja, inderdaad dus...
50. K: Dus ik heb die van jullie d'r als eerste in zitten
51. A: Ja
52. K: En daar zit dan d'r achter kan ik dan die van kpn d'r in pluggen
53. A: Ja precies, dat is gewoon een verdeelplug aan de ene kant stopt u het kabeltje van de isra de andere gaat de telefoon uit en aan de andere kant gaat dat richting uw modem
54. K: Ja, maar daar is ook niks aan veranderd in de afgelopen maanden
55. A: In de afgelopen maanden
56. K: Jaren
57. A: Ja, oke maar toch
58. K: Sinds dat ik hier woon ja
59. A: Dingen kunnen verouderd raken en kunnen kapot gaan
60. K: Oke
61. A: Maar ik zie in ieder geval dat uw modem wel on line is, als u op 't modem kijkt ziet u zult u waarschijnlijk ook dsl internet
62. K: Ja 't knippert, de dsl die is gewoon die brandt continu en internet knippert
63. A: Ja dat is gewoon normaal inderdaad en als u op de computer kijkt, ziet u dan dat de computer verbonden is met de modem?
64. K: Ja, ik heb niet netwerkkabel niet aangesloten
65. A: Dat ziet u staan?
66. K: Niet, niet staan
67. A: Niet, o oke, nou dan gaan we eerst even achte..., gaat u maar even achter uw computer zitten
68. K: Ja, zit ik
69. A: En dan ziet u waarschijnlijk rechtsonder eh u heeft xp of windows vista?
70. K: Xp
71. A: Xp, oke dan rechtsonder ziet u waarschijnlijk 2 beeldschermjes staan? Bij de klok
72. K: Nee

73. A: Oke, dan gaat u naar start
74. K: Ja
75. A: En dan configuratiescherm
76. K: Ja, netwerkverbindingen
77. A: Inderdaad
78. K: En dan ben ik bij m'n verbinding
79. A: Oke en dan staat u heeft er 1 staan 1 netwerk lanverbinding of niet?
80. K: Ik heb er meerdere, maar 1 die aan staat
81. A: Oke
82. K: Want dat is degene die gebruikt wordt
83. A: Als u daar even rechter muisknop op drukt en u drukt op eigenschappen
84. K: Ja, ben ik
85. A: Oke, dan ziet u als 't goed is daaronder internet protocol staan t c i p
86. K: Ja
87. A: T c p i p
88. K: Dan eigenschappen weer
89. A: Ja eigenschappen, staat alles op automatisch?
90. K: Nee, want ik heb 'm toen vastgezet
91. A: Nou, dat kan dus niet bij dit modem
92. K: Jawel, want dat heeft ie al doet ie al ruim een jaar op
93. A: Oke, maar mevrouw u heeft 'm waarschijnlijk uit gehad en eh
94. K: Nee
95. A: Mevrouw
96. K: Ja, maar dat is in ieder geval niet gebeurd, maar dan moet ik even al die nummers opschrijven, want ik ga 'm zo meteen gewoon weer terugzetten weer terugzetten, dus 1 9 (gemompel) want 't enige wanneer die dan uit is geweest dak 'm heb gereset wat op jullie website staat, maar daarvoor deed die 't al niet en toen heb ik 'm niet uit gehad 1 9 2 oke, dus automatisch moet ie
97. A: Ja, u zit nu
98. K: Allebei trouwens de ip en de...?
99. A: De dns inderdaad allebei automatisch en dan kunt ook nog even onder dns kijken tabblad dns
100. K: Geavanceerd?
101. A: Nee, daarboven bij int...
102. K: Alternatieve configuratie?
103. A: Even kijken hoor, moment
104. K: Ik heb algemeen en alternatieve configuratie
105. A: Algemeen heeft u en dan gaat u maar naar ja inderdaad t c i p daar zit u dus in en als 't goed is heeft u daar net alles op ip standaard of eh automatisch verkrijgen staan
106. K: Ja
107. A: En DNS automatisch en als 't goed is moet d'r ook een tabblad bovenin staan
108. K: Alternatieve configuratie
109. A: Ja en bij die staat d'r ook automatisch?
110. K: Ja, die stond al op automatisch
111. A: Ja, oke, dan gaat u nu naar algemeen
112. K: Ja
113. A: En dan gaat u naar geavanceerd

114. K: Ja
115. A: Nou, dan kijkt u bij ip-instellingen, staat daar gewoon dhcp ingesteld?
116. K: Ingeschakeld, ja
117. A: En automatisch metric staat dat onder ook aangeschakeld?
118. K: Ja
119. A: Oke, en dan gaat u naar dns
120. K: Ja
121. A: Die staat helemaal leeg, behalve in 't midden bij primaire dns
122. K: Ja en een vinkje bij bovenliggende
123. A: En bij wins staat daar...
124. K: Staat alleen standaard aangevinkt
125. A: Standaard, bij wins staat standaard aangevinkt?
126. K: Netbios instelling staat op standaard, stel de netbios in...
127. A: O die, klikt u op uitschakelen, onderste is dat
128. K: Uitschakelen, ja en dan opties
129. A: Ja en dan moet alles toegestaan staan
130. K: Tcp i p filteringen
131. A: Uitgeschakeld, d'r staat geen vinkje bij?
132. K: Optionele instelling staat er
133. A: En dan ziet u als 't goed is alles toestaan, of niet?
134. K: Beschrijving tcp i p filtering biedt u de mogelijkheid om 't type tcp i p netwerkverkeer te regelen dat deze windows computer bereikt
135. A: Ja oke, maar die staat niet aangevinkt, tc i p filtering of wel?
136. K: Kan niet aangevinkt worden, er staat optionele en dan staat er een vak onder
137. A: Ja
138. K: En d'r staat geen vinkje bij of wat dan ook of geen eh...
139. A: D'r staat niet alles toestaan?
140. K: Nee, misschien op eigenschappen, o eigenschappen, die staan alledrie op alles toestaan
141. A: Oke, dat is goed, mag u zo meteen even de verbinding uit en aanschakelen
142. K: En dan op oke?
143. A: Yes
144. K: Sluiten, en aan en uit door middel van de stekker, of via dat....
145. A: Nou u kunt gewoon lan verbinding rechtermuisknop uitschakelen en weer inschakelen
146. K: O die, gewoon op de computer
Uitschakelen, inschakelen, maar hoe kan 't dan überhaupt dat die eh behalve dan de firmware straks, waar moet ik dat downloaden, das toch via dat mijn help service ding?
147. A: www punt telfort punt nl, dan gaat u naar mijn telfort, dan gaat u naar of nee mijn klantenservice sorry, klantenservice en dan internet en dan krijgt u aan de linkerkant krijgt u een balk met online technische hulp
148. K: Ja
149. A: En als u daarop drukt dan kunt u helemaal naar beneden scrollen en dan staat volgens mij bij handleidingen ligt d'r aan welk modem u heeft, een zwarte of een grijze
150. K: Ja, een zwarte
151. A: Een zwarte, nou dan is 't de onderste, klikt u daar aan en dan kunt daar kijken of o trouwens firmware sorry, ik zit nu bij wiefie, maar dat staat inderdaad in d'r staat hoe kan ik mijn firmware updaten en dan staat er online alles bekijken en dan ziet u daar de type staan
152. K: Ik krijg geen netwerkadres
153. A: Geen netwerkadres verkregen

154. K: Ik zal effe, ik druk even op herstellen
155. A: Als dat niet lukt dan moeten we toch een modem reset gaan doen
Komt u al op internet of niet?
156. K: Nee
157. A: Niet, oke, dan loopt u naar 't modem toe neemt u een cocktailprikker mee
158. K: Toch weer dat achter
159. A: Ja
160. K: Even kijken, ja 20 seconden toch?
161. A: Ja alstublieft, (15) powerknopje gaat nu knipperen mevrouw? (verbinding blijkt verbroken te zijn)

Nummer: 9
Datum: 06-06-2008
Agent: B.
Transcribent: Cliffred
Geslacht K: M
File: b_03.mp3
Duur: 9:15

1. A: Telfort technische helpdesk, met B
2. K: Goede dag de DZ met G, ik heb een tijdje geleden gebeld over 't feit dat er mijn internet zeg maar heel consequent even een paar seconden uitvalt
3. A: Ja
4. K: Toen werd er gekeken zo van ja we weten niet wat 't is blablabla, nou ik d'r is zelf wat gaan onderzoeken en nou zie ik op jullie forum dat dat eigenlijk sinds de tiscali naar telfort is gegaan dat het bij heel veel mensen een probleem is
5. A: O oke
6. K: En dus mijn vraag is wat is jullie oplossing?
7. A: Nou dat gaan we naar kijken, heeft u een postcode voor mij?
8. K: Ja, 3*****
9. A: En 't huisnummer?
10. K: **
11. A: De heer B?
12. K: Yes
13. A: Ten eerste zou ik u wat vragen willen stellen?
14. K: Jahm
15. A: Moment, 'k moet eerst mezelf even verdiepen in uw aansluiting (15) ik zie dat u 'n isdn lijn heeft
16. K: Jip
17. A: En daar heeft u een zyxelmodem op aangesloten en die haalt op zich goede snelheid, ik ga nu kijken of er echt instabiliteit is (8) vandaag nog niet, ik ga even naar gister kijken
18. K: Vandaag ook al wel hoor
19. A: Nou, ik kan dat niet terugvinden
20. K: Kijk, als ik m'n eehhh ik luister veel radio via 't internet bijvoorbeeld of online games, dat is gewoon niet doen omdat 't zoveel hapert
21. A: Maar ik zie ook dat u speedtouch firmware op het modem heeft staan
22. K: Wat is dat?
23. A: Nou eh...
24. K: 't is een speedtouch modem
25. A: Nou 't is eh....
26. K: Dat staat op de modem in ieder geval
27. A: Als 't goed is heeft u ook een zyxel modem van ons gehad?
28. K: Nee
29. A: Een zyxel 26 02 H 63 C ?
30. K: Nee, ik heb die speedtouch, dat is de modem die ik heb gekregen toen ik ben begonnen bij tiscali
31. A: Oke
32. K: En dat is verder nooit vernieuwd
33. A: Nooit vernieuwd
34. K: Nee, dat heb ik inmiddels eh 2 jaar geleden heb ik dat denk ik, ik weet niet precies hoe lang

- m'n contract al loopt
35. A: Oke, sorry dan, dan krijg ik hier verkeerde informatie (9) En welk speedtouch typ heeft u meneer?
36. K: Dan moet ik er even naartoe lopen, die staat beneden hier in de kast, owjee d'r staat erg veel voor
37. A: Ja
38. K: Ik moet even wat dingen aan de kant zetten hoor, anders dan eh, ik leg u even 2 tellen neer dan heb ik 2 handen
39. A: Ja natuurlijk, natuurlijk
40. K: Oke (17) even kijken hoor, speedtouch staat d'r op en aan de achterkant staat thomson
41. A: Thomson speedtouch ja
42. K: Speedtouch 5 1 0 i
43. A: Vijf tien dus?
44. K: Ja vijf tien i
45. A: Oke meneer, dan raad ik u aan om naar internet te gaan
46. K: Jah
47. A: En trouwens, voordat we voordat we dat doen nog even benieuwd naar hoe uw modem is aangesloten
48. K: Hoe bedoelt u?
49. A: De kabel tussen uw modem en het kpn aansluitpunt hoe lang is dat?
50. K: Nou een meter, hooguit
51. A: Een meter hooguit, en d'r zit maakt u gebruik van kpn telefonie meneer?
52. K: Ja
53. A: Dus u heeft er een splitter tussen zitten?
54. K: Ja
55. A: Oke, nou dan weet ik dat even, oke, loopt u maar vast naar boven, dan kunt u even naar internet gaan
56. K: Ja, nou ik heb hier beneden ook een computer dus dat
57. A: Internet explorer openen
58. K: Yes, gedaan
59. A: Oke, dan gaat u naar www punt speedlinqsupport punt nl
60. K: Link is gewoon l i n k?
61. A: Speedlinq, moet 'k 't spellen meneer?
62. K: Ja, 't liefst wel
63. A: S p e e d
64. K: Gewoon met een d
65. A: Gewoon speed
66. K: Speed jah
67. A: En dan aan elkaar l i n q
68. K: Q?
69. A: Ja linq en dan support, s u p p o r t
70. K: D, sorry 't laatste
71. A: Nee t
72. K: T
73. A: Punt nl
74. K: Punt nl jaah zit ik
75. A: Oke, dan ziet u heel groot in beeld speedlinq support

76. K: Yes
77. A: Nou, dan ziet u daar een hoofdmenu en daaronder staat een menuutje modems, dan ziet u thomson speedtouch staan
78. K: Ja
79. A: Nou, dan gaat u daar naartoe
80. K: Klik, oke
81. A: Nou, dan ziet u daar allemaal modems
82. K: De 5 10, das de laatste
83. A: Inderdaad
84. K: Er op klikken?
85. A: Ja, doet u maar
86. K: Ja
87. A: Nou, dan ziet u daar staan thomson speedtouch configureren voor internet, de firmware en fabrieks instellingen herstellen
88. K: Ja
89. A: Instellingen hestellen, nou oke wat u aanraad om te doen als eerst de fabrieksinstellingen 't kopje aan te tikken, dat helemaal te volgen, nou ja trouwens wacht u daar even mee, eerst wat u doet is de firmware, daar klikt u op
90. K: Ja, nu?
91. A: Ja, doet u maar
92. K: Ja, oke
93. A: Dan download u dat bestand
94. K: Ja
95. A: Naar uw computer
96. K: Oke
97. A: En nou als dat gebeurt is gaat u naar boven, dan staat er ook configureren voor internet, dan download u dat bestand ook nog eens
98. K: Even kijken, ietsje terug, configureren voor internet
99. A: Nou, dat slaat u op op uw computer
100. K: Ja
101. A: Oke, zodra u dat opgeslagen heeft, dan gaat u het volgen om de fabrieksinstellingen te herstellen, wat u dan doet is het modem resetten
102. K: Ja
103. A: Nou zodra u die gereset heeft draait u die firmware, dat bestandje van firmware, dus dan moet u even dat goed uit elkaar houden
104. K: Even kijken hoor
105. A: Dat is 15 upgrade 7 4 27 punt exe, das de firmware update
106. K: 15 7 punt
107. A: 5 27 punt exe, 15 upgrade 4 punt 27 punt exe
108. K: Ja, jajaja, ik moet heel even een andere telefoon openemen, 2 tellen
109. A: Oke
110. K: Ja, ben ik weer, sorry hoor
111. A: Oke, nou dan
112. K: Nou, eerst die 4 27
113. A: Draaien ja, dan wordt er namelijk nieuwe software op dat modem gezet
114. K: Ja
115. A: Of eigenlijk firmware heet 't

116. K: Ja
117. A: En daarna gaat u instellen voor internet
118. K: Ja, oke en das die config das die 5 10 r 4 27 config?
119. A: Inderdaad
120. K: Ja, oke
121. A: Dan draait u die
122. K: Ja
123. A: Dus eerst resetten, firmware updaten en dan instellen voor internet
124. K: Ja, en resetten dan moet ik even de stekker de uithalen
125. A: Ja, zoals het daar staat
126. K: Ja, oke, nee helemaal goed
127. A: Oke meneer
128. K: Ik ga 't even proberen en dan eh als ik nou eh als 't niet werkt dan bel ik gewoon jullie weer opnieuw
129. A: Ja, oke dan kunt ook nog proberen om even de splitter d'r tussenuit te halen
130. K: Huhum
131. A: Splitters kunnen ook wel eens defect raken en dat zou ik ook even graag zeker willen weten dat 't daar niet aan ligt
132. K: Maar ik heb 'm al rechtstreeks op het internet aange..., ik heb de splitter d'r al een keer tussen uit gehaald en dan heb ik 'm rechtstreeks dat kabeltje rechtstreeks in de modem gedaan en dan heb dan blijft 't probleem hetzelfde
133. A: Blijft hetzelfde, oke, nou das belangrijk om te weten, nou doet u eerst dit, en hopelijk dat het daardoor stabiel wordt
134. K: Oke, ik ga 't even proberen
135. A: Oke meneer
136. K: Dank u wel
137. A: Tot ziens
138. K: dag

Nummer: 10
Datum: 06-06-2008
Agent: B.
Transcribent: Cliffred
Geslacht K: M
File: b_05.mp3
Duur: 13:22

