



PUBLIKATION
FACES Magazin

ZUSAMMENARBEIT
Heidi Ambiel (Fotografie)

TEXT
Sabine Windlin

DATUM
17.6.2005

IHR ANRUF IST UNS WICHTIG!

Was würde man an Geld und Zeit sparen, wenn die Callcenter genannt sein wollenden Auskunftsdienste sich kurz fassen würden. Empörung einer leidgeprüften Kundin.

Es ist jedes mal eine Zitterpartie, auch mit den Damen und Herren von Bluewin. Verbringt man nun den ganzen morgen am Telefon oder wird man auf halbem Weg aus der Leitung gekippt? Die E-mail kann nicht abgerufen werden. Man will Hilfe. Schnell. Doch das Callcenter ist eine unnütze nervenaufreibende, den Notstand der Anrufer mit Freundlichkeiten und Begriffsstutzigkeiten schamlos ausnutzende Quasselbude.

«**Willkommen beim Highway und Broadway Costumer Care von Bluewin.**» Highway? Broadway? Sind wir beim Strassenverkehrsdienst gelandet? «Damit wir sie rasch und kompetent bedienen können, ist es vorteilhaft, wenn Sie sich direkt am Computer befinden.» Ja halten die uns für blöd? Natürlich sind wir nicht am Kochherd und auch nicht in der Badewanne. Wir sitzen im Büro, denn wir möchten arbeiten. Heute noch.

«Bitte behalten sie ihre Bluewin-Seriennummer und die Angaben über die Modem-Nummer sowie allfällige Störungsmeldungen bereit. Wenn Sie den aktuellen Netzzustand abfragen möchten, drücken Sie bitte die Taste eins. Für eine Vorabklärung ihrer Anfrage drücken Sie die Taste zwei.» Das Gelaber geht weiter, wir haben es geahnt. «Wir können sie schneller bedienen, wenn sie Ihre Bluewin-Seriennummer oder die Telefonnummer mit Vorwahl ihres

Festnetzanschlusses eingeben.» Kein Problem. Machen wir gerne, wenn es dann endlich vorwärts geht. «Bitte bleiben Sie am Telefon.» Logisch Mann, bleiben wir dran! «Wir suchen für Sie eine freie Mitarbeiterin oder einen freien Mitarbeiter.» Oh ja, auf die Nennung beiderlei Geschlechter legen wir in diesem Moment besonderen Wert. «Wir bitten Sie um etwas Geduld.» Die haben gut reden. Nachdem wir darüber aufgeklärt werden, dass dieses Gespräch aus für uns unerklärlichen Gründen auch noch aufgezeichnet wird, lässt uns das Tonband wissen: «Ihre voraussichtliche Wartezeit beträgt cirka eine Minute.» Cirka. Es können auch zwei oder zehn sein