

Is HOLTON & ASSOCIATES net bloot slagpat "playground-bullies"?

Contributed by Riaan Eloff
Woensdag, 11 November 2009

Hi ouens, ai tog, dat ons nou so 'n hartseer storie hier moet publiseer! Maar, die feit is, ek is gebind aan my woord, en het 'n verantwoordelikheid teenoor julle as publiek om dit hier te publiseer. Dit is 'n ervaring met 'n firma by name HOLTON AND ASSOCIATES, wat die verspreiders van BITDEFENDER in Suid Afrika is, en die feit dat my ervaring met hulle my laat om hul integriteit, eerlikheid en deursigtigheid so ver in twyfel te trek dat ek dit nie meer kan sien nie! Gisteraand so tienuur se kant besluit ek om gou te kyk of ek hulp kan kry by BITDEFENDER se "support" aangesien daar oënskynlik 'n probleem met my BITDEFENDER INTERNET SECURITY 2009 is en ek wil net seker maak alles loop klopdisselboom.

Ek gaan na <http://www.bitdefender.co.za> en sien geen duidelike SUPPORT of HELP skakel nie. Daar is ook GEEN vorm van "CONTACT US" of so iets op die voorblad, of oënskynlike skakel na so iets nie. Die enigste enkele moontlikheid is die skakel regs-onder op die "header logo" na HOLTON & ASSOCIATES. Loer gerus gou self en oordeel dan. Ek klik toe daardie skakel en word geneem na <http://www.holton.co.za>. Ek sien toe daar bo-aan is 'n "CONTACT US" en klik daarop. Dit neem my na 'n bladsy waar ek 'n "LIVE ASSISTANCE" logo en skakel sien. Onder dit is daar kontakinligting en so aan. Hierdie skakels werk in alle geval toe nie korrek nie: die vonkposskakel na sales@holton.co.za maak 'n vonkposboodskappie in jou eposleser oop wat 'n nuwe vonkpos rig aan tech@holton.co.za, so jy gaan VERSEKER met die verkeerde departement praat. Die skakel na tech@holton.co.za neem jou nie nou na 'n vonkpos vir "sales" nie, maar dit neem jou sommer na 'n hele ander bladsy met 'n klomp opsies om te klik en dan 'n plekkie om 'n boodskap aan hulle te stuur. Hoe dit ookal sy...onder hierdie kontakinligting is daar 'n skakel na BITDEFENDER CHAT.

Ek kies toe dit (wat ek aanneem is dieselfde as LIVE ASSISTANCE), want albei impliseer dat 'n persoon my gaan bystaan. Ek word toe na 'n bladsy geneem waar my vonkposadres en 'n vraag of twee gevra word, en ek kon daar die begin van my vraag intik. Ek maak toe so, en 'n nuwe venster maak oop wat lyk soos die tipiese "live chat" of "live assistance" of "live support" venstertjies. Ek word verwelkom, en ingelig dat ek nou met "Michaela" praat.

Michaela BEANTWOORD toe nie my vraag nie, nee, "sy" groet my net "hello" en antwoord niks...bly net still...vir laaank. Ek wag toe nou, want ek neem aan sy gaan my groet met "hello", en dan begin om die vraag te beantwoord of verder inligting te vra. Toe niks gebeur na 'n baie lang tyd nie, tik ek toe ook maar in: "hi". Hier was ek reeds agterdochtig. As dit 'n regte persoon was, sou hulle dalk die vraag begin antwoord het, of verdere inligting gevra het, of hulle sou wonder waarom dit my so lank neem om te antwoord en hulle sou dalk gevra het "are you still there"...GLO MY, EK GEBRUIK AMPER DAAGLIKS verskillende werwe se live support. Ek WEET dat dit soms stadig is en lank neem vir die gesprek weens die vertraging op die Internet, MAAR, hierdie een was baie vreemd. Dis asof daar NIEMAND aan die anderkant was nie.

Nadat ek groet vra sy my toe watter wewergawe van Bitdefender ek gebruik, en watter OS. Ek beantwoord, en hier kom die grote toe: sonder om ENIGE iets verder te sê, verduidelik, te vra - NIKS, kom die "packaged, automated response":

IN ORDER TO SOLVE THIS ISSUE, I RECOMMEND YOU TO UPGRADE FOR FREE TO BITDEFENDER 2010. COMPLETE INFORMATION IN TERMS OF HOW TO UPGRADE.....IF THE ISSUE PERSISTS, PLEASE CONTACT US AGAIN.