1. A: Telfort technische helpdesk, met B
2. K: Goede morgen mijn name is P W, met wie spreek is?
3. A: Met B de K meneer
4. K: B?
5. A: Ja, dat klopt
6. K: B, wij hebben een probleem
7. A: Oke, vertelt u meneer
8. K: Ik heb een brief hier, ik spreek voor mijn broer T W, die woont hier in Z, ik ben op bezoek vanuit A
9. A: Oke
10. K: Hij heeft een brief gekregen van Utrecht, gedateerd 23 april 2008 en daar staat een klantcode en een klantcode wachtwoord, als ik dat nu aan u geef kunt u dat dan op uw scherm krijgen?
11. A: Heeft u een postcode voor mij, dat werkt een stuk makkelijker?
12. K: Postcode 6****
13. A: **, oke en het huisnummer meneer
14. K: *
15. A: Deheer W staat het inderdaad onder
16. K: Hebt u het gevonden?
17. A: Ja, ik ben 't aan 't bekijken
18. K: Oke
19. A: En waarvoor belt u dan meneer?
20. K: Wij hebben 2 eh, eergisteren geprobeerd z'n wachtwoord een beetje gebruikersvriendelijk te maken zodat die 't gemakkelijker kon onthouden
21. A: Oke
22. K: Dus we hebben 't veranderd van w*** enzovoorts enzovoorts naar iets wat hij gemakkelijk kan onthouden
23. A: En dat is? Want ik kan namelijk een ander wachtwoord zien namelijk
24. K: Oke, *****
25. A: Nou 't is inderdaad helemaal goed, alleen onthoud u dat u 8 karakters heeft en geen 9
26. K: Moeten het 9 zijn?
27. A: Nee, het moeten er 8 zijn en u heeft er 9 ingetikt
28. K: Oo
29. A: Dus dat betekent dat er iets wegvalt, een nulletje
30. K: *** dan?
31. A: Dat is correct
32. K: Oke, laat ik het eventjes hier op papier veranderen, oke, maar we hebben dus dat eh een extra nul d'r bij?
33. A: Ja, en dat is niet goed
34. K: Is dat de reden dat hij kan z'n web e-mail gebruiken, maar d'r komt altijd een raampje, d'r komt rechts beneden en 't raampje dat staat op de balk windows beveiliging en daar staat controleer of de gebruikersnaam en 't wachtwoord correct zijn voor de e-mailserver en dan

35. A: Voor outlook meneer?
36. K: Is dat omdat wij een extra nul d'r bij hebben?
37. A: Ik weet niet, u heeft 't ingesteld op webmail?
38. K: Ja
39. A: Webmail, dus u gaat naar w w w punt telfort punt nl en dan gaat u naar mijn telfort en dan e-mail en dan logt u in?
40. K: Ja, dat werkt wel
41. A: Ja
42. K: Maar het gevolg daarvan is als hij naar webmail gaat is dat eh we windows vista, pas op een gloednieuwe notebook laptop computer gekocht
43. A: Ja oke, maar u probeert het ook in te stellen op uw computer begrijp ik hieruit, of niet?
44. K: Nee, we hebben niks geprobeerd, maar mijn schoonzussen die wilde e-mailen en toen dus helemaal niet gelukkig mee dat dat kleine raampje in d'r gezicht zit, ik heb er gezegd je kunt 't gewoon wegdoen en we hebben geconstateerd alle e-mail is verstuurd en ontvangt
45. A: Ja
46. K: Maar het gekke raampje komt iedere keer in haar gezicht en dat is niet zo plezierig mee afgesteld
47. A: Nee, maar dat is volgens mij niet een probleem van de webmail als ik eerlijk ben
48. K: Maar dat komt iedere keer op die eh als ze e-mail willen versturen komt dat gekke ding d'r in
49. A: Oke, vind u 't goed, bent u nu ingelogd in webmail of niet?
50. K: Ik ben nu aan 't kijken windows mail, niet telfort punt nl want dat werkt goed
51. A: Daar heeft u 'm ook op ingesteld, op uw windows mail?
52. K: Ja, ik kijk hier naar welkom bij windows mail zegt ie nu
53. A: Ja
54. K: En beneden staat een geel driehoek met een fout, als ik daar op klik
55. A: Maar oke, u vertelt nu 2 dingen door elkaar namelijk meneer, u heeft t over webmail en u heeft 't over windows mail, windows mail, dan logt u in via u computer en webmail logt in via het internet, dat is een wezenlijk verschil, maar gaat u naar windows mail inderdaad, gaat u naar moment, dan moet ik 't er even bijpakken
56. K: Telfort heeft niks met webmail te maken?
57. A: Jazeker wel, maar d'r is een verschil tussen webmail en windows mail
58. K: Ja, want zij heeft op haar laptop windows screen klikt ze op e-mail
59. A: Ja, klikt u daar nu ook eens op
60. K: En dat zegt dat komt automatisch windows mail
61. A: Ja, dat klopt, windows mail is namelijk 't mailprogramma van vista, dat klopt en u probeert 't daarop in te stellen, dat kan ik best voor u doen meneer
62. K: Kunt u daar mee helpen, want dat gekke raampje willen we weghebben
63. A: Ja oke, maar volgens mij krijgt u dan ook geen mail binnen via daar
64. K: Nee, daar krijgen wel, want we hebben het vanmorgen geprobeerd, ik heb mijn
65. A: Oke, dan denk ik kunt u voor mij even naar extra gaan
66. K: Extra
67. A: En dan accounts
68. K: Wacht even, extra bovenaan, ja, accounts, goed zo
69. A: Oke, kunt mij vertellen hoeveel d'r zijn aangemeld hoeveel accounts zijn aangemeld onder 't kopje mail?
70. K: Onder e-mail staat pop3 standaard tussen haakjes t*** at apestaartje tiscali punt nl
71. A: Oke, en verder?

72. K: En verder staat er beneden microsoft community news nieuws
73. A: Oke, nou drukt u op die eerste die pop3 punt t* of iets dergelijks
74. K: Links of rechts klik
75. A: Linker, zodat die blauw wordt
76. K: 1 keer? dat 't blauw oke hij's nou blauw
77. A: En dan drukt u op eigenschappen
78. K: Eigenschappen
79. A: En dan mag u mij vertellen wat u daar ziet staan
80. K: De naam waarmee u naar deze servers wilt verwijzen zegt gewoon blauw p o hoofdletter p o p 3 dat is alles
81. A: Oke, en als u naar servers gaat, bovenin?
82. K: Servers?
83. A: Ja
84. K: Dan staat er daar het servetype voor inkomende e-mail is
85. A: Pop3
86. K: Hoofdletter p o p 3
87. A: Ja, oke en daaronder?
88. K: Inkomende e-mail pop3 punt tiscali punt nl
89. A: Uitgaand?
90. K: Uitgaande smtp punt tiscali punt nl
91. A: Oke, en dan heeft u daar een wachtwoord e-mail gebruikersnaam staan als 't goed is?
92. K: Wachtwoord onthouden zegt 't, maar d'r staat niks in
93. A: Staat er een, d'r staat niks in?
94. K: Staat niks in, maar alle...
95. A: Bij wachtwoord?
96. K: Een checkmark in wachtwoord onthouden, maar omdat er niks op staat is natuurlijk niks dus ik ga de checkmark verwijderen
97. A: Oke, nou wat we gaan doen, we gaan een nieuwe toevoegen, sluit u dit maar
98. K: Sluiten dus?
99. A: Ja,
100. K: Oke
101. A: Want ik weet ook niet welk e-mail dit om gaat
102. K: Nou als, geef de accountnaam op die u gebruikt voor het aanmelden bij deze server, nou dat, ik als ik oke klik om het win.. raampje weg te doen dan gaat 't niet weg, dan krijg ik dat gekke internetaccount met een geel driehoek
103. A: Ja oke oke meneer, maar ik probeer nu een nieuwe e-mailaccount te maken, waar bent u nu?
104. K: Ik ben nu op eigenschappen van pop3
105. A: Oke, dan kunt u sluiten
106. K: Sluiten
107. A: En dan kunt u als 't goed is
108. K: Nee, ik kan 't niet sluiten, dus sluiten met die ex in de rechterbovenhoek?
109. A: Ja
110. K: Oke, oke waar ga ik nu naartoe, nu heb ik internetaccounts
111. A: Oke, dan ziet u toevoegen staan
112. K: Toevoegen ja
113. A: Oke, dan drukt u op e-mailaccounts
114. K: Wacht even, toevoegen, e-mailaccount, heb ik gedaan

115. A: Oke, dan kunt 't aan de naam eh, vraagt ie uw naam?
116. K: Wacht even, 't zegt e-mail account volgende moet ik klikken, weergegeven naam t*
117. A: Oke, die staat d'r in?
118. K: Ja
119. A: Oke, volgende
120. K: Volgende
121. A: E-mailadres?
122. K: De volgende t*....
123. A: Apestaartje telfort punt nl?
124. K: Nee, 't zegt tiscali punt nl
125. A: Oke, nou wat we nu gaan doen want ik zie namelijk onder 't volgende adres adsl*****
apestaartje telfort punt nl staan de volgende adressen, * apestaartje telfort punt nl en c*
apestaartje telfort punt nl
126. K: ja precies, precies
127. A: Wat ik ga doen, ik ga 't hoofdaccount instellen, dat is adsl vult u daar in
128. K: T* uitwissen?
129. A: ja, dat haalt u weg ja
130. K: Haalt weg, helemaal weghalen? T* at tiscali punt nl
131. A: Haalt u weg
132. K: Wacht even, die haal ik weg
133. A: Ja
134. K: Ja
135. A: oke, dan zet u 't volgende neer, adsl
136. K: Adsl
137. A: 5***
138. K: Ja ik kijken 5*****
139. A: **
140. K: **
141. A: Dat is correct, apestaartje
142. K: Apestaartje
143. A: Telfort punt nl
144. K: Telfort punt nl die hadden we graag ook veranderd willen hebben
145. A: Ja, dat moet u niet via hier doen, dat kan ik u straks uitleggen hoe u dat kunt proberen
146. K: Oke, nou we gaan eerst maken dat 't gekke raampje weg is, volgende
147. A: Ja oke, dan moment dan moet ik even zelf 'n programmatje d'r bij pakken, volgende, ja dan ziet u pop3 staan, dat is goed
148. K: Ja pop3
149. A: En dan inkomende mail pop3 of imap server dubbele punt dat is gelijk aan pop3 punt
150. K: Moet ik invullen pop3?
151. A: Ja kleine letters alstublieft
152. K: Kleine letter p, kleine letter o, kleine letter p 3
153. A: En dan punt
154. K: Punt
155. A: Telfort
156. K: Telfort
157. A: met een t aan 't eind, punt nl
158. K: Telfort punt nl, gedaan

159. A: Oke, uitgaande e-mail server smtp naam dubbele punt
160. K: Hoofdletter?
161. A: Nee klein
162. K: Naam van de server kleine m kleine s
163. A: M
164. K: Kleine m kleine t kleine p
165. A: Punt
166. K: Punt
167. A: Telfort punt nl
168. K: Telfort punt nl
169. A: Oke, nou dan staat als 't goed is bij inkomende staat nu pop3 punt telfort punt nl en uitgaande staat smtp punt telfort punt nl, is dat correct?
170. K: Ja, moet ik dat...
171. A: Nee!
172. K: In de server voor uitgaande
173. A: Nee nee dat moet u niet aanvinken
174. K: Oke
175. A: Dat moet uitgevinkt blijven
176. K: Oke, ja d'r staat inderdaad kleine letter p o p 3
177. A: Oke, dan gaan we naar volgende
178. K: Ja, volgende
179. A: Oke, e-mailgebruikersnaam
180. K: Ja
181. A: Dat is adsl
182. K: Ja 5*****
183. A: Inderdaad, dat staat al waarschijnlijk ingevuld, heeft u dat wachtwoord wat u net vertelde aan mij
184. K: Ja
185. A: Alleen min die 0
186. K: Ja (mompelt z'n wachtwoord)
187. A: Oke
188. K: Wachtwoord onthouden, volgende
189. A: Ja doet u maar
190. K: U hebt alle informatie opgegeven die nodig is voor instellen van uw account, klik op voltooi om deze instellingen op te slaan en uw e-mail te downloaden
191. A: Oke, opslaan, finish voltooi
192. K: 't zegt mijn e-mail nu niet downloaden?
193. A: Nee, doet u maar niet
194. K: Voltooi
195. A: Ja, en als 't goed is staan er nu 2 in, die ene die wij hebben aangemaakt staat waarschijnlijk pop3 punt telfort punt nl klopt dat?
196. K: Eeehhhhh
197. A: In internetaccounts?
198. K: Ja, pop3 standaard en pop3 telfort punt nl
199. A: Nou die tiscali die kunt u verwijderen
200. K: Tiscali verwijderen
201. A: Ja

202. K: Er staat alleen weet u 't zeker, ja oke
203. A: Dus nu heeft u als 't goed is onder e-mail heeft u maar 1 account staan en dat is degene die we net hebben aangemaakt
204. K: Ja pop3 punt telfort punt nl
205. A: Oke, dan kunt u op sluiten drukken
206. K: Sluiten drukken, oke
207. A: En dan kunt u verzenden en ontvangen drukken
208. K: Verzenden en ontvangen, oke, nou is dat gele driehoekje weg
209. A: Nou, hartstikke mooi
210. K: Fantastisch
211. A: Nou 't werkt weer
212. K: Hartstikke bedankt
213. A: Dan heb ik nog 1 ding inderdaad, van wat ik eerst zei (hoest) excuses, eh u moet om een nieuwe e-mailaccount te maken, dat kan de klant, dan moet u naar www punt telfort punt nl gaan
214. K: Wacht even, wacht even, waarom moeten we een nieuwe e-mailaccount hebben?
215. A: Nou, omdat u zei dat het lastig was met dat adsl
216. K: Oo, de gebruikersnaam bedoelt u?
217. A: Ja, precies, want dat kunnen we niet zomaar veranderen, u kunt wel een andere e-mailaccount aanmaken
218. K: Maar kan hij dan nog hetzelfde t*****
219. A: Nee nee, dat valt er niet meer onder, van apestaartje tiscali punt nl, dat valt echt onder dit e-mailadres en dat geldt ook voor c*****
220. K: Nou, ik ga weer weg hier, 't lijkt me beter dat we 't zo houden dan hè?
221. A: Oke, dan kunt 't beter zo houden meneer
222. K: Oke, dat gekke raampje moet nu niet meer verschijnen?
223. A: Nee
224. K: B, heel erg bedankt
225. A: Graag gedaan meneer
226. K: Dag
227. A: Prettige dag nog
228. K: Ja u ook
229. A: Tot ziens

Nummer: 11
Datum: 06-06-2008
Agent: B.
Transcribent: Cliffred
Geslacht K: V
File: b_06.mp3
Duur: 3:24

1. A: Telfort technische helpdesk, met B
2. K: Goede morgen u spreekt met mevrouw G, ik heb even een vraag over mijn telefoon, ik heb net is t bij mij allemaal geïnstalleerd van jullie
3. A: Ja
4. K: En nu is mijn voicemail, dat had ik bij de kpn, maar nou is dat weg en nou krijg ik dus mensen aan de telefoon die zeggen god 't is allemaal wat veranderd en dan heeft de telfort die zegt spreekt u bericht maar in
5. A: Ja, dat klopt
6. K: En dan kan ik 't dus niet afluisteren
7. A: Nee, dat klopt, dat kunt via e-mail alleen afluisteren, maar heeft u een postcode voor mij, dan kan ik 't uitzoeken?
8. K: 9*****
9. A: 9*****?
10. K: Ja
11. A: Huisnummer?
12. K: *
13. A: Mevrouw G R, klopt dat?
14. K: Ja
15. A: Pak ik uw gegevens erbij, moment
16. K: Ja (18)
17. A: En uw telefonie die werkt gewoon wel?
18. K: Ja hoor
19. A: Oke
20. K: Want ik bel nu met de vaste
21. A: Oke, hartstikke goed en dan zal ik even aan u vertellen op welk e-mailadres alle voicemails binnenkomen
22. K: Ja
23. A: De voicemails die u krijgt van mensen die worden naar H*** apestaartje telfort punt nl gestuurd
24. K: Oke
25. A: En die moet u via u e-mail gewoon benaderen, dan worden ze gewoon opgestuurd en dan kunt u ze vanaf daar afluisteren
26. K: Oke, dus dat gaat dan
27. A: Ja, 't is anders dan telefonie van vaste telefonie zoals bij kpn
28. K: Ja
29. A: Daar kunt u normaal een nummer bellen om de voicemails af te luisteren en bij ons omdat 't over internet is wordt 't naar e-mail gestuurd
30. K: Dus ik ga gewoon ehh wat moet ik nu moet ik wat installeren dan nu ook of niet?
31. A: Hoe bedoelt u, uw e-mail? U kunt ook naar www punt telfort punt nl gaan
32. K: Ja
33. A: Dan gaat u naar, als u daar bent naar mijn telfort, daar ziet u e-mail staan

34. K: Mijn telfort, wacht even, a mij telfort ja
35. A: Dan heeft u e-mail
36. K: Telfort wacht even, mijn telfort ja en dan e-mail ja
37. A: e-mail, dan klikt u daarop en dan ziet u op een gegevens moment in een grijze balk de 2^e van onder webmail staan, dan drukt u daar op
38. K: (mompelt)
39. A: Aan de linkerkant, grijze balk, grijze tabel
40. K: Ja, webmail ja
41. A: Tikt u daarop, dan moet u daar op inloggen
42. K: Ja
43. A: Nou uw inlognaam is h* en u heeft ook nog een wachtwoord van ons gekregen en dat begint met grote letter *
44. K: Ja, oke
45. A: Dan vult u die in
46. K: Ja
47. A: En dan kunt u daar op inloggen en dan kunt u daar alle voicemails terugvinden
48. K: O, dan is 't daar opgeschreven
49. A: Inderdaad, wordt 't daar naartoe verstuurd
50. K: O, oke, goed ik ga 't proberen
51. A: Oke mevrouw
52. K: Mooi zo bedankt
53. A: Oke graag gedaan, prettige dag nog
54. K: Dank u, hetzelfde, dag

Nummer: 12
Datum: 06-06-2008
Agent: B.
Transcribent: Cliffred
Geslacht K: M
File: b_08.mp3
Duur: 6:08

1. A: Telfort technische helpdesk, met B
2. K: Goede middag, u spreekt met B S, ik heb problemen met m'n telefoon, mijn man heeft daar vanmorgen al over gebeld, maar d'r moest van huis uit gebeld worden, ogenblikje 2 tellen
3. A: Ja natuurlijk, (4) postcode mevrouw?
4. K: 2*****
5. A: **?
6. K: Ja
7. A: Huisnummer?
8. K: *
9. A: Oke
10. K: En d'r moet 1 of ander ps nummer zijn of sp nummer en ik kan 't nergens vinden dat nummer
11. A: Nou, dat heb ik denk niet nodig hoor mevrouw
12. K: Nee, hè gelukkig
13. A: U heeft een speedtouch modem begrijp ik hieruit?
14. K: Heb ik dat?
15. A: Dat weet ik niet, daarom eh ik word al bang
16. K: (gelach) ik ook, nou ik ben blond van nature, 'k kan er ook niks aan doen
17. A: Nee nee, zyxel modem heeft u
18. K: Oke, zo'n zilver ding heb ik
19. A: Ja oke
20. K: En we hebben, m'n man heeft al alles geprobeerd
21. A: Ja
22. K: Maar degene die die vanmorgen aan de telefoon heb gehad die zei nou 't beste is om iemand van thuis uit te laten bellen en jah, dat ben helaas ik, dus je zit met mij opescheept
23. A: Nou, 't zal hopelijk wel meevallen, moment
24. K: Ik heb nou al alles klaar staan, m'n zyxel
25. A: Ja oke, ik zie dat ie niet ingelogd is uw telefonie
26. K: Ja, blijkbaar, hij is een keer reset geweest en sindsdien doet ie helemaal niks meer
27. A: Oke, duidelijk, kunt u voor mij 2 seconden het resetgaatje indrukken, dan gaat de beveiliging eraf namelijk en dan kan ik 'r op inloggen
28. K: O oke, moet ik nu iets scherp hebben, had ik alles klaarleggen, behalve (lachend), 2 seconden zei je?
29. A: 2 seconden alstublieft
30. K: Oke, ogenblikje 1 2
31. A: Oke, dan ga ik, ja dank u wel
32. K: Ja?
33. A: Ik zie wel dat er een firmware update gedaan mag worden mevrouw
34. K: Een wat mag gedaan worden?
35. A: Een update van uw software van de modem

36. K: O oke
37. A: Want ik zie dat namelijk, want 't is nu a j z 1, en d'r is momenteel alweer a j z 4 aanwezig
38. K: O nou das lekker achterstallig onderhoud
39. A: Ja precies
40. K: Ja
41. A: Maar dat heeft ook consequenties, als ik dat nu ga uploaden namelijk, dat duurt een kwartier
42. K: Ja
43. A: En dan moet u daarna terugbellen voor het instellen van uw telefonie, maar 't zou wel zeer veel voordeel hebben voor uw telefonie
44. K: Ja, nou ja, 't moet dan maar
45. A: Oke
46. K: Ja
47. A: Maar dan krijg ik ongetwijfeld weer iemand anders zeker?
48. K: Een moment hoor want ik zie dat er op 't modem nu a j z 2 staat en als dat zo is, dat vind ik raar want ik zie a j z, is dat al gedaan vandaag? O wacht, wacht eens dat is gisteravond volgens mij gedaan of niet, kan dat kloppen?
49. A: M'n man is gister wel op 't...
50. K: Ja ja oke dat is nee nee dan nee ik zat in de log van gister te kijken en dat is dus gister geupdate door iemand, nou dat is goed
51. A: Ja, oke
52. K: Nou, dan ga ik 't instellen
53. A: O, dus ik niet een kwartier..
54. K: Nee nee nee, vergeet u dat maar
55. A: Oke, nou dat is geen probleem voor mij hoor om dat te vergeten
56. K: Ja nee
57. A: Ben ik heel goed in
58. K: Even kijken, moet ik even nummer nog van u krijgen
59. A: M'n telefoonnummer, ja das natuurlijk [...] die had ik ook al klaarliggen
60. K: Nou dat hoeft niet, hoeft niet, ik heb 'm al
61. A: Nou, heb ik 't allemaal keurig klaarliggen
62. K: Ja, nee we hebben 't allemaal hier
63. A: Oke
't is eigenlijk van belang dat u dat knopje indrukt, anders kan ik niks doen
64. K: Oke, nou zit jij gewoon bij mij thuis eigenlijk?
65. A: Nou in die modem
66. K: Ja, knap is dat hè
67. A: Knap hè
68. K: Dat dat allemaal door die draadjes kan
69. A: Ja
70. K: Ik blijf 't wonderlijk vinden hoor
71. A: Als 't goed is brandt phone 1 op 't modem, klopt dat?
72. K: Eh internet 1
73. A: Phone 1?
74. K: Ethernet 1 en ethernet 2 knippert
75. A: Ja
76. K: Internet knippert, dsl staat gewoon stil
77. A: Dat klopt, voor de rest niks?

78. K: Nee, ethernet 1, ethernet 2
79. A: Nou phone 1 moet d'r ook op staan als 't goed is
80. K: Ja, ook
81. A: Die brandt ook?
82. K: Ja
83. A: Oke, dan kunt u even proberen te bellen
84. K: Ik heb nou een gewone kiestoon
85. A: Nou, dan zal 't waarschijnlijk wel werken
86. K: Ja, ga even... (mompelt) JA!, hij doet 't!
87. A: Oke dat is super
Let u op als u modem reset doet dan moet u opnieuw inderdaad telefonie instellingen instellen
88. K: Dat moet ik nu nog een keer
89. A: Nee das gebeurd
90. K: Oke
91. A: Nee, dat heb ik voor u gedaan
92. K: O, nou super, is dat iets wat ik de volgende keer zelf ook kan of eh?
93. A: Ja, dat is waar, u heeft de telefoniegegevens voor u liggen volgens mij
94. K: Ja, gewoon de
95. A: De eh telefoonnummer en als 't goed is heeft u daar ook een wachtwoord voor gekregen, volgens mij heet dat bij u vast bellen wachtwoord
96. K: Ik heb geen idee
97. A: Maar dat begint in ieder geval met een hoofdletter *
98. K: Hoofdletter *, maar ik kan helemaal niet vinden waar eh zien waar ik dat moet vinden, ik heb dan 't overzicht klantgegevens, uw klantcode, klanten...
99. A: Nou, als 't goed is heeft u daar een aparte brief voor gehad
100. K: O
101. A: En daar staat uw telefoonnummer in en dat vast bellen toegangscode en dat begint met de hoofdletter * en wat u dan doet eigenlijk, dan moet u het boekje volgen, vast bellen handleiding
102. K: Ja
103. A: Als u die gewoon volgt vanaf bladzijde 5
104. K: Ja
105. A: Dan kunt u 't zo instellen
106. K: Oke
107. A: Maar daar heeft u wel inderdaad u telefoonnummer en uw toegangscode voor nodig
108. K: Ja, nou dan moeten we dat toch maar eens effe ik dacht dat ik dat allemaal bij elkaar had
109. A: Oke
110. K: 't is in ieder geval nu gelukt
111. A: Oke, menee... mevrouw
112. K: Dank u wel
113. A: Oke, graag gedaan
114. K: Dag
115. A: dag

Nummer: 13
Datum: 06-06-2008
Agent: B.
Transcribent: Cliffred
Geslacht K: M
File: b_18.mp3
Duur: 8:20

1. A: Telfort technische helpdesk, met B
2. K: Ja, goede middag, u spreekt met J B, ik heb een vraag over eh ik krijg een foutmelding iedere keer als 'k m'n mail ophaal
3. A: Oke
4. K: En hij verstuurt wel, maar gewoon op één adres pakt ie de mail niet
5. A: Op één adres pakt ie de mail niet?
6. K: Ik heb drie e-mailadressen, maar d'r is één die...
7. A: Eén die niet werkt?
8. K: Ja volgens mij, ja tenminste ik krijg hier een foutbericht
9. A: Ja oke, postcode meneer, dan kan ik meekijken
10. K: Ja oke, 2***
11. A: Ja
12. K: **
13. A: Oke, en 't huisnummer?
14. K: ***
15. A: De **straat ***, de heer B?
16. K: Ja, er is een time-out opgetreden bij de bewerking voordat een antwoord kon ontvangen
17. A: Oke, nou ik zit eerst even te kijken misschien, krijgt u wel wat binnen, of totaal niks?
18. K: Nou voor deze krijg ik niks binnen, ik zou dan naar die andere mailbox moeten kijken
19. A: Even kijken, welk mailadres is dat, ik zie er inderdaad drie
20. K: Ja, b* at telfort punt nl
21. A: Daar krijg u niks van binnen?
22. K: Nee
23. A: Oke, dan mag u even naar extra gaan
24. K: Naar?
25. A: Extra, of heeft u de Engelse versie?
26. K: Ja
27. A: Nou dan gaat u naar accounts
28. K: Ja we hebben Nederlands, maar goed dat maakt niet uit
29. A: Nederlands, nou dan extra accounts
30. K: Ja
31. A: En even kijken hoor, moet ik even meekijken, zo erg uit m'n hoofd weet ik 't ook niet meer, welke windows heeft u?
32. K: Windows, hoe heet 't vista, maar ik heb nog een oude, ik doe outlook,
33. A: Outlook, oke, outlook express, of outlook?
34. K: Outlook
35. A: 2007, dus met babyblauwe achtergrond?
36. K: 2003
37. A: Oh, 2002 zie ik wel, dus de grijze achtergrond?
38. K: Eh (lachend) een beetje lastig maar...

39. A: Nou oke,, dat maakt niet uit
40. K: Maar als we kijken, even kijken, ik ga naar bestaande e-mailaccounts, daar moet ik waarschijnlijk naartoe hè?
41. A: Ja, inderdaad
42. K: Oke, ja en dan ga ik die account, even kijken dan doe ik wijzigen, ja dus nu heb ik alle gegevens voor m'n neus staan
43. A: Ja oke, ik ben zo benieuwd welk wachtwoord heeft u voor deze gebruikt?
44. K: Ja dat wachtwoord wat ik gekregen heb, wacht even
45. A: Dat is 't wachtwoord inderdaad, voor b* is 't wachtwoord wat u van ons gekregen heeft voor die andere heeft u zelf een wachtwoord gemaakt
46. K: Ja, ja kijk ik ben nergens aan geweest, hij deed 't gewoon en ik heb niks veranderd in de instellingen en nou doet ie ineens pakt ie 't niet meer
47. A: Nou, dan zou ik misschien zou nog even op uw webmail moeten kijken, misschien een corrupte mail
48. K: Ja, dat zou wel kunnen, want gisteren begon ie ergens en op een gegeven moment stopte die er ineens mee, ik heb alles al...
49. A: Nou, nog meer informatie, even kijken hoor, dus het heeft wel gewerkt gewoon en heeft ook er staat pop3 punt telfort en smtp punt telfort meneer?
50. K: Ja ja ja
51. A: Oke, nou kunt even uit outlook gaan helemaal?
52. K: Ja,
53. A: Want ik wil namelijk niet dat de account gelockt wordt
54. K: Oke, ik ben nu inderdaad uit
55. A: Helemaal afgesloten nu dus?
56. K: Ja
57. A: Oke, dan ga ik er nu in, nou dat gaat niet lekker, heeft u toevallig webmail nog open staan?
58. K: Nee
59. A: Niet
60. K: Wacht even, als ik, zal ik m'n computer gewoon even uitzetten
61. A: Nee nee dat hoeft niet, nee ik kom er niet op in, moment, ik ga even kijken of die gelockt is toevallig, telnet pop3.telfort (47) locked, o, hij is gelockt, heeft u op een andere manier geprobeerd dat te benaderen?
62. K: Nee
63. A: Dat heeft u niet geprobeerd? U heeft...
64. K: Nou ik zit sowieso op een ander adres, maar dan zit ik ook eh dan en als ik dan inlog...
65. A: U zit nu...
66. K: Nee, ik zit nu gewoon thuis gewoon inderdaad op dit adres, maar soms inderdaad als ik bij m'n vriendin zit, zit ik ook m'n mail te checken, maar dan heb gewoon ook dan snap je
67. A: Hoe bent u dan ingelogd?
68. K: Op dezelfde manier
69. A: Ook via outlook?
70. K: Nee, daar doe ik outlook express
71. A: Oke, nou wel via gewoon de computer
72. K: Ja ja ja
73. A: Nou, ik ga even kijken j*** of die toevallig gelockt is, maar deze is in ieder geval gelockt
74. K: Ja
75. A: Dus dat betekent dat we d'r even niet op kunnen inkomen
76. K: O (23)

77. A: Want logt u dan ook, haalt u daar ook mail op van j***** en dergelijk
78. K: Ja nou dat weet ik eigenlijk, ja ik log daar soms gewoon met mijn computer, zeg met mijn laptop
79. A: Oke, dan gaat 't daar gewoon naartoe
80. K: Ja, wat me wel opvalt is inderdaad dat ik als ik ergens anders ben dat ik geen mail kan versturen met mijn...
81. A: Ja, dat klopt omdat u over een telfort verbinding moet versturen
82. K: O, oke, maar goed dat doe ik dan inderdaad met gmail, dus dat klopt dan wel, nee oke
83. A: Ophalen lukt wel inderdaad
84. K: Ophalen lukt wel ja, nee maar dat ging ook gewoon prima dus, alleen gisteren, maar dan zat ik wel op dit adres, dat ik dacht van goh dat klopt niet, maar ja goed 't is wel vaker dat die een keer afbreekt, maar nu kom ik er helemaal niet meer in, maar dat klopt dus
85. A: Ja, als dat goed is moet dat wel opgeheft worden
86. K: Ooit?
87. A: Nou ooit, dat moet vrij recent zijn gaan zes v, nou die is niet gelockt en die andere twee dus wel, of die andere wel die ene die
88. K: Ja die ene is gelockt
89. A: Ja, en ik kan d'r nu niet op inkomen, probeert u 'm eerst zelf straks vanaf internet te benaderen, dus ga even naar www punt telfort punt nl
90. K: Ja
91. A: En dan mijn telfort, e-mail en dan krijgt u iets links krijgt u een grijze kolom en daar staat webmail, ik raad u aan om dat te proberen
92. K: Ja
93. A: Maar ik denk dat u daarom geen e-mail binnenkrijgt
94. K: Oke, maar dat als ik daar kijk doet 't wel of ook niet?
95. A: Dat hoop ik, hoop ik dat ie 't dan gaat doen en dat dan de lock weggaat, als u daar weer uitga... uit wil gaan, zorg ervoor dat u dan wel uitlogt
96. K: Ja oke
97. A: Niet op x drukken
98. K: Nee oke, das goed
99. A: Want als u op x drukt dan staat u nog steeds ingelogd en dan krijgt u hetzelfde verhaal
100. K: Oke, maar dan zou die 't moeten doen en als 't dan ook niet doet?
101. A: Nou, binnen een half uur zou 't opgelost moeten zijn
102. K: Oke
103. A: Sowieso, want dan zou de lock d'r af moeten
104. K: Oke, ik ga 't effe bekijken
105. A: Oke meneer
106. K: Jo, bedankt voor de moeite
107. A: Graag gedaan
108. K: Oke, doeg

Nummer: 14
Datum: 04-06-2008
Agent: C.
Transcribent: Arnout
Geslacht K: V
File: c_03.mp3
Duur: 2:41

1. A: Met C. spreekt u.
2. K: Hallo u spreekt met R. K., mijn man heeft ook al zaterdag gebeld, want wij zouden de 21ste internet hebben....
3. A: Ja.
4. K: ...we hebben dat pakket al daarvoor ontvangen, en ja, d'r is nog steeds geen signaal, en gewoon geen spanning op die kabel en hij zei, of degene die mijn man had gesproken, hij zei dat hij hem terug zou bellen, maarja dat is dan nog niet gebeurd, en dat hij met de KPN zou regelen dat dat gewoon, dat er een signaal zou komen, dat er gewoon iets mis is met die kabel.
5. A: Ja.
6. K: Ja ik vroeg me af wanneer dat gebeurt, want ik heb, ja, vanaf de 21ste zou ik eigenlijk al internet moeten hebben...
7. A: Ja. Precies. Zou ik even uw postcode en huisnummer mogen noteren?
8. K: 43** **. En het huisnummer is ***.
9. A: **, huisnummer is ***, oké. 43** **.
10. K: Nee, uuhh **. 43** **.
11. A: 43**, oh.
12. K: Ja.
13. A: Op welke naam staat die?
14. K: O, N****.
15. A: Oké.
Nee ik, uuhh, kijk, hij wordt nu verwerkt, even kijken.
16. K: Ja.
17. A: Maar, ik ik.....
18. K: Wat zegt u?
19. A: Ik zou u even ja, om uhmmm, om geduld moeten vragen...
20. K: Ja.
21. A: ...want hij wordt nu naar de tweede lijn doorverbonden, en die hebben het nu best wel druk op dit moment, dat het uhh, in verband met al het weer, het slechte weer van het weekend...
22. K: Ja.
23. A: ...dat dus daardoor niet uuhhh, dat dus daardoor heel veel dingen defect zijn, dat daarvoor heel veel monteurs problemen hebben zo.
24. K: Oké ja, ik wacht heel even.
25. A: Uuhhh nou meer geduld als in wat langer eigenlijk, want kijk het wordt nu verwerkt, maar ik kan niet uuhh...
26. K: Ja oké, maar mijn vraag is gewoon wanneer krijgen we dan dat het wordt opgelost, want ik wacht nu al een paar weken?
27. A: Dat weet ik eerlijk gezegd niet.
28. K: Ja oké, maar anders betaal ik toch voor niks...
29. A: Ja natuurlijk, natuurlijk. Uhmmm, ik kan u even doorverbinden naar de administratie.
30. K: Ja.