Wat 'n klug! Dadelik besef ek toe dat hierdie is 'n geoutomatiseerde sisteem en GLADNIE "LIVE ASSISTANCE" nie. HOE KON SY SLEGS VAN MY OS, en my BITDEFENDER weergawe weet dat die oplossing is upgrade na 2010?!?! Ek het 6 afskrifte van Bitdefender, almal wettig, almal op rekenaars in my huis: Windows 7 RC, VISTA, XP, en SLEGS DIE EEN OP HIERDIE SPESEFIEKE REKENAAR pla. Indien dit dan so maklik is om die oplossing te kry vanaf slegs daai twee stukkie inligting, impliseer dit mos dat dit 'n bekende, redelik algemene probleem is tussen BITDEFENDER 2009 in kombinasie met VISTA, nie waar nie? Want DIS AL INLIGTING WAT SY HET VAN MY!!! VISTA EN BITDEF 2009!! Tog, op verskeie ander VISTA rekenaars werk hy vlot. Daarom dat ek toe begin bevraagteken.

Ek vra toe vir haar: ".wag...dis nog 2009, as ek sou verkies om nie na 2010 weergawe te opgradeer nie, wat dan? Wat bedoel jy ek MOET opgradeer? Wat is hierdie skielike probleem wat nou veroorsaak dat ek moet opgradeer?"

Toe antwoord sy met 'n herhaling van my oorspronklike vraag: "You can not open Bitdefender, am I right?" - My oorspronklike vraag het baie meer detail gehad, MAAR naby die einde het ek wel die woorde gebruik: "I cannot open it". Dus is dit maklik vir 'n rekenaarprogram om sekere "phrases" te soek in 'n vraag, en "kastig" dit te "re-state" asof jy met 'n lewendige persoon praat. Hier was ek oortuig dis 'n geoutomatiseerde antwoord, en ek raak toe braaf. Ek vra toe vir haar hoe lank sy reeds by Bitdefender werk, en of sy eerder deel is van HOLTON as Bitdefender. Haar antwoord: "May I assist you with another question at this moment?" Wat 'n grap!?

Daarna vra ek haar toe watter rugby span sy ondersteun, MAAR ek sluit af met 'n voorstel dat, indien sy gladnie rugby ken of kyk nie, dat sy net vir my sê: "none", sodat ek weet sy is 'n regte, lewendige persoon. Haar antwoord: "Please

upgrade.....if the issue persists....have a great day". Die ergste is dat hierdie ouens hierdie leuen van "live support" SO ERG probeer verkoop, dat hulle haar selfs SPELFOUTE laat maak!!! YUP! Hulle is BAIE ERNSTIG daarvoor om die gemiddelde leek te laat dink daar's werklik iemand daar!

Hier het sy toe die gesprek beëindig.

Ek wou 'n afskrif van die gesprek print, want daar's 'n "print" ikoon regs-bo in die hoek, maar maak nie saak hoeveelkeer ek dit probeer nie, ek word geweier. Dit sê ek het nie toestemming nie. EK WONDER HOEKOM!? Maar nou ja, my ma het nie 'n idioot grootgemaak nie. Ek "copy & paste" toe maar die hele gesprek na Notepad of WORD of iets, en save dit, en ek het dit as PDF ook gesave, so as iemand 'n afskrif van die gesprek soek, laat weet my, ek email dit graag, dan kan jy vir jousef besluit of ek net vol twak is, en of ek dalk 'n senuweë getref het by HOLTON.

Nou ja, om te sê ek was woedend is 'n "understatement"! Ek was teleurgesteld, ek was beledeig om te dink dat hierdie ouens glo ons as publiek is so onnosel dat ons nie hierdie "scam" sal optel nie! Dit was rereg ontstellend. Maar wag...dis nie al nie...hier is waar dit RERIG begin pret raak - met my kontak met mnr HOLTON homself! Ek email toe hulle support deur verskeie kanale (die online vormpie, sowel as 'n email na tech@holton.co.za en sales@holton.co.za). Glo vir my, ek hulle werklikwaar erg uitgetrap! BAIE ERG! Ek was boos, ek was rasend, ek was beleedig, ek was teleurgesteld, ek was amper buite myself! Ek was rereg baie omgekrap oor hierdie klug en het hulle goed vertel presies wat ek dink.

Vanmore om 07:17 skakel mnr Holton homself my. Ek was baie bly hieroor, want ek het gevoel dat hy kan nou by my self hoor dat ek ontevrede is, en hy kan self aksie neem hieroor. Een van die goed wat ek in my email gesê het was dat ek eis dat hulle die "live assistance" ding verwyder van hul werf, want dit is 'n leuen.