Nummer: 15
Datum: 04-06-2008
Agent: C.
Transcribent: Arnout
Geslacht K: M
File: c_05.mp3
Duur: 9:17

1. A: Met C. spreekt u.
2. K: Dag met P. W. spreekt u.
3. A: Goede dag.
4. K: Goede dag. Ik heb net jouw afdeling gebeld, omdat ik gisteravond geen telefoon had, vandaag heb ik geen internet, ik heb die, ik heb gebeld, om te vertellen aan je collega dat ik de router, die heb ik, draadloze router, heb ik uitgezet...
5. A: De router bedoelt u of de modem?
6. K: De modem.
7. A: Ja.
8. K: En uhm, en uhm, en uhm die heb ik uitgezet, en weer aangezet, hij gaf me de tip, je moet 'm ook effetjes resetten, en dan is er een zit code, die moet je dan opnieuw instellen en ik zeg, oh jee, wat een toestand, want ik heb er iemand bijgehaald om dat te doen voor mij...
9. A: Ja.
10. K: Ennn, hij zegt, dat is geen enkel probleem, ik help u wel effetjes. Dan moet u 'm gewoon effetjes tien seconden ingedrukt laten, ik druk 'm in, en floeps, de telefoon is weg.
11. A: Oké.
12. K: Ik heb dus, ik ben er zo chagrijnig over...
13. A: Ja tuurlijk, ja zeker. Zou ik uw postcode en huisnummer mogen noteren?
14. K: 97** **.
15. A: 97** **.
16. K: Huisnummer **.
17. A: Huisnummer **. Ja natuurlijk, dat is uuhhh, u belde natuurlijk ook met uw huisnummer, of niet.
18. K: Ja natuurlijk.
19. A: Ja nee dat is dan, dat is dan een fout, nee kijk. Wat we eigenlijk dan ga doen is dat u dan met een paperclipje iets meer dan... Huisnummer **, meneer W.?
20. K: Ja.
21. A: Heel goed. Dat we dan iets minder dan twee seconden datzelfde gaatje ingedrukt houden en dan kom ik in uw telefonie, daarna kan ik het opnieuw voor u instellen.
22. K: Ik heb het daarnet met een balpoint gedaan dat ging ook.
23. A: Wat zegt u?
24. K: Ik heb het net met balpoint gedaan, dat ging ook.
25. A: Oh, das ook goed, das ook goed, als 't maar....
26. K: Dus dat kleine reset knopje twee seconden?
27. A: Ja een ogenblikje graag, ik pak eventjes uw... er wordt eventjes wat informatie bijgepakt.
28. K: Want ik krijg zo'n belangrijk telefoontje ergens zometeen, ik ben er speciaal voor naar huis gekomen, en dan doet dat rotting het niet.
29. A: Ja natuurlijk. Zou u even dan twee seconden dat gaatje ingedrukt willen houden?
30. K: Twee seconden.
31. A: Ja, iets minder dan twee seconden, ja.
32. K: Drie seconden? Of is dat te lang.

33. A: Jaa gewoon één, twee, en das genoeg.
34. K: Oké, één, twee, drie los.
35. A: Ja heel goed.
36. K: Ben je d'r nog?
37. A: Jaa zeker, zeker. Ik ben nu even voor aan het instellen.
38. K: Ja.
39. A: Nee, nee natuurlijk, das heel vervelend, maar das ook een uuh, beetje een domme fout van mijn collega dan....
40. K: Ja. En het is uuuh nu bel ik voor de tweede maal dat is sinds kort bij jullie ben, en dit kost gewoon heel veel geld.
41. A: Ja, natuurlijk. Zou u uuuhh, uw telefoon is 050*****?
42. K: Ja.
43. A: Heeft u onlangs uw password veranderd, of...?
44. K: Wat? Nee geen password veranderd, nee.
45. A: Oké.
Oké, ik heb uw, ik heb u opnieuw geregistreerd...
46. K: Ja.
47. A: ...als het goed is hoort u nu een kiestoon als u de telefoon opneemt.
48. K: Ja.
49. A: Oké, dan doet de telefoon het in ieder geval, dan kunt u weer gebeld worden. Ik ga nog even een paar kleine veranderingen toepassen.
Oké, heel goed. Nee uuuh, dan, het werkt gewoon weer. Heeft u nog verder vragen?
50. K: Ik heb nog geen internet.
51. A: U heeft nog geen internet?
52. K: Nee.
53. A: Oké.
Modem geeft wel een DSL signaal...?
54. K: Ik moet even op [...] kijken. DSL lampje brandt.
55. A: Oké, en hij valt niet weg?
56. K: Nee, brandt, de DSL.
57. A: Oké heel goed.
Oké. Uhhmm. Kunt u even naar st... Welke Windows versie heeft u?
58. K: XP.
59. A: Oké, wilt u dan even naar start gaan?
60. K: Even kijken. Ja.
61. A: En dan uitvoeren? Das rechts, rechts uuuh, aan de rechterkant. Dan moet u even op uitvoeren drukken, dan komt er een nieuw schermje...
62. K: D'r staat service uuuh...
63. A: C... C M D, klopt dat?
64. K: Ja, M S C.
65. A: MSC. Dat moet u even weghalen, en CMD neerzetten.
66. K: CMD.
67. A: Ja.
68. K: C, M, D.
69. A: En dan oké klikken.
70. K: Windows kan het bestand van service CMD niet vinden.
71. A: En uhh u heeft uitvoeren geklikt he?
72. K: Ik heb uuuh, ik heb nu, service punt CMD staan. Services.

73. A: Uhh, u bent naar start gegaan...
74. K: Ja, uitvoeren...
75. A: Ja.
76. K: En daar stond ie uhhh, ik heb CMD ingevoerd. Services punt C M D.
77. A: Ja, nee, dat moet u niet bij services noteren.
78. K: Niet bij services?
79. A: Nee, dat moet u weghalen.
80. K: Alleen CMD?
81. A: Ja, alleen CMD.
82. K: Oké. Oké. Ja daar komt ie aan.
83. A: Ja dan op oké. Dan komt er een zwart schermpje als het goed is.
84. K: Ja, klopt.
85. A: Oké heel goed. Dan moet u vervolgens ping intypen...
86. K: Hoe?
87. A: Ping, van ping-pong.
88. K: Ja.
89. A: Dan spatie...
90. K: Ja.
91. A: Gaat u eventjes... hij is eventjes aan het laden hoor, hierzo. Dan moet u zo dadelijk even uw IP adres intypen. Dan kunnen we kijken of u verbinding kan maken met het modem.
92. K: Wat is een IP adres?
93. A: Een IP adres is uhhh... Dat is het modem... Nou dat is eigenlijk het adres waarmee u verbinding heeft met uw computer. Als u bijvoorbeeld naar Google.nl gaat, dan staat daar, in de servers van Google, dat u met uw IP adres heeft ingelogd op Google.nl, dus dat is eigenlijk gewoon een vingerafdruk van uw computer zelf.
94. K: Oké, en waar moet ik dat vinden?
95. A: Nee nee, ik heb het hier voor u ge... het was even aan het laden, vandaar dat ik uhhh... Dat IP adres is dus, u heeft nu ping ingetoetst, spatie, uhhh.. Dan als u even mee wilt typen, 82 punt...
96. K: Ja.
97. A: *** punt, *** punt, ***.
98. K: Ja.
99. A: En dan op enter drukken graag.
100. K: Enter, oké. Het uhh, de doel host is niet bereikbaar.
En nu wordt ik gebeld...
101. A: Ja.
102. K: En dit is een heel belangrijk telefoontje, waar ik dan uhhh, de hele dag op zit te wachten.
103. A: Ja natuurlijk. Ja uw telefonie werkt in ieder geval. Als u dan zo dadelijk terug wil bellen, dan gaan we het even...
104. K: Ja, maar dan moet ik weer een kwartier wachten, ik ben, joh, ik ben nu een half uur kwijt aan een duur telefoongesprek.
Wat moet ik nu doen?
105. A: Ik zal u vragen of u dan... ik zal even... Nee u moet, nee. Zou u dan zo dadelijk terug willen bellen?
106. K: Ik zal zometeen... ik wil vergoeding hebben hoor hiervoor.
Want ik vind dit te gek voor woorden. Ja ik ben telefoontje, ze hebben alweer neergelegd. Dit is uhhh, dit is echt heel verschrikkelijk. Maar goed. Uhhhmm, die doel host, ik zit nu al twintig minuten aan de telefoon nu, met jou, en de vorige heb ik een kwartier d'r aan gezeten. Ik wil dit wel vergoed krijgen.

107. A: Daar kan ik niks over zeggen. Ik zou het graag voor u vergoeden maar dat kan ik helaas niet.
108. K: Ja.
109. A: Neem dat telefoontje maar op dan uhhh...
110. K: Ja, is goed.
111. A: ...spreek ik u zo dadelijk weer..
112. K: Oké.
113. A: Dag meneer.
114. K: Daag.

Nummer: 16
Datum: 09-06-2008
Agent: P.
Transcribent: Arnout
Geslacht K: V
File: p_02.mp3
Duur: 9:12

1. A: Middag, met P. B., waarmee kan ik u helpen?
2. K: Met K. B. spreekt u, goededag.
3. A: Hallo.
4. K: Hallo. Ik heb, ja eigenlijk al een poosje, problemen met m'n internet...
5. A: Ja.
6. K: ...sinds, we hebben, ik had ook een Tiscali uuhh internet. Het is uhhh, ja want we zijn overgegaan naar Telfort, had ik hele slechte verbinding. Dus ik had, zeg maar, ja negen van de tien keer dat ik wilde internetten, had ik gewoon geen verbinding.
7. A: Oké, heel vervelend.
8. K: En toen heb ik daar op een gegeven moment over gebeld, nou, toen moest ik alles uitzetten, of weet ik, weet ik niet wat precies, en toen ging men de lijn testen. Toen heb ik na een poosje weer gebeld, want ze, ja, de weken gaan voorbij en dan denk ik ohja ik moet nog eens bellen. Ik vind het overigens ook een... het probleem zeg maar dat ik gewoon weer heel die toestand overhoop moet halen terwijl ik het net had werken, want ik ben gewoon geen kei d'r in maar goed, dus toen hebben ze op een gegeven moment gezegd van nee, u moet het modem zo dicht mogelijk bij de inkomend, het ink..., ja, hoe zeg je dat...
9. A: Ja.
10. K: ...het inkomend punt neer zetten, dus, nou, ik heel de boel overhoop gehaald, ik het modem daar neergezet, want het stond met een, met een lijntje stond het gewoon naar boven, dus, en, toen is d'r, toen zijn d'r weer een aantal weken overheen gegaan, dus nou wilde ik eigenlijk eens weten, is de verbinding opzich nog goed? En wat moet ik nu doen om weer te herstellen, zodat ik kan internetten?
11. A: Mag ik uw postcode en huisnummer misschien?
12. K: Ja ik heb ook wel een gebruikersnaam.
13. A: Nee postcode en huisnummer alstublieft.
14. K: Postcode is 33** **.
15. A: Ja, **.
16. K: En het huisnummer is ***.
17. A: Huisnummer ***. Oké. Op naam van B.?
18. K: Ja.
19. A: Oké gaan we eens heel even kijken wat er allemaal bij staat, wegvallende verbinding...
20. K: U moet ook even duidelijk spreken, want door de, door het modem, heb ik storing op m'n DECT telefoon.
21. A: Oké dat is uuhh, dat gebeurt ook niet al te veel eerlijk gezegd.
22. K: Nou dat heb ik eigenlijk al uuhh, al heel lang.
23. A: Oké, effe kijken. Dat loopt ook al effe zeg.
24. K: Wat zegt u?
25. A: Dat loopt ook al effetjes.
26. K: Ja, dat uuhh ja. Maar dat komt eigenlijk omdat ik er gewoon geen... tegenop zie, zeg maar, om het te, handelen, omdat het gewoon, ja ik vind het, beetje moeilijk.
27. A: Ja dat begrijp ik.
28. K: Om dat dus in mijn thuissituatie, dan zonder hulp even te fixen, weet je, ja dat uuhh... Is

gewoon vervelend, en ja, word ik een beetje opstandig van.

29. A: Uuhhh, heel effe, effe kijken hoor. Moet ik wel de juiste beetpakken. Deze. Even een vraagje, hoe laat heeft u het modem aangezet vanochtend?
30. K: Ik heb het helemaal niet uitgezet.
31. A: Oké ik zie hier dat het modem zich pas om tien over half negen bij ons gaat melden.
32. K: Oh ja, ik heb het niet uitgezet hoor, dat staat gewoon altijd aan.
33. A: Dat is zoals het hoort eigenlijk.
34. K: Wat zeg je?
35. A: Dat is ook zoals het hoort.
36. K: Ja.
37. A: Nou. Dit laat op zich wachten, oké. [...] instabiele lijn is...
38. K: Wat zeg je?
39. A: Het is wel gewoon een instabiele lijn, dus ja. Even kijken. Nou de kabels waren al zo kort mogelijk zei u?
40. K: Ja ik zit nu bij de meterkast dus hij zit gewoon aangesloten. Met de kabel die bij het modem zat, zeg maar, direct uhhh ja, wat is het, een kabeltje van een meter ofzo.
41. A: Oké. Zit er ook nog een splitter tussen?
42. K: Nee.
43. A: Oké. Dit ziet er gewoon netjes uit.
44. K: Nee dit is gewoon, de uhh direct uuh, er zit verder niks, het is uhhh m'n telefoon kastje....
45. A: Oké.
46. K: ...is dat een splitter, ik weet het niet, nee volgens mij is dat gewoon het kastje wat ik moest bevestigen, ja ik weet het, ik weet het ook niet hoor...
47. A: Omschrijf het eens, hoe ziet het eruit.
48. K: Wat zeg je?
49. A: Omschrijf het eens, hoe ziet het eruit?
50. K: Even kijken, nou, effe zien hoor, ja, er zit zoveel in die meterkast.. Nou hij zit een kastje ingestopt, volgens mij is dat gewoon het uuh, het kastje wat ik moest, ja dat weet ik ook eigenlijk niet. Effe kijken hoor. Het modemplijtje dat zit in een klein vierkant kastje, dan gaat er daar weer een kabeltje uit naar een andere kast, dat is volgens mij de... ja, ik weet, ik weet het niet.
51. A: Oké nou....
52. K: De kabel komt uit zo'n gele, zo'n gele buis...
53. A: Ja.
54. K: Er gaat een kabel in, in een klein vierkant kastje en dan komt uuh, komen er twee lijntjes uit, ik denk dat dat de een is voor de telefoon en de ander voor internet.
55. A: Inderdaad, dat is inderdaad het idee.
56. K: Ja.
57. A: De kabel uit dat kleine doosje, kunt u die rechtstreeks in het modem... Oh die kunt u niet rechtstreeks in het modem steken natuurlijk...
58. K: Die zit in het modem nu.
59. A: Dat is dat kleine witte kastje met twee lijntjes eruit die is nu... niet aangesloten?
60. K: Ja ik heb, dat kleine vierkante kastje met twee lijntjes eruit daar zit eentje zit op het modem direct, want die zit hier die staat hier in de meterkast, en de andere zit, ja, in een ander kastje.
61. A: Oké. Wat ik wil vragen, is de lijn die binnenkomt, of u die direct aan kunt sluiten op het modem? En kijken of het dan beter, stabiel is. Want [....]...
62. K: De lijn, die binnenkomt?
63. A: Ja. U had die uhhh, uit die gele buis kwam een kabeltje...

64. K: Ja.
65. A: Oké, die kabel, volg die eventjes... Waar gaat die heen?
66. K: Ja die zit in dat vierkante kastje.
67. A: Oké. Daar mag u 'm zometeen uithalen.
68. K: Nee dat kan niet. Daar zit geen stekkertje.
69. A: Oké dus das vervelend dan. Er komen er wel twee uit?
70. K: Ja.
En eentje gaat naar een uuhh, langwerpige kastje, ik weet ook niet wat dat is...
71. A: Jaa, dat kleine kastje is de splitter.
72. K: Oké.
73. A: Maar goed, die moet er eigenlijk eventjes tussenuit, maar dat is niet mogelijk...
74. K: Nee.
75. A: Even kijken... Belt u nu via het modem of niet?
76. K: Wat zeg je?
77. A: Belt u nu via het modem of niet?
78. K: Nee.
79. A: Oké.
80. K: Ik bel, nee, ja nee. Bel gewoon zoals ik altijd bel. Ja, nee. Gewoon uuhh met KPN, daar zit een stekker van m'n telefoon in.
81. A: Oké. Mevrouw, of u het modem even kunt resetten, even met een paperclip of een tandenstoker... even 20 tellen het reset gaatje achter op het modem induwen.
82. K: Moet ik effe een tandenprikker pakken.. of een satéprikker.
83. A: Oké.
84. K: Kijk en dit soort dingen, ja dat, echt uhhh, daar wordt ik helemaal kriegelig van. Ik denk nou, het heeft altijd goed gewerkt, en nou is het dus niet, goed. Effe kijken. Waar heb ik een prikkertje... oh hier. Daar baal ik gewoon van.
85. A: Dat kan ik me goed voorstellen.
86. K: Even kijken. Dat zit aan de achterkant, zit zo'n klein gaatje he?
87. A: Inderdaad.
88. K: Reset. Ohja, dan moet ik 20 seconden inhouden.
89. A: 20 tellen induwen.
90. K: Nou daar gaat ie. Oeoeoeh. Eén, twee, drie, vier...
91. A: Hey, de storing is ook ineens weg.
92. K: Ja. Inderdaad.
Zo, nou, 20 seconden zijn voorbij.
93. A: Mooi, dan mag u 'm loslaten, gaan we kijken of dit iets gedaan heeft.
Oké, wat brandt er op het modem?
94. K: Nou momenteel knippert alleen het bovenste power knopje, of uuhh lichtje.
95. A: Dan moeten we eventjes geduld hebben.
96. K: Mja. Dat gaat ook knipperen nou, internet, DSL en d'r zit nog een lampje, ja... DSL... knippert nu.

Nummer: 17
Datum: 09-06-2008
Agent: P.
Transcribent: Arnout
Geslacht K: V
File: p_07.mp3
Duur: 8:09

1. A: Goede middag met P. B., waarmee kan ik u helpen?
2. K: Goede middag met J. H., ik had even een vraagje. Ik ben hier bij mijn tante en die heeft al enige tijd ADSL verbinding zeg maar, via zo'n L A N kabeltje...
3. A: Ja.
4. K: ...en nu krijgt ze sinds één week krijgt ze elke keer de mededeling als ze internet opstart, komt er te staan, Speedtouch, en, uw DSL verbinding is niet beschikbaar. Ennnn, en dan moeten we, moeten we Speedtouch configureren ofzo, maar ik snap er echt helemaal niks van.
5. A: Oké, heeft u postcode huisnummer?
6. K: Ja, 53** **.
7. A: 53** **. Huisnummer?
8. K: 16.
9. A: Oké, eens heel effe kijken.
Eens heel effe kijken hoor, ik uuhh [...] gegevens. Huisnummer **.
10. K: Ja, ****straat **.
11. A: Op naam van T. H.?
12. K: Ja, H.
13. A: Oké, dan zie ik alleen maar een uuhh, verwijderd inbellen gratis abonnement.
14. K: Sorry?
15. A: Daar zie ik alleen nog een inbelabonnement staan.
16. K: Eh hoeveel betaal je per maand? Ja nee het was zo, het was een uuhh, ja ze heeft toen vorig jaar heeft ze zo'n uuhh, via internet zo'n abonnement aangesloten, dat was toen uhh 18,95 voor een jaar, en dat was toen, nee, en daarna werd het 19,95 of 20 euro ongeveer of zoiets per maand. En dat zou dan gewoon, ja zou gewoon een ADSL aansluiting zijn, en toen heeft ze nog zo'n kastje geleverd gekregen, met een splitter, alles erbij, en uuhh zo'n L A N kabeltje, en dat heeft altijd gewerkt, tot een week geleden.
17. A: Oké [...] gewoon geen... Uhh, zit daar een e-mail adres bij?
18. K: Even kijken hoor, e-mail adres. Ja d'r staat hier, ja dat wordt nooit gebruikt verder, maar d'r staat hier gebruikersnaam en tevens e-mail adres, dat is dat papier wat ze toen gestuurd heeft gekregen...
19. A: Ja.
20. K: ...dat us uuh T. H. at tiscali punt nl.
21. A: Wacht effe hoor, gewoon aan elkaar?
22. K: Ja.
23. A: T. H. at tiscali punt nl?
24. K: Ja.
25. A: Even kijken of ik daar iets kan vinden. Mail adres... Staat er niet heel toevallig ook een klantcode bij?
26. K: Even kijken hoor, klantcode. Ja d'r staat TI*****.
27. A: Ja dan kom ik toch uit op die inbellen gratis abonnement, die is uuhh, opgeheven.
28. K: Opgeheven?
29. A: Ja effe kijken, maar dat is al in december 2007 gebeurd.

30. K: Sorry?
31. A: Dat is in december 2007 gebeurd zei ik.
32. K: In december 2007. Ja maar das toch raar dan, want ze heeft tot een week geleden heeft ze gewoon op internet gekund.
33. A: Ja, nee, dat begrijp ik.
34. K: Het wordt nog steeds wel gewoon afgeschreven zeg maar, elke maand.
35. A: Ja. Effe kijken. Das wel heel vreemd.
36. K: Ja, das zeker vreemd ja.
37. A: Ja maar dat is inderdaad... als u naar het modem toeloopt... dat kastje.
38. K: Ja.
39. A: Daar zit toch een DSL lampje op?
40. K: Even kijken, ik pak het er effe bij. Aan de voorkant of de achterkant?
41. A: Ja aan de voorkant.
42. K: D S L, ja dat brandt groen.
43. A: Oké. Weet ik eventjes genoeg.
44. K: Allemaal brandt groen. Power, ethernet, DSL en internet, branden allemaal groen.
45. A: Nou dan moet u gewoon internet hebben in principe. Heel effe kijken. Weet u zeker dat het bij ons afgeschreven... dat het vanuit ons afgeschreven wordt?
46. K: Nou uhhh, het wordt volgens mij, T., het staat gewoon bij jou op de KPN rekening bij denk ik of niet... Of krijg je een aparte rekening. Ja het staat gewoon bij de KPN rekening d'r bij. Op het afschrift van de KPN waar ook de telefoonkosten enzo op verrekend staan.
47. A: Dat betekent dat het toch inbellen zou zijn.
48. K: Ja maar ja. D'r is... het is nooit gedaan, en het is elke keer, zeg maar, ze betaalt dan 19,95 en omdat het die actie was, voor, het was toen zo'n actie, krijgt ze elke maand tien euro teruggestort zeg maar.
49. A: Oké. Ik zie uw gegevens in ieder... heel eventjes met een collega, ga ik heel even kijken, moment.
50. K: Ja, prima.
51. A: Daar ben ik weer.
52. K: Hallo.
53. A: Ik heb even met een collega gekeken, die kan het zo gauw ook niks uhhh vinden...
54. K: Ik heb hier toevallig de rekening bij de hand en daar staat op ADSL-Go, 16,76 per maand.
55. A: En daar staat bij Telfort.
56. K: Telfort?
57. A: U heeft een Tiscali abon... e-mail adres erbij...
58. K: Ja nou kijk, het is namelijk, er zijn twee verschillende papieren. Ik heb hier de KPN rekening zeg maar, de factuur...
59. A: Ja.
60. K: ...daar staat op, even kijken, bel-vrij weekend dan, dat is gewoon de telefoon, en dan staat eronder ADSL-Go, 16,76 per maand en dan staat er 33,52, das natuurlijk over de twee weken.
61. A: Ja.
62. K: Uhhh, over twee maanden, sorry.
63. A: Als het op dit manier op de KPN rekening staat dan vermoed ik dat KPN de provider van u is.
64. K: Ja, ja. Maar dan snap ik niet waarom wij dat papier toen hebben gekregen met Tiscali erop.
65. A: Staat er een datum op dat papier?
66. K: Nee.

67. A: Oké. Even kijken, in februari 2007 is er wel een inbelaccount aangemaakt. Op dit adres.
68. K: En welk uuhh... sorry? In februari 2007 is een e-mail adres aangemaakt?
69. A: Inbel! Uuhh account.
70. K: Ja.
71. A: Dus mogelijk [...] wel met de correcte naam, dus het is mogelijk dat dat het... dat die gegevens daarvan zijn dan.
72. K: Hmhm.
73. A: Goed, op dit moment lijkt het er dus op dat KPN de provider is, en dat u bij hun moet zijn.
74. K: Oké. En hoe kom ik daar?
75. A: KPN bellen... Eens heel even kijken of ik het nummer voor u kan vinden hoor.
76. K: Ja u kunt niet doorverbinden toevallig?
77. A: Nee. Ik kan wel heel even kijken of ik het nummer kan vinden. KPN... Klantenservice... Dan zal het deze zijn... Even kijken hoor... Geweldig ingedeelde zijn, van KPN. Ik wil gewoon contact met jullie opnemen! Help... Nou dat nummer dat uuhh, misschien dat hier nog iets staat... Nee.
78. K: Ik heb zelf hier de rekening bij de hand, dat zou dan hetzelfde moeten zijn van klantenservice gewoon...
79. A: [...] Ik weet niet hoe KPN in elkaar zit, maar... In ieder geval moet u bij hun zijn.
80. K: Oké.
81. A: Ja?
82. K: Ja, heel erg bedankt in ieder geval.
83. A: Oké, graag gedaan.
84. K: Daag.

Nummer: 18
Datum: 09-06-2008
Agent: P.
Transcribent: Arnout
Geslacht K: M
File: p_10.mp3
Duur: 4:11

1. A: Goede middag met P. B., waarmee kan ik u helpen?
2. K: Goede middag u spreekt met V., heb ik u net aan de telefoon gehad?
3. A: Denk het niet.
4. K: Ik zit met een uuh.. ik zit met een probleem. Ze hebben m'n ADSL afgesloten.
5. A: Oké mag ik uw postcode en huisnummer?
6. K: 73** **.
7. A: Huisnummer?
8. K: Huisnummer **.
9. A: Oké pak ik even wat gegevens erbij, gaan we eens kijken waarom...
10. K: Ja dat is een droevige geschiedenis hoor.
11. A: Op naam van Telfort? Of op naam van V., sorry.
12. K: Ja, ja.
13. A: Daar zie ik helemaal geen recente lijnen staan eigenlijk... Eens kijken.
Huisnummer **...
14. K: Ja.
15. A: Ik zie nog eentje staan, Telfort internet 20mb.
16. K: Ja. Nou, dat is uuhh een tijdje geleden, uuhh nou, de datum weet ik niet meer precies, maar toen ben ik dus over geschit, van uuhh, van Tiscali naar Telfort...
17. A: Ja.
18. K: ...dat was overgenomen, hè. En toen is mij de verzekering gegeven, d'r gebeurt vrijwel niks, hè, wij zetten u over, en wanneer we u overgezet hebben dan krijgt u dus een e-mail, en vanaf dat ogenblik dan bent u dus een Telfort klant. Oké. Dat heb ik dus gedaan. Ik heb inmiddels dus ook al een nieuw installatiepakket en een nieuw modem ontvangen en betaald... ja? Tot vanochtend vroeg om een uur of zeven heb ik dus nog gewoon verbinding gehad, maar opeens was ie weg. En nu, het is uuhh, nou ik moet zeggen ik ben wel bijzonder pissig hoor, dat mag u rustig weten, want ik verwacht belangrijke e-mails, daar zit ik dus echt op te wachten. En nou heb ik niks, ik heb ook geen telefoon.
19. A: Oké. Als u naar het modem toeloopt, welke lampjes branden daar?
20. K: Wat zegt u?
21. A: Als u naar uw modem toeloopt, welke lampjes ziet u daar branden?
22. K: Nou daar staat op het ogenblik alleen het linker lampje brandt en dat tweede lampje dat knippert maar...
23. A: En wat staat daar bij?
24. K: Wat zegt u?
25. A: Wat staat daar voor tekst bij?
26. K: Daar staat helemaal geen tekst bij ik heb nog een oude ZyXEL.
27. A: Oké.
28. K: Maar ik heb dus net gebeld maar toen viel de telefoonverbinding van m'n mobieltje ook weer uit... en die zei dat er ja, d'r zou vandaag zou de boel zou afgesloten worden ik zeg, [...] fraai zeg.
Oké, hij zag uuhmm, ik heb dus een brief gekregen, dat uhm, indertijds, dat het dus overgezet zou worden en dat er ergens in juni, en een datum weet ik ook niet, dat laten we

zeggen, het oude abonnement zou worden opgezegd, dat ging allemaal automatisch zeiden ze, was helemaal geen probleem...

29. A: Ja.
30. K: ...maar nu zit ik ermee. Geen internet en ook, wat nog veel erger is, geen e-mail, en nog veel veel erger, geen telefoon.
31. A: Nou ik zie inderdaad dat het gewoon echt...
32. K: Dus ik ben bijzonder kwaad, dat mag u rustig weten.
33. A: Nou ik ga even kijken waarom dat gedaan is, of ik daar iets aan kan zien...
34. K: Ja.
Hallo?
35. A: Ja ik ben d'r nog.
36. K: Uhh, ja ik versta u heel slecht op het ogenblik hoor.
37. A: Oké is het zo iets beter?
38. K: Uhh nee, nog heel heel erg zwak door een uuh.. [...]. Maar wat gaat u eraan doen?
39. A: Ik ga heel even kijken... Ik ga eens eventjes mijn collega vragen wat er hier aan te doen is. Momentje alstublieft.
40. K: Heel graag.
41. A: Daar ben ik weer.
42. K: Ja.
43. A: Ik ga u eventjes doorverbinden met de juiste afdeling, momentje alstublieft.
44. K: Danku.

Nummer: 19
Datum: 09-06-2008
Agent: P.
Transcribent: Arnout
Geslacht K: M
File: p_16.mp3
Duur: 3:49

1. A: Technische helpdesk, goede middag, u spreekt met P. B., ik begreep dat u een probleem heeft met internet en telefonie.
2. K: Heel goeie middag u spreekt met meneer M.
3. A: Hallo.
4. K: Ik heb problemen met die [...]. Elke vijf minuten gaat de verbinding weg.
5. A: Ja ik zie het hier nog ietsjes erger staan maar goed, das wel het basis idee ja.
6. K: Ja.
7. A: Waar staat het modem?
8. K: Die staat bij de.... PC.
9. A: Oké. En waar komt de telefoon het huis binnen?
10. K: Wat zei je?
11. A: Oké laat ik het anders vragen... Is het een appartement?
12. K: [...]?
13. A: [...] Of een rijtjes huis?
14. K: Ja gewoon een huurhuis.
15. A: Oké. Nog even naar de... welk jaar is het huis ongeveer?
16. K: Ja de huis hele oude huis. Deze uuhh gesloopt.
17. A: Oké. Nog eventjes kijken, of in de meterkast...
18. K: Ja.
19. A: ...heel toevallig een blauwe buis uit de grond ziet komen.
20. K: Blauwe buis?
21. A: Inderdaad.
22. K: Waar komt die vandaan dan?
23. A: In de meterkast, uit de grond.
24. K: Ja ik heb daar niet zien. Bij de meterkast... van die uuhh elektronica?
25. A: Ja.
26. K: Ja de groe.. ja de groene.. ja, klopt ja. Blauwe, blauwe buis.
27. A: Daar komt een blauwe buis uit de grond?
28. K: Ja.
29. A: Daar moet het modem worden aan... moet... Daar moet het modem worden aangesloten.
30. K: [...]
31. A: Daar moet het modem worden aangesloten ja.
32. K: Zo, hoe moet ik dat doen...?
33. A: Zit daar een stekkertje aan?
34. K: Een sterretje?
35. A: Stekkertje.
36. K: Een stekkertje... van van, waarvan?
37. A: Zit er een aansluiting bij die blauwe buis? Een telefoon aansluiting?
38. K: Even kijken... ja... ik heb niet zoveel verstand van die dingen hoor, maar... [...] een draad komt eruit.