Wat 'n skrikwekkende gesprek!!!

Dit was VOOR-DIE-HAND-LIGGEND dat hierdie man nie eers naastenby belangstel in sy kliënte, of die publiek of hul ervaring van sy besigheid of goeie diens of NIKS nie. Hy was uit die staanspoor baie, baie bot en bombasties met my. Baie aggressief. Hy het my doodgepraat op die foon soos jy nie kan glo nie. Hy het sommer net BO-OOR my gepraat en BO-OOR my probeer loop! Dis seker hulle manier van werk? Hulle dink NIKS van hul kliënte en die publiek nie, en daarom is dit vir hom ook seker geen probleem om my soos 'n onbenullige irritasie te behandel!? GLADNIE apologeties oor my ervaring nie. Kom ons sê dit was 'n eksperiment wat per-abuis aanlyn was so laat in die aand, of kom ons sê dat dit was WEL 'n regte persoon, maar sy was half aan die slaap, of dalk opsetlik snaaks om die firma in "dis-repute" te bring, of dalk selfs onder die invloed van drank of dwelmmiddels, dan is die KORREKTE MANIER om 'n ontstelde kliënt te behandel tog NIE om hulle op 'n buffelagtige wyse trompop te loop en te stoomroller nie!?!?!? Hoe maklik is dit nie om net te sê: ".hi Riaan, I'm sorry that you had a bad experience last night..." en dan net te verduidelik op 'n mooi wyse presies wat aangaan, OF, indien hulle dan nou "uitgevang" is, bloot te erken, en die leuen te stop? Maar nie Grayford Holton nie - NO WAYS BABY!!!

Dié ou het begin, en aangehou, en aangehou. Op 'n stadium, sommer baie vroeg in die ses-minute gesprek, het ek probeer om 'n woord sywaarts in te kry, maar hy het my gevra om stil te bly, BAIE AGRRESSIEF, en hom geleentheid te gee om klaar te praat. Ek het dit toe gedoen. Tog te bang dat die grootbaas my dalk 'n pak slae gaan gee!!! (sic). Hy het toe vir die meeste van die ses minute aangehou en aangehou. Uiteraard gaan hy toe stapsgewys (en UITERS VERMAKERIG) deur dieselfde stappe as wat ek gegaan het...net om vir my te "wys" dat my stellings foutief is. Hy is toe uiteindelik "aanlyn" met Jack of John of 'n ander mans-naam en is toe BAIE vermakerig en "trots" daarop dat hy nou waarlik "LIVE" aanlyn is met 'n regte persoon. Ironies genoeg: ek was ook "aanlyn" met 'n "regte" persoon, maar ek is nie so onnosel nie, ek het dit begin agterkom.

Hier boul ek hom toe uit vir 'n ses, want ek vra toe dat hy die persoon iets vra om te kyk of dit werklik 'n regte persoon is, maar hy weier toe, en sluit feitlik ONMIDDELIK sy gesprek met daardie "man" af deur blykbaar (volgens hom) te tik: "this was just a test". Steeds is hy BAIE vol van homself oor die feit dat hy nou vir my "gewys" het dat ek verkeerd is, en dat daar werklik iemand aan die ander kant is. TOG, het hy geweier om vir die persoon ENIG IETS MENSLIKS TE VRA. Ek probeer toe vir hom sê dat ek weet dit "lyk" asof daar iemand anders is, maar dit is 'n geoutomatiseerde response...waarop hy toe sê dat dit nie so is nie. Toe wys ek hom weer daarop dat toe ek vir "Michaela" gevra het oor sport, het sy nie enige sinvolle response getoon nie. Hy sê toe dat ek is "facetious", en dat hulle in Romenië is en nie rugby kyk of ken nie. Hmmm...Romenië is een van die 16 spanne in die wêreld wat aan 'n Rugby Wêreldbekerkompetisie deelgeneem het. Vir een van die 16 TOP spanne van daai jaar, is ek verbaas om dit te hoor?!