39. A: Oké.
Wat u eventueel ook kunt doen is een monteur bestellen, dat is misschien makkelijker...
40. K: Ja maar, ik gebruik altijd, al een tijd nu wel, vandaag begint dat ding uuhh.. raar te doen.
41. A: Ja maar goed, het staat gewoon te ver van het aansluitpunt om een stabiele verbinding te garanderen.
42. K: Ja.
43. A: Ook uw telefonie zal een stuk stabielere zijn als u het modem daar neer.. modem in de meterkast neerzet.
44. K: Maar meterkast... wat heeft die ding ermee te maken dan?
45. A: Dat is het punt waar telefonie het huis binnenkomt en voor de rest ligt er allemaal... met een koperen kabeltje ligt het door.
46. K: Maar voor jullie gebruik ik deze... [...]
47. A: Wat zegt u? Bent u d'r nog? Hallo? Belt zeker met het modem... Bent u d'r nog meneer? Hallo? Bent u d'r nog? ...

Nummer: 20
Datum: 02-06-2008
Agent: T.
Transcribent: Arnout
Geslacht K: V
File: t_02.mp3
Duur: 11:33

1. A: Telfort, technische helpdesk, goedemiddag, met T.
2. K: Ja goeiemiddag je spreekt met uuhh mevrouw K. uit Bergen op Zoom. Ik heb uuhh vorige week een uuhh aantal uuhh keren gebeld...
3. A: Ja.
4. K: ...omdat ik uuhh problemen heb met m'n uuhh telefoonverbinding.
5. A: Ja.
6. K: Uuuhhh, hoe heet het uuuhh, de mensen die bellen, maar die krijgen uuhh zonder dat ik uuhh de telefoon uh over heb horen gaan krijgen ze de voicemail al uuhh.. van Telfort.
7. A: Krijgen ze direct de voicemail of horen zij de telefoon wel een paar keer overgaan?
8. K: Uuuhhhh nee, zij krijgen uuuhh meestal direct de telefoon uuh de ene keer uuuhh gaat die één keer over en de andere keer dan uuuhh gaat die helemaal niet over dan krijgen ze direct de voicemail.
9. A: Oké, wat is uw postcode?
10. K: 46** **.
11. A: En uw huisnummer?
12. K: **.
13. A: U heeft hier al eerder over gebeld zei u?
14. K: Ik heb uuh vorige week al uuuhh gebeld want uuh toen uuuhh had ik helemaal problemen met de telefoon, toen deed ie 't helemaal niet.
15. A: Oké. Oohh, ik zie ook inderdaad. D'r loopt een storingsmelding op uw uuuhh account dat het signaal gewoon wegvalt.
16. K: Ja.
17. A: Uuhh dat is uuh de oorzaak van de problemen.
18. K: Ja.
19. A: Uuhh echter de oorzaak dat 't signaal wegvalt daar wordt nu onderzoek naar gedaan, d'r wordt gekeken hoe en wat.
20. K: Jaa, en uuuhh wanneer weet ik dat want het is natuurlijk wel heel erg lastig, want uuuhh de mensen krijgen me niet te pakken.
21. A: 'Ns even zien hoor.
Heel even kijken wat er precies aan de hand is en wat de huidige status is.
22. K: Ja.
23. A: Maar het werkt af en toe wel goed?
24. K: Uuhh af en toe werkt 't uuuhh werkt 't wel ja, uuuhh dan hebben ze twee of drie keer geprobeerd en dan in één keer dan komen ze d'r wel blijkbaar doorheen en dan krijg ik wel iemand aan de telefoon.
25. A: Oké. En als u naar buiten belt, zelf, gaat dat goed?
26. K: Uuhhhh meestal gaat dat goed ja.
27. A: En hoeveel telefoontoestellen heeft u op het modem aangesloten?
28. K: Uuhhmm d'r zitten uuh ja in principe twee toestellen op maar 't ene is een doorverbinding naar het toestel boven, dus in feite zijn 't er dan drie.
29. A: Ooké.
30. K: En ik heb twee telefoonnummers ennn voorheen als de uuuhh als ze belde dan maakt het niet

uit dan gingen ze alle twee alle telefoons over en dan, maakte het niet uit welke ik pakte, dat uuhh bleef gelijk.

31. A: Oké. En als u nu achter op het modem kijkt daar zitten twee phone aansluitingen, phone één en phone twee.
32. K: Jaaaa.
33. A: Welke van die twee poortjes zit een kabeltje aangesloten?
34. K: Uuhh, alle twee als ik het goed heb want we hebben de kabeltjes vorige week ook al een keer uuhh omgeruild.
35. A: Hmhm.
36. K: En dat heeft ook niet mogen baten.
37. A: Maar zijn nu uuh... op dit moment aangesloten allebei?
38. K: Jazeker, die zitten er al uuhh al wel een paar jaar in, dus dat zal toch zeker wel he...
39. A: Even kijken wat er precies aan de hand is.
Ben nog even aan het kijken... U heeft er 27 mei over gebeld over gebeld toen was inderdaad het probleem dat...
40. K: Ja dat klopt.
41. A: Als ik nu echter een meting doe zie ik dat het signaal eigenlijk wel heel erg stabiel geworden is he, dus er zullen ongetwijfeld werkzaamheden uitgevoerd hebben.
Eens even kijken of te achterhalen wat er precies aan de hand is of wat...
Wanneer was de laatste keer dat u d'r problemen mee gehad heeft?
42. K: Uuh, vanmorgen.
43. A: Vanmorgen... Weet u ongeveer hoe laat?
44. K: Uuhhhh poeh, tien uur ongeveer.. Tien, tussen tien en half elf ergens.
45. A: Oké, en wat gebeurde d'r toen precies?
46. K: Uuuhhhh, toen uuuhhh, heb uhh had uhhh hou ik het uhhh, heeft er uuhhh schijnbaar iemand gebeld want ik zag op de nummERMelder een nummer staan...
47. A: Ja.
48. K: Dat heb ik zelf teruggebeld en die mensen zeiden ja ik belde maar ik kreeg de voicemail de voicemail gelijk.
49. A: Direct de voicemail, oké. Zou u mij even toegang willen geven tot het modem, ik wil graag even wat gegevens controleren in het modem, want er zit een soort van router rapport bij...
50. K: Jaa. En hoe gaan we dat doen?
51. A: Uuhh u kunt mij toegang geven door het reset knopje dat achterop zit, een heel klein gaatje, met een tandenstoker of paperclip twee seconden maximaal in te drukken.
52. K: Jaa. Okéé. Nou, ga het nog een keertje proberen, ook dat hebben we vorige week al drie keer gedaan, hehehe.
53. A: Ja.
54. K: Even wachten hoor, eventjes een uuhh een naald pakken, das wel zo handig. En dan eventjes ahhh, dat ding optillen... Hmm, even kijken, hoe lang wil je dat ik 'm vasthoud?
55. A: Maximaal twee seconden.
56. K: Eén, twee. Ja?
57. A: Oké.
Ja. Is helemaal goed gegaan. Dan gaan we eens even kijken wat er precies allemaal fout gaat.
Ja, vanochtend om een uurtje of tien was dat zei u he?
58. K: Jaa, tien uur tien tussen tien en half elf ergens, exact weet ik het niet hoor, maar...
59. A: Ja.
Vanochtend tussen tien en half elf ergens...
Uuhh, en weet u toevallig welk nummer dat was?
60. K: Welk nummer dat was, dat was, even kijken, 24*****, en dan 0164.

61. A: En op welk nummer belden ze u, weet u dat?
62. K: Uuuuhhhhh, ik, dat weet ik niet zeker, nee ik ver..., ja ik vermoed, ja ik denk, ja dat moet haast wel ****06.
63. A: 06 op het einde. Oké.
64. K: Ja. Want dat andere nummer dat heeft niet iedereen.
65. A: Oké. Even kijken wat er precies aan de hand is.
Oké, als u nu de hoorn opneemt van dat toestel dat op poortje één aangesloten zit, hoort u dan een kiestoon?
66. K: Uuuhh, moet ik eventjes kijken, want ik moet uuh ik uhh dat is het toestel waar ik momenteel mee aan 't bellen ben dus dat uuh, die knippert.
67. A: Ja.
68. K: Dus dan hoor ik nooit een kn..., das een DECT uuhh telefoon dus daar krijg ik nooit geen kiestoon uuh bij, pas als ik uuh het nummer uuh ingeef. Eerder niet.
69. A: Oja. Oké.
70. K: Hehehe.
71. A: Oké.
Maar zij kregen direct de voicemail?
72. K: Zij kregen direct de voicemail, ja. En het is goed dat ik het nummer zag want daarom heb ik teruggebeld, en uuhh...
73. A: Ik zie inderdaad dat u het nummer terug heeft gebeld.
74. K: Ja klopt.
75. A: Alleen... Ik zie niet dat ze... Ja hier zie ik het. Ja ja ja ja. Hij is wel bij het modem aangekomen. En u hoorde het toe... telefoontoestel helemaal niet overgaan?
76. K: Eén keer.
77. A: Eén keer maar?
78. K: Eén keer, en toen ben ik uuhh, ik bedoel ik was boven, dus ik ga naar beneden, ik wil 'm pakken, en 't was weg. Ik... zie gelukkig dat nummer dus ik kan terugbellen, maar...
79. A: Hmhm.
80. K: En soms uuhh, gebeurt het dat ik 'm helemaal niet hoor en dat uuhh, uuh ik zelf de mensen bel om te vragen of ze mij gebeld hebben omdat ik op een telefoontje zit te wachten.
81. A: Ja.
82. K: En dan zeggen ze, ja ik kreeg de voicemail dat is uuhh, en ja, want ik heb uuhh uuhh twee keer in de maand 's morgens, in de veertien uuhh, uuhh zes weken 's morgens een uuhh, uuhh week dat uuhh moeten bellen naar uuhh oudere mensen, en die moeten mij dan terugbellen, en dan...
83. A: Ja.
84. K: ...krijg ik ze niet aan de telefoon. Dus dan uuhh zeggen ze ja ik heb de voicemail maar ingesproken.
85. A: En u heeft alleen maar DECT toestellen in huis? Dus draadloze toestellen?
86. K: Uuuuhhh, nee, ik heb uuhhh, dit uuhh toestel, dit DECT toestel staat hier beneden en daar heb ik er boven één van die erbij hoort en dan heb ik uuhh aan de muur uuhh met dat andere nummer dat is een uuhh vast uuhh toestel.
87. A: Oké. En beide toestellen geven dezelfde problemen?
88. K: Ja, want normaal was het zo dat als de één uuhh bijvoorbeeld bezet is dat de andere dan vanzelfsprekend ging bellen...
89. A: Ja.
90. K: ...en uuhh, dat gebeurt dus gewoon helemaal niet nee.
91. A: Oké.
Nou wat ik wat ik dan vermoed eigenlijk is ik zie helemaal niks raars aan de verbinding, de telefoniegegevens zijn gewoon op orde, uw verbinding is op orde, dat het een probleem is

dat veroorzaakt wordt door het modem...

92. K: Ja.
93. A: Uhhmmm, een oplossing is om het modem een keer even terug naar de fabrieksinstellingen te zetten en daarna uw telefoniegegevens weer opnieuw in te stellen...
94. K: Ja.
95. A: Uuhhh, want ik zie dat het modem in 2000... Even kijken wanneer ie geleverd is, of die überhaupt nog onder de garantie valt...
96. K: Uuhhhh, poeh ja dat durf ik niet de zeggen, dat zou ik na moeten kijken.. Het is een uuhh, een ZyXEL Prestige 2000 series.
97. A: Ja. Ja. Ja. Ja.
98. K: Dus ik heb geen idee of die nog onder de uuhh garantie valt, dus het zou uuhh... Gewoon aan het modem moeten liggen.
99. A: Ik zie dat u 'm in 2005 uuh gekregen heeft, dan valt ie inderdaad buiten garantie op dit moment.
100. K: Ja.
101. A: Dus als het ja, inderdaad aan het modem ligt dat kunnen wij, mogen wij dat niet vervangen.
102. K: Hmhm.
103. A: Uuhhhmmm, wat ik uhh... Er zijn twee dingen die we die we moeten gaan doen...
104. K: Ja.
105. A: Dat is één keer het modem resetten en opnieuw configureren, dus opnieuw de telefoniegegevens instellen.
106. K: Ja.
107. A: En dan wou ik graag dat u een lijstje bij zou willen houden met exacte tijdstippen en dagen, zover u dat kan achterhalen, over wanneer uuhh het weer voorkomt. Dus als het modem gereset is, en het komt weer terug...
108. K: Ja.
109. A: ...dat u dan bijhoudt welke dagen, welke telefoonnummers en welk tijdstip. En als het dan uuhhh, probleem weer terug is, dan met die gegevens ons opbelt, dan kunnen we met een uuhh iets betere oplossing voor u komen.
110. K: Hmhm.
111. A: Want ik zie op dit moment niks vreemds in het modem of aan de verbinding. Naar mijn weten en kunnen zou alles gewoon moeten functioneren op dit moment.
112. K: Mjaja. Aha. Af en toe valt jouw uuhh spraak trouwens eventjes weg, ik weet niet of dat.. Haha... Misschien dat ... van de baas weg is, maar goed. Maar, nouja, ik ga het proberen dan in ieder geval dan...
113. A: Bent u d'r bekend mee hoe dat moet, dat uuhh resetten en opnieuw installeren en configureren van de telefonie?
114. K: Uuhhhmmm, nouuuu dat is denk ik een beetje lastig, ik bedoel, uhm, achter uhh, dat reset knopje drukken dat kan ik maar de rest is een beetje uuhh...
115. A: Ja, ja. Ik weet niet of u de mogelijkheid heeft om uuhh met een uuhh mobiele telefoon ons op te bellen?
116. K: Ja dat kan.
117. A: Oké, nou, mocht dat instellen niet lukken, kunt u ons met een mobiele telefoon uuhh opbellen, als u bij het modem bent, dan kunnen wij vanaf hier de gegevens weer voor u in gaan stellen.
118. K: Jaja, oké. Nou, dan ga ik dat gewoon even proberen want ik ben momenteel alleen dus dat is ook lastig om uuhh, twee dingen tegelijk uuhh te moeten doen...
119. A: Ja, ja, ja klopt. Ja, u weet hoe de reset procedure van het modem gaat?
120. K: Uuhhhh, niet echt buiten dat gaatje achterin uuhh kan ik 'm uuhh, dat dat wat wat ik daarstraks uuhhh...

121. A: Ja, precies. Maar dan als u 'm echt wilt resetten, dus terug naar de fabrieksinstellingen, zult u dat knopje net zo lang in moeten drukken, totdat het power lampje begint te knippen... Dat is minimaal 20 seconden.
122. K: Oh ja. Ja, dat hebben we vorige week ook al een paar keer gedaan.
133. A: Maar dan gaat ie dus terug naar de fabrieksinstellingen...
134. K: Ja.
135. A: ...dan kunt u daarna dus niet meer bellen met die telefoon.
136. K: Nee nee.
137. A: Dus uhhh, dat is wel belangrijk om te weten, dat u daarna ons even moet opbellen met een uhhh, GSM, dat wij de gegevens even voor u vanaf hier kunnen instellen.
138. K: Jaja. Dus dan moet ik uhhh weer in datzelfde gaatje maar dan 20 seconden...
139. A: Juist, ja.
140. K: Ooohh, aha.
141. A: Ja. Ja. Ja. Ja.
142. K: Nou ja goed, ik uhhh ga 't nog een keer proberen. Ik heb, ik zeg, ik heb 't van de week ook uhhh drie keer geprobeerd...
143. A: Ja.
144. K: ...en 't was nog steeds niet in orde, maar, ik ga 't eens proberen in ieder geval.
145. A: Goedzo. Ik hoop dat het een oplossing is voor u en anders dan moeten we toch denk ik gaan concluderen dat het modem defect is.
146. K: Ja. Ja. Ja. Ja.
147. A: Maar, dan valt ie weer net buiten garantie, en dat is dan, weer een tweede... Dat moeten we dan oplossen.
148. K: Ja. Ja. Ja. Ja. Oké.
149. A: Ja?
150. K: Nou, dat uhhh, we zullen het proberen.
151. A: Nou, bedankt voor uw medewerking
152. K: Ja oké. Daag.
153. A: Daag mevrouw.
154. K: Daag.

Nummer: 21
Datum: 02-06-2008
Agent: T.
Transcribent: Arnout
Geslacht K: M
File: t_03.mp3
Duur: 6:41

1. A: Technische helpdesk, goede middag, met T.
2. K: Met P. S., goede middag.
3. A: Hallo.
4. K: Ik heb even een vraagje, ik heb uuhh problemen thuis met internet en bellen...
5. A: Ja.
6. K: En ik weet niet of dat een uuhh, ja, of dat een uuhh, voorkomende storing is, want ik heb op internet gekeken hier op m'n werk, en uuhh...
7. A: Oke gaan we...
8. K: ...ik zie het er niet tussen staan.
9. A: ...eens even kijken wat er aan de hand is. Wat is uw postcode?
10. K: 33** **.
11. A: En het huisnummer?
12. K: **.
13. A: In Dordrecht is op dit moment geen storing gaande. Ik ga heel even een lijnmeting uitvoeren. Wat zijn de problemen die u heeft dan?
14. K: Nou d'r is uuhh alleen brand, alleen het lampje power brandt op m'n modem maar verder niets.
15. A: Ja. Is d'r wat veranderd aan de aansluiting?
16. K: Nee helemaal niks. Ik heb uuhh dit zelfde probleem een anderhalf twee maanden geleden ook gehad, toen heb ik uuh gebeld...
17. A: Ja.
18. K: ...vanaf m'n werk want ik heb ik had het al een paar keer gehad, en...
19. A: Ja.
20. K: ...toen uuhh werd er gezegd van ja ja, van huis uit bellen, en uuhh ik zeg ja, maar uuhh ten eerste gaat dat aardig in de papieren lopen als ik mobiel steeds moet gaan bellen, want het is uuhh al de zoveelste keer sinds ik uuhh een jaar geleden naar Telfort gegaan ben...
21. A: Hmhm.
22. K: ...althans Tiscali, en nouja, toen zouden ze me een nieuw modem sturen, maar..... twee dagen geloof ik is het nu allemaal wel goed gegaan, althans goed gekomen, op de een of de andere manier, ik weet niet eens hoe, dus... Maar uuhh dat modem heb ik nooit ontvangen, en uuhh, ja, nu dus weer.
23. A: Oké. Uhh waar staat het modem bij u in de woning?
24. K: Bij de computer.
25. A: Bij de computer... Uhhh, wat voor een telefonieaansluiting heeft u in de woning, heeft u meerdere telefoonaansluitingen?
26. K: Nee. Eén.
27. A: Oké. Wat voor woning is het, als ik vragen mag, is het een rijtjeshuis of appartement? Of...
28. K: Ja, nee, een rijtjeshuis.
29. A: Heeft u een meterkast?
30. K: Ja.
31. A: Zit daar een telefonieaansluiting?

32. K: Nee.
33. A: Oké. Maar u bent nu niet bij het modem aanwezig?
34. K: Nee, ik heb 'm gister heb ik 'm twee keer uit en aan gezet en vanochtend heb ik 'm nog een keer uuhh uit en aan gezet...
35. A: Hmhm.
36. K: ...ja, want gistermiddag deed ie 't zelfs nog en gister avond uuhh wilde ik uuhh nog even op internet en toen uuhh was het ineens weg. En ik zag dus ook uuhh dat de telefoon 't niet meer deed.
37. A: Oké, uuhh. Oké. En de lampjes op het modem die op dat moment aan waren, heeft u daar toevallig naar gekeken?
38. K: ja was alleen power.
39. A: Oké. Even denken uuhh. Even zien. En wat voor een telefonieaansluiting heeft u in uw woonkamer, wat voor soort stekker is dat?
40. K: Ja, gewoon zo'n vier uuhh, zo'n vierplug...
41. A: Vierpolige stekker?
42. K: Ja.
43. A: Oké. Even kijken wat er precies aan de hand is. Ik zie inderdaad dat er een stabiele verbinding was gister, tot acht minuten over half acht 's avonds daarna is d'r geen vberbinding meer geweest. Ergens in de twee uur daarna is die weggevallen. Ga ik heel even wat metingen hier uitvoeren in verband met de bekabeling. Ah, ik ga eens heel even kijken. Heeft u een ogenblikje geduld?
44. K: Ja hoor.
45. A: Dank u wel.
- Bedankt voor 't wachten.
46. K: Jaaa.
47. A: Ik heb een aantal metingen gedaan, onder andere een uuhh, een lijnmeting zelf, dus over de kabels zelf, uuhh daar blijkt uit eigenlijk uit dat alles goed is. Het signaal wordt ook geleverd, uuhh echter de meting over de aansluiting in de wijkcentrale en dergelijke heb ik kunnen meten, daar blijkt uit dat alles uhh alles oké is. Het signaal wordt geleverd. Ik vermoed gewoon dat er echt toch ergens in de woning iets van kabelbreuk of iets dergelijks is. Uhhmm, dus ik zou eigenlijk graag even willen dat u de uhhh, de aansluiting in de uuhh woonkamer open maakt, de aansluiting op de muur, om te kijken wat daar binnenin allemaal aangesloten zit, en dat gaat toch echt het beste als u vanaf locatie even wil bellen.
48. K: Uuhh ja, maar wat, wat moet ik dan doen? Ik bedoel uuhh...
49. A: Het kapje van de muur afhalen.
50. K: Ja, nee, dat begrijp ik, maar uuhh...
51. A: En dan, en dan beschrijven welke draden d'r aangesloten zitten, wat er eventueel loshangt, dat soort dingen, dan kunnen wij even gaan bekijken wat er precies aan de hand is.
52. K: Ja. Maar, dan kan het uuhh, dan kan het zo zijn dat ie spontaan ook weer ineens gaat doen zeg maar? Ik bedoel uuhh want...
53. A: Ja.
54. K: ...dat heb ik al...
55. A: Corrosie kan de oorzaak zijn, kabelbreuk, veroudering van de kabels, 't kan allemaal de oorzaak zijn.
56. K: Sinds ik, ja ik heb 'm nog niet eens een jaar, en uuhh ik geloof dat 't al de vierde of de vijfde keer is uuhh dat ik nou moet bellen zeg maar.
57. A: Ja. Is die aansluiting ooit gecontroleerd dan? Is dat open gemaakt aan de muur?
58. K: Nee aan de muur niet.
59. A: Nee nou dan kan het heel goed zitten dat daar nog steeds het probleem zit, dus dat moet

gewoon even gecontroleerd worden.

60. K: En zou dat met het blote oog kunnen zeg maar?
61. A: Ja hoor, absoluut. U kunt het eigenlijk bijna meteen zien wat er aan de hand is.
62. K: Ja.
63. A: En anders kan het nooit kwaad om de kabeltjes even, de snoertjes die daar binnen aangesloten zitten even af te knippen, even opnieuw te strippen en opnieuw weer daar onder te schroeven.
64. K: Ja.
65. A: En dat voorkomt... en dan zal de verbinding in ieder geval weer allemaal goed moeten werken. Maar, het kan zelfs zijn dat het daar intern verkeerd aangesloten zit, en dan willen we gewoon graag een beschrijving hebben van hoe het aangesloten zit, dan kunnen wij daarop baseren wat er aan de hand is.
66. K: Ja, maar, want ik heb dus een aantal jaren hiervoor met uuhh Tele2 uuhh gezeten, gewoon uuhh, internet via de telefoon en dat was totaal geen probleem, daar heb ik nooit problemen gehad. Dus dan dan, ja, dan vind ik het eigenlijk vreemd, dat het nu ineens uuhh op zou spelen met dezelfde aansluiting, want die heb ik dus ook nooit wat uhhh met dingen gedaan.
67. A: Nee maar uuhh, het kan het kan, zo'n storing kan zich gewoon gaandeweg opbouwen, en steeds erger worden...
68. K: Ja.
69. A: ...en negen van de tien keer is het dan echt corrosie op de lijn of echt kabelbreuk of iets dergelijks, in ieder geval verslechtering van de kabel, waardoor een te grote weerstand komt en het signaal gewoon niet goed gaat.
70. K: Ja. Oké nou dan uuhh, ja, ik weet niet of daar vandaag nog toe kom want ik moet vanavond werken, dus uuhh...
71. A: Oké, ja, wij zijn elke uuhh dag geopend van uuhh negen uur 's ochtends tot tien uur 's avonds en in 't weekend van negen uur 's ochtends, sorry, tien uur 's ochtends tot vijf uur 's middags.
72. K: Ja.
73. A: En dan kunnen we ten alle tijden beschrijven hoe en wat, dus...
74. K: Oké. Nou, ik zal eens kijken.
75. A: Ja?
76. K: Oké, bedankt!
77. A: Tot ziens.
78. K: Dag.
79. A: Succes, daag.

Nummer: 22
Datum: 02-06-2008
Agent: T.
Transcribent: Arnout
Geslacht K: M
File: t_06.mp3
Duur: 1:39

1. K: Goede middag, met uuhh de heer A.
2. A: Hallo.
3. K: Uuhh ik heb uuhh dinges, uuhh internet uuhh, aangesloten...
4. A: Ja.
5. K: Maar de telefoonlijn uuhh die werkt niet! En d'r zou vandaag uuh, in orde komen als het goed is.
6. A: Wat is uw postcode?
7. K: Postcode... even kijken hoor. 34** **.
8. A: En 't huisnummer?
9. K: **.
Maar de telefoonlijn die werkt niet.
10. A: Uw internet doet het wel?
11. K: Nee, als de telefoonlijn niet werkt, dan doet het internet het ook niet denk ik, toch?
12. A: Nahh ik weet niet wat u bedoelt met telefoonlijn, want d'r zijn verschillende termen voor de telefoonlijn. We zullen zien wat er aan de hand is.
Welke lampjes branden er op dit moment op het modem?
13. K: Oh, die heb ik helemaal niet aan staan want de telefoonlijn doet het niet eens.
14. A: Uuuhhh, hoe test u dan dat de telefoonlijn niet werkt?
15. K: Omdat ik een telefoon aangesloten heb aan die uuhh, uiteinde van die uuhh, waar een telefoonstekker in moet uuhh...
16. A: Jaaaaa maar dat dat werkt ook niet, dat gaat ook nooit werken!
17. K: Ooohhh je moet 'm... die modem.
18. A: Je moet het modem aansluiten, en het toestel moet u straks op het modem aansluiten.
19. K: Oh dan pas werkt ie.
20. A: Dan pas werkt het allemaal.
U kunt niet het ADSL signaal oppakken door een toestel aan te sluiten.
21. K: Kunt u even controleren of we wel signaal hebben?
22. A: Uh, alles wordt geleverd op dit moment.
23. K: Ja uuhh maar kijk, dat zou vandaag in orde komen, er is geen vertraging ofzo he?
24. A: Nee het zou uuhhhh, ik heb hier zelfs een datum staan, van uuhhhh 31 mei dat het opgeleverd is, dus...
25. K: Oh dus het uuhh het werkt wel allemaal?
26. A: Het wordt allemaal geleverd, u dient echter wel het modem aan te sluiten enzo.
27. K: Oké! Nou dat is geen probleem, als het werkt. Niet dat ik straks weer bel dat die lijn het niet die is niet...
28. A: Nee, het is opgeleverd hoor meneer.
29. K: Oké.
30. A: Ja.
31. K: Oké doei.
32. A: Ja, goed, daag.

Nummer: 23
Datum: 02-06-2008
Agent: T.
Transcribent: Arnout
Geslacht K: V
File: t_07.mp3
Duur: 6:31

1. A: Goede middag, met T.
2. K: Met C. B., goede middag.
3. A: Hallo.
4. K: Uuhhh we zijn een maand of anderhalf geleden verhuisd en ons uuhh, ons abonnement is doorgezet naar het nieuwe adres...
5. A: Hmhm.
6. K: Ik krijg alleen m'n telefoonlijn niet aan de praat.
7. A: Wat is uw postcode?
8. K: Uuhh 41**, nee, nieuwe postcode, 39**...
9. A: 39**...
10. K: **, **.
11. A: Ja, het huisnummer?
12. K: Huisnummer ** streepje *.
13. A: Oké. ** streepje *, dat is...
14. K: En de rest doet het allemaal wel.
15. A: ...deze. Welke lampjes branden er op dit moment op het modem?
16. K: Uuuhhmm nouja, uiteraard de power, ethernet vier, DSL en internet.
17. A: Oké maar ik hoor u geen phone zeggen.
18. K: Nee die doet het... die brandt niet.
19. A: Is het modem gereset?
20. K: Ja.
21. A: Dan hebben we daar de oorzaak.
22. K: Al een keer of drie, vier.
23. A: Ja precies, maar als u 'm reset...
24. K: Ja.
25. A: ...is het modem terug naar de fabrieksinstellingen, en dan heeft ie dus geen gegevens meer voor telefonie. Dus dan moet de telefonie ingesteld worden op het modem en dan zal alles weer werken.
26. K: Kortom ik moet gewoon de telefonie opnieuw installeren?
27. A: Als u telefonie bij ons heeft ja.
28. K: Ja ik heb een abonnement...
29. A: Hmhm.
30. K: Tenminste, het is overgezet vanuit Tiscali naar jullie toe....
31. A: Ja.
32. K: ...en uuhh, ja dat was gewoon zo'n compleet abonnement met telefonie, en met uuhh, uhhmm, internet. Dus ik ben ervan uit gegaan dat ik exact hetzelfde abonnement uuhh heb gehouden. Maar misschien is dat dus wel niet zo.
33. A: Dan ga ik dat sowieso eerst eens even controleren.
34. K: Als u dat zou willen doen, heel graag.
35. A: Ja. Even kijken.

36. K: Heb ik al die tijd moeilijk zitten doen voor niks als dat zo is.
37. A: Ja precies, dus...
38. K: Ik ben al aan het klungelen geweest met splitters en weet ik wat ik allemaal gedaan heb...
39. A: Hmhm.
40. K: ...ik bel niet zo snel maar...
41. A: Even zien.
Hmhmhmhm.
42. K: Moet ik mijn brief erbij pakken, of...?
43. A: Nou, een een telefoonnummer wat u vroeger had van ons...
44. K: Uuhh, 0*****, uuhh...
45. A: Ja. Even kijken wat d'r aan de hand is...
46. K: Dat is één van de twee.
47. A: Oké.
Het zou allemaal moeten werken, maar...
48. K: Het zou allemaal moeten werken toch?
49. A: Ja, maar ik ben bang dat er wel iets verkeerd is gegaan aan onze kant met de wijziging...
50. K: Oké.
51. A: Ik moet dat even kortsluiten met de administratie. Heeft u een ogenblikje geduld?
52. K: Natuurlijk.
53. A: Dank u wel.

Nummer: 24
Datum: 09-06-2008
Agent: T.
Transcribent: Arnout
Geslacht K: V
File: t_13.mp3
Duur: 18:40

1. A: Met T.
2. K: Goede middag u spreekt met mevrouw L.
3. A: Hallo.
4. K: Uhhmm, uuhh voordat ik mijn verhaal uuhh zeg, zal ik mijn postcode even geven?
5. A: Ja, graag.
6. K: Dat is 50** **, huisnummer *.
7. A: Zegt u 't eens.
8. K: Nou, ik wil waarschuwen, uh uh uh u heeft echt te maken met een heel boze klant op dit moment. Ik zit sinds drie dagen zonder internet. Het uuhh zou voor mij uuhh, ja, gemaakt worden, want er was storing of, er waren vinkjes weg of zoiets heb ik begrepen, en op zaterdag heb ik de laatste derde keer contact, net om vijf uur, met Telfort, na vijf uur heb ik gebeld en toen waren jullie gesloten, en dat heeft mij dus een werkdag gekost. En uuhh ik wil u vragen...
9. A: Wij zijn zondags ook nog gewoon geopend hoor mevrouw.
10. K: Nee, ik heb gebeld en hij de computer zei vanaf maandag weer, vanaf negen uur.
11. A: Nee, wij zijn zondags geopend, honderd procent.
12. K: Hebben jullie dan andere telefoonnummer dan dat ik nu bel?
13. A: Nee, nee. We zijn zaterdags en zondags allebei de dagen van tien tot vijf geopend.
14. K: Ik heb echt op zaterdag gebeld, en computer zegt vanaf maandag negen uur weer.
15. A: Oké nou ik heb zondags ook gewerkt, dus we zijn gewoon geopend, ik zal het even nakijken hier, wat er op het bandje staat maar goed... Wat is er aan de hand?
16. K: Nou, ik heb geen internet verbinding. Ik heb draadloze verbinding en sinds vrijdag avond, heb ik dus geen verbinding. En uuhh mijn modem werd uuhmmm, gereset, eeennn, nou, en daarna zou moest ik mijn uuhh computer uitzetten en weer aanzetten, en toen moest ie het doen, maar hij doet het nog steeds niet.
17. A: Uw draadloze internet doet het op dit moment niet?
18. K: Nee.
19. A: Oh heeft u het modem net uit en aan gezet?
20. K: Ja die was helemaal gereset en ja ik moest twintig seconden verplicht stok inhouden en het werd gereset, telefonie opnieuw ingezet, en, maar ja internet doet het niet.
21. A: Oké. Zou u voor mij even achter uw computer gaan zitten?
22. K: Ja.
23. A: En wat voor een besturingssysteem heeft u, Windows XP of Windows Vista?
24. K: Uhh wat heb ik, Vista.
25. A: Vista. Gaan we even naar start en dan naar configuratiescherm.
26. K: Oké. Start, configuratie... Ja.
27. A: Kunt u daar linksbovenaan op klassieke weergave klikken?
28. K: Ja. Ik heb 'm wel maar hij pakt het even niet...
29. A: Oké. Staat er ergens...
30. K: Hij staat denk ik al op dit ding.
31. A: Oké. Nou dat er in het beeld, midden in het beeld ergens een icoontje netwerkcentrum?

32. K: Wat voor centrum? Netwerk, ohja heb ik.
33. A: Ja, als u die opent...
34. K: Bijna bijna.
Ja.
35. A: ...dan staat er links in het rijtje taken de één na onderste optie, is netwerkverbindingen beheren.
36. K: Ja.
37. A: Als u die opent, wat ziet u dan?
38. K: Draadloze netwerk verbinding en LAN verbinding, beide doorgekruisd, dus...
39. A: En als u rechter muisknop klikt op de draadloze verbinding, want er staat draadloos verbonden, toch?
40. K: Ja draadloos ja.
41. A: Ja, als u daar rechter muisknop op klikt, wat voor opties krijgt u dan?
42. K: Als ik er... bedoelt u uitschakelen, verbinding maken, verbreken...
43. A: Ja, verbinding maken verbreken.
44. K: Oké. Aanklikken.
45. A: Ja. Dan verschijnt er een lijstje met alle beschikbare netwerken.
46. K: Ja, dat klopt.
47. A: En wat staat daar allemaal tussen?
48. K: Nou, A-M-Y, Service Wireless, D-brak en uuhh ja, heel veel tussen, en daartussen staat die mijne... Even kijken.
49. A: Ja. Als u daar verbinding mee maakt, wat gebeurt er dan?
50. K: Momentje.
51. A: Ja.
52. K: Hoe moet ik het doen? Met de... verbinding maken?
53. A: Ja. Eén keer klikken en dan op het knopje verbinding maken, ja.
54. K: Er kan geen verbinding met ADSL-WiFi L worden gemaakt, krijg ik te zien. En dan opties, probleem vaststellen of verbinding met een ander netwerk maken.
55. A: Oké. Gaan we eventjes... Het terug ziet u daar links, gaat u het schermpje maar even sluiten... Ziet u links, staat daar nog het rijtje taken?
56. K: Ja momentje, even sluiten... Ook die config... die netwerkverbindingen?
57. A: Nee, die even open laten. Staat daar links nog het rijtje met taken?
58. K: Dat zie ik niet.
59. A: Oké nee, nou, dan gaan we even linksboven op de knop één pagina terug...
60. K: Oké, dus deze ga ik afsluiten... Taken, gevonden!
61. A: Ja. Dan staat er ergens iets van, draadloze netwerkverbindingen beheren.
62. K: Ja, klopt.
63. A: Als u die opent, staat daar uw eigen draadloze netwerk tussen?
64. K: Ja, die ADSL-WiFi. Maar...
65. A: Ja, verwijdert u die maar even.
66. K: Wat moet ik doen?
67. A: Verwijderen.
68. K: Netwerk verwijderen?
69. A: Ja.
70. K: Oké, doe ik. Uhhmm...
71. A: En dan gaan we alsnog...
72. K: Uhh oké? Op oké he?

73. A: Ja.
74. K: Ja oké.
75. A: Dan is die dus verwijderd.
76. K: Ja.
77. A: Dan staan er... Dan staat er helemaal geen ADSL streep WiFi meer nou daar?
78. K: Jawel, nog eentje.
79. A: Verwijder die ook maar.
80. K: Wat zegt u?
81. A: Ook die verwijderen.
82. K: Oké.
Ik heb de optie verwijderen niet. Bij deze. Want hij is beveiliging W E P staat het.
83. A: Oké.
84. K: Ik mag hem niet verwijderen.
85. A: Oké, nou is het goed. Dat is goed. Gaan we links in het rijtje taken, gaan we één pagina weer terug.
86. K: Terug.
87. A: En dan gaan we in taken weer naar netwerkverbindingen beheren.
88. K: Draadloze netwerk beheren?
89. A: Nee, niet draadloze, de één na onderste, netwerkverbindingen beheren.
90. K: Ja.
91. A: Die gaan we openen, dan zien we weer de draadloze netwerkverbinding.
92. K: Ja.
93. A: Gaan we weer rechter muisknop, en dan verbinding maken verbreken.
94. K: Verbinding met internet maken heb ik hier staan. Ik heb een aantal opties.
95. A: Nee....
96. K: Nee... Ja... Ik kreeg een scherm, verbindingmethode selecteren.
97. A: Nee... Klik maar weg.
98. K: Oké.
99. A: Wat ziet u nu voor u?
100. K: Oh, nou zie ik... Wat zie ik nou. Netwerkcentrum.
101. A: Ja oké, open die maar.
102. K: Ja hij staat open.
103. A: Oké, dan staat er links in het rijtje taken de één na onderste optie, netwerkverbinding beheren.
104. K: Oké.
105. A: Die gaan we openen.
106. K: Openen. Ja. En dan heb ik twee opties draadloze netwerk verbinding en daar staat geen kruisje, en LAN verbinding, met kruisje.
107. A: Ja, met kruisje. Wat staat er bij de draadloze verbinding nu dan?
108. K: Uhm, netwerk kabel niet aangesloten.
109. A: Nee dat is bij de gewone, wat staat er bij de draadloze?
110. K: Sorry, Sitecom Atheros.
111. A: Dat betekent dat ie nu met een Sitecom modem verbonden is, en dat moet niet. Hij moet met uw eigen draadloze netwerk verbonden zijn. Gaan we weer rechter muisknop op klikken en dan verbinding maken...
112. K: Op die draadloze netwerk verbinding?
113. A: Ja.

114. K: Oké. En wat moet ik dan doen?
115. A: Verbinding maken verbreken.
116. K: Oké. Goh wat bent u toch keigoed he.
117. A: Jaa stukje bij beetje komen we d'r...
118. K: Ja maar daar dan hebben wij twee dagen geleden niet gedaan, al die dingen...
119. A: Oké. Dan staat er nu als het goed is rechts bovenaan dat knopje met twee pijltjes naar mekaar toe. Klopt dat?
120. K: Opnieuw. Wat staat er rechts boven?
121. A: Een knopje met twee pijltjes naar mekaar toe. De netwerk lijst vernieuwen.
122. K: Ja dat klopt! Dat klopt helemaal.
133. A: Ja. Als u daar even op drukt dan gaat ie de netwerk lijst vernieuwen.
134. K: Hij is bezig.
135. A: Oké, en dan g... Zodra u uw eigen ADSL streep WiFi verbinding weer tevoorschijn komt gaan we weer proberen daar verbinding mee te maken.
136. K: Nou hij doet het niet. Ik uhh, hij staat op Sitecom, verbonden.
137. A: Ja oké, maar staat uw eigen draadloze netwerk er ook tussen?
138. K: Ja, ja die ADSL-WiFi, ja, beveiligd netwerk. Staat het.
139. A: Ja ga d'r maar... Maak er maar 'ns verbinding mee.
140. K: Oké.
Verbinding maken. Hij is bezig. Er kan geen verbinding met ADSL-WiFi worden gemaakt.
141. A: Dat is vreemd. Oké bent u bij het modem in de buurt?
142. K: Ja.
143. A: Zou u voor mij even achterop het modem, zit een heel klein gaatje, daar staat reset bij...
144. K: Ja.
145. A: Zou u dat even één a twee seconden in willen drukken?
146. K: Oké. Ik leg de telefoon even neer, momentje.
147. A: Ja hoor.
148. K: Is gedaan.
149. A: Oké. Gaan we eens even kijken wat er precies aan de hand is.
Want heeft u zelf het draadloze netwerk ingesteld?
150. K: Hoe bedoel... Waar heb ik het... Draadloos netwerk?
151. A: Ingesteld op het modem... Of niet?
152. K: Ja.
153. A: Oké want er zit nu op dit moment geen beveiliging op namelijk. Dat houdt dus in dat het profiel wat uw computer ziet, uw computer geeft aan dat ie W E P beveiligd is.
154. K: Nou, wat u zegt dat... Het is al... Ik had die draadloos netwerk echt eerst beveiligd.
155. A: Ja.
156. K: Dan heb ik op mijn... vaste computer. Daarna heb ik een laptop gekocht, en om die laptop op internet te krijgen moest de beveiliging er af.
157. A: Ja.
158. K: En nu is ie eigenlijk niet beveiligd.
159. A: Nee dat klopt, maar uw computer, die ziet dat die ADSL streep WiFi ziet, nou dan denkt ie van hey, dat is dat netwerk, hij wist dat die beveiligd was, van vroeger nog, en die probeert dus op die manier verbinding te maken, en dat gaat fout.
160. K: Oké.
161. A: Dus wat er eigenlijk moet gebeuren is toch, even die netwerk verbinding even uitschakelen, dus sluit maar dat venster... Dat venster wat u nu ziet, sluit dat maar even.
162. K: Oké, momentje. Dus... Ik sta nou in die draadloze netwerk verbinding.

163. A: Die ziet u nu voor u. En de LAN...
164. K: Netwerk verbinding scherm.
165. A: Ja. Als u rechter muisknop daarop klikt en dan uitschakelen kiest.
166. K: Die draadloze netwerk verbinding bedoelt u?
167. A: Ja.
168. K: Oké, uit uhh uitschakelen. Ja hij zegt uw toestemming is nodig om te kunnen doorgaan?
169. A: Ja dat is Windows Vista. Dan mag u even toestemming geven.
170. K: Door, doorgaan dus.
Ja, heb ik gedaan, gebeurt niks.
171. A: Oké, als het goed is gaat ie nu uitschakelen, dan staat er ook bij uitgeschakeld.
172. K: Ja uitgeschakeld staat er op ja.
173. A: Oké en dan gaan we nu in dat netwerkcentrum gaan we weer één pagina terug.
174. K: Oké, deze sluiten. Uhhh, netwerkcentrum.
Ja ben ik al.
175. A: Oké dan gaan we weer in dat netwerkcentrum in het rijtje met taken links gaan we weer draadloze netwerk verbindingen beheren kiezen.
Links in het rijtje met taken...
176. K: Ja netwerk verbinding beheren, nee.
177. A: Nee de draadloze, echt nu specifiek de draadloze.
178. K: Ja wat is d'r wat... Ik heb geen draadloze optie. Computers en apparaten weergeven, verbinding met een netwerk maken, verbinding of netwerk instellen...
179. A: We hebben nu toch dat netwerkcentrum geopend of niet?
180. K: Ja ik sta in de netwerk ding...
181. A: Nou gaat u maar één pagina terug, links bovenaan even op het pijltje naar links klikken.
182. K: Oké.
Dan is, ben ik in configuratiescherm.
183. A: Oké, gaan we weer opnieuw even naar het netwerkcentrum.
184. K: Ja.
185. A: En nu zien we als het goed is links een rijtje met taken.
186. K: Dat klopt.
187. A: En daar staat bij draadloze netwerk verbinding beheren.
188. K: Ja nou zie ik netwerk verbinding beheren, maar niet...
189. A: Nee de draadloze he, specifiek de draadloos.
190. K: Staat niet tussen, hij is weg, die draadloos.
191. A: Oké. Gaan we weer opnieuw naar netwerk verbindingen beheren. Dus de één na onderste optie.
192. K: Uuhhh, netwerk.... Uuhh, ja, daar ben ik.
193. A: Gaan we weer inschakelen. Rechter muisknop en dan inschakelen kiezen.
194. K: Oké. Inschakelen. Doorgaan. Hij is bezig. Ja nou, niet verbonden staat het. Draadloze netwerk verbinding, niet verbonden.
195. A: Oké. Als u rechter muisknop op klikt, wat voor een opties krijgt u dan.
196. K: Als ik wat, sorry?
197. A: Als u rechter muisknop op klikt.
198. K: Dan zie ik... Uitschakelen, verbinding maken verbreken, probleem vaststellen, verbindingbrug maken, ...
199. A: Verbinding maken verbreken, kiest u dat maar.
200. K: Verb... Oké. Ja. En daar heb ik weer verschillende opties.
201. A: Ja.

202. K: En dan moet ik mijn eigen zoeken...
203. A: Ja. En dat moet het doen. Als dat het niet doet, dan is het toch een probleem wat op de computer zelf ligt. Want dit moet ie gewoon doen.
204. K: Ik zie die ADSL-WiFi, beveiligd netwerk.
205. A: Nee, staat er nog een andere in? ADSL streep WiFi onbeveiligd?
206. K: Oké. Nog momentje. Ja, klopt. ADSL-WiFi, onbeveiligd netwerk.
207. A: Maak daar maar verbinding mee.
208. K: Verbinding maken. Oké. Gegevens die via dit netwerk... zijn mogelijk zichtbaar voor anderen... Is niet onbeveiligd, nee, ADSL-WiFi is een onbeveiligd netwerk. Verbinding toch maken, wat doe ik dan? Toch maken?
209. A: Ja, want dat is uw eigen draadloze netwerk.
210. K: Ja, maken, hoe moet ik... Verbinding met...
211. A: Verbinding maken, en dan op OK klikken bij die foutmelding.
212. K: Ja maar ik...
213. A: Foutmelding, waarschuwing.
214. K: Ik kan hier niks doen. OEPS! Ja, JA! Verbinding is uhhh, hij is bezig.
215. A: Als het goed is moet u nu verbinding kunnen maken.
216. K: Dan heb ik, verbonden met ADSL-WiFi, dit netwerk opslaan?
217. A: Ja, sla maar op.
218. K: Sla maar op, dus uuuhh, op een ding... En, en sluiten dan?
219. A: Ja.
220. K: Er staat sluiten?
221. A: Ja.
222. K: Sluiten. Oké. En nu? Nu heb ik hem...
223. A: Ja als het goed is wel.
224. K: En wat was de probleem eigenlijk?
225. A: Nou, ten eerste was het een probleem dat uw computer dacht dat hij nog verbinding moest maken met een beveiligd draadloos netwerk, omdat u 'm ooit beveiligd had, dan slaat ie dat profiel op, dat hebben we net gedaan, dit profiel opslaan. Alleen het netwerk was niet meer beveiligd, dus dan moest u even de computer, het profiel verwijderen, even opnieuw verbinding maken...
226. K: Oké.
227. A: ...met uw onbeveiligd draadloos netwerk. Maar het is wel mijn advies om uw verbinding een keer te laten beveiligen.
228. K: Ja natuurlijk u heeft groot gelijk. Ik wil u even vragen, want natuurlijk, het is in één keer zoiets ontstaan, hoe komt dat, dat ik überhaupt in één keer geen verbinding meer heb gehad?
229. A: Heeft u het modem gereset of iets dergelijks?
230. K: Zelf niet nee, natuurlijk niet. Ik kreeg problemen met mijn verbinding en toen heb ik jullie gebeld. Maar ja, ik vraag me dus af, hoe is dat überhaupt ontstaan dat ik in één keer plotseling, ja, geen verbinding meer had?
231. A: Maar wat voor verbinding had u niet dan, wat werkte er allemaal niet?
232. K: Nou, internet. Ik kon niet online. Ik kon niet internetten.
233. A: Oké. Kon u wel verbinding maken met uw eigen draadloos netwerk?
234. K: Of ik dat kon?
235. A: Ja.
236. K: Nou nee.
237. A: Ook niet. Nou dan is dat het probleem wat we nu hadden. Dat de beveiliging eraf is gehaald, en dat dat een probleem oplevert met de huidige configuratie op de computer.

238. K: Oh oké, sjeetje. Dat is een heel gedoe zeg.
239. A: Ja precies, als u eenmaal wat instelt voor uw netwerk, dan slaat uw computer dat op, dat ie weet dat ie de volgende keer dat ie verbinding moet maken met dat draadloze netwerk die beveiliging moet toepassen.
240. K: Ja.
241. A: Maarja als het netwerk dan geen beveiliging heeft, dan gaat het mis.
242. K: Ja snap ik. Nou en u heeft en u bent meteen naar de juiste scherm gegaan, geweldig!
243. A: Ja, graag gedaan.
244. K: Ik zat op het werk helemaal boos... En ik dacht straks kom ik thuis en stel dat ze me weer niet kunnen helpen, wat moet ik dan doen... Nou geweldig, ik ben heel erg dankbaar.
245. A: Nou graag gedaan.
246. K: Hartstikke bedankt en heel fijne avond straks.
247. A: Dankuwel mevrouw.
248. K: Ja bedankt. Daag.
249. A: Daag.