Voordat ek behoorlik vir hom kon sê: "...ja, maar ek het vir haar geleentheid gegee om te antwoord dat sy NIE die sport ken of kyk nie..." praat hy my weer dood en voeter voort met sy eie agenda. Hy het natuurlik basies van amper HEEL IN DIE BEGIN van die gesprek af sy heel beste gedoen om die blaam te verskuif na iemand anders deurdat hy die hele tyd gedurende die gesprek verwys na "Romenië" waar die "live assistance" blykbaar "gehost" word. Natuurlik het ek die heelyd vir hom probeer (LW - probeer - ek het nie kans gekry nie) sê dat ons as kliënte weet dit nie, en behoort eintlik ook nie rereg om te gee waarheer ons ge "re-route" word nie...die knoppie is op HOLTON & ASSOCIATES se werf! Intendeel, dit was hierdie presiese stelling wat hom oorspronklik "op sy perdjie" gekry het waar hy na sy site toe gegaan het om te "kyk" of dit werklik so is. Hy was blykbaar gladnie onder die indruk dat dit daar is nie. Natuurlik is hy toe ietwat

uit die veld geslaan toe hy die knoppie daar sien, en toe gaan hy deur bogenoemde proses.

Weer moet ek onderstreep: Hoe moeilik is dit: ".hi Riaan, listen, I'm so sorry about your negative experience last night. I didn't even realize that this button is there, and, in fact, it shouldn't be there, but thanks for bringing it to our attention, I'll have our IT guys sort this soonest. Again, sorry about the bad experience. We at Holton wish to provide our customers with good service and make their experience with us an enjoyable one. I trust you'll accept this apology and find it to forgive us. We would really like to continue in a relationship with you, and all our clients, that is to both our benefits"

Is dit BAIE MOEILIK!? Is dit dalk "ROCKET SCIENCE"?!?! My goeie hemel!

Ok, om te begin afsluit: Toe hy sê ek is "facetious", en voortgaan om bo-oor my te probeer stoomroller met sy arrogante, aggresiewe, buffelagtige, bombastiese, bot houding, vra ek toe of dit in orde is met hom as ek die gesprek opneem. Hy antwoord toe dat dit in orde is, en ek neem die foon weg van my oor om die "record" knoppie te sien en te druk. Ek doen dit, en toe ek dit weer teen my oor plaas om die gesprek voort te sit, het hy afgelui!!! Is dit nie die tipe optrede wat 'n mens van 'n slagpat "bully" sou verwag nie? Eerder as die MD van 'n firma soos HOLTON?! En weet verseker - hy het uit die staanspoor dit DUIDELIK laat blyk dat hy die MD (die grootbaas - die chieft in charge) is. Verseker het hy geen doekies omgedraai om my te probeer intimideer met sy rang/posisie nie. Tog, nou wil dit voorkom asof hy net 'n slagpat "playground-bully" blyk te wees. Is hy? Besluit jy self!

Ek sms hom toe en gee geleentheid dat hy die oproep hervat. Ek sê toe dat dit seker moontlik is dat ek 'n verkeerde knoppie gedruk het (wat ek VERSEKER WEET EK HET NIE - MAAR EK HET GELEER: AS IEMAND FOUTEER, GEE HULLE GELEENTHEID "TO SAVE FACE", want dis net goeie maniere), of dat een van ons fone 'n "glitch" gehad het, of dat ons diensleweraars dalk 'n tegniese probleem ondervind het...jy weet...ek gee die man genoeg geleentheid om agter enige een van daai verskonings weg te kruip, en bloot die opgeneemde gesprek voort te sit.

NIKS!

Hy beantwoord nie eers die sms nie!

Later vanmore ontvang ek 'n email waarin hy WEER probeer "TO PASS THE BUCK" - tipiese slagpat-bully optrede? - en voorstel dat ek met die ouens in Romenië praat hieroor, want dis hulle saak. Wat 'n agterbakse manier om uit 'n moeilike situasie uit te kom. Weer moet ek beklemtoon: "MNR HOLTON - DIE SKAKEL EN KNOPPIE IS OP JOU WERF!!! AS DIT 'N FOUT IS - ERKEN DIT EN VERWYDER DIT! MOENIE SOOS 'N SKELM WEGKRUIP AGTER TWAK NIE - WEES 'N MAN, MAN!" Hy het dit ook duidelik gestel dat hy GLADNIE belangstel om verder in gesprek te tree hieroor nie. Wat 'n grap! Die term "sissie!" kom in my gedagtes op, maar ek noem hom nie 'n "sissie" nie, want ek vermoed dat 'n man soos hy sal my bes moontlik DAGVAAR vir naamskending as ek hom 'n "sissie" noem, eerder as om, soos 'n ware man, die woorde-pak-slae op die foon of in persoon te kom vat en die ding bloot uit te sorteer.

Na aanleiding van hierdie laaste vonkpos antwoord ek toe dat indien hy nie verder met my wil kommunikeer nie, sal ek dan hierdie ervaring publiseer. Eintlik wil ek GLADNIE hierdie tipe nonsens publiseer en bekend maak nie, ek sou eintlik verkies dat hy bloot net soos 'n man met my die ding uitsorteer, en indien hulle verkeerd is eerder dit net erken en die saak regstel as om agter twak en nonsens stories weg te kruip. Eintlik het ek gesê dat ek gaan die goed publiseer bloot om hom te druk tot aksie, sodat hy en ek die gesprek kon voltooi, en hulle gedring word om die fout reg te stel...maar nou ja, hy kruip nou weg agter die manne in Romenië. Skande!

Hoe ookal, hy het wel weer sy bes gedoen om op tipiese "oorvatterige" wyse die laaste woord in te kry. (Hoe komies). Hy sê toe maar net weer in sy finale vonkpos dat dis nie hy of sy mense nie, dis personeel in Romenië, en gee my toe 'n vonkposadres vir 'n persoon daar met wie ek die saak kan opneem. WEER - MNR HOLTON - DIE SKAKEL EN KNOPPIE IS OP JOU WERF! PLA DIT JOU NIE DAT DAAR MOONTLIKE ONGERUIMTHEDE BY HIERDIE OUENS IN ROMENIË IS NIE? GAAN JY DIT NET SO LAAT EN MAAR NET BLY SÊ DAT EK HULLE MOET KONTAK HIEROOR?! Sê dit dan BY die skakel/knoppie. Sê daar: "we do not provide live support, but this link takes you to a support site in Romania where you will be assisted"...nee jong...dis 'n skande man!

Ek wil julle ouens nooi om ook vir jouself te gaan kyk of jy dink daar is "regte" mense aan die anderkant van daai gesprek. <http://www.holton.co.za> en klik op CONTACT US bo-aan die bladsy. Dan LIVE ASSISTANCE of BITDEFENDER CHAT. Ek verstaan nie waarom hulle so wil lieg daaroor nie! Dit maak net nie sin nie! Voorsien lewendige bystand, OF MOET NIE, maar moenie vir die publiek LIEG en beweer om lewendige bystand te bied terwyl dit eintlik net 'n goed beplande, goed geprogrammeerde geoutomatiseerde sisteem is nie!

Moet nie nou dadelik gaan nie. So 10 minute na my skokkende, skrikwekkende, ontstellende gesprek met mnr Holton het ek op die werf gegaan en die "live assistance" weer probeer, juis met die oog daarop om by nog van die "assistente" uit te kom, en 'n vraag of twee te vra wat sal aandui of hul regte mense is. Jy weet, iets wat nie direk met BITDEF verband hou nie. Dit werk nie nou meer nie. As jy dit nou klik, kan jy bloot 'n email aan hulle stuur, of aanteken deur jou gebruikersnaam en wagwoord in te sit, en dan gaan jy na iets wat meer soos 'n "knowledgebase" of "FAQ" lyk as na "live assistance". Of hulle dit nou-net verander het, en of die skakel gisteraand dalk foutief was, dié weet ek nie. Ek onthou

my wel dat ek maande gelede ook hierdie selfde sisteem gebruik het, en na my "gesprek" half onseker was of ek WERKLIK met IEMAND gepraat het, maar ek was redelik haastig daai dag, en dit het my nie toe werklik gepla nie want ek moes dadelik aangaan met ander goed. Toe ek gisteraand hierdie "gesprek" voer, toe lyk te veel van die stellings te veel dieselfde as daai vorige keer, en nou ja, toe vang ek hulle uit!

Gee dit kans...probeer een aand hierdie week, of een oggend vroeg, miskien voor ses, of een aand na elf of so iets, en kom ons kyk wat gebeur. Indien ou Grayford hierdie artikel gelees het, gaan hy bes-moontlik die skakel verwyder, of dalk seker maak dat dit gladnie meer na daai plek gaan nie, en eerder na die FAQ of so iets wys. Dalk sit hulle nou sommer gou 'n paar "regte" mense daar om gesig te red, wie weet? As hulle enige van daai drie doen, is dit eintlik heel gaaf, want dis presies wat ek gevra het in my email - MOENIE VIR ONS LIEG NIE.

Nou ja julle...hierdie is 'n baie hartseer en ontstellende saak, maar as ek eerlik wil bly, en my woord wil hou, en verantwoordelikheid wou aanvaar teenoor die publiek, het ek geen keuse gehad as om hierdie saak hier te publiseer nie.

Fluit, fluit, my storie is uit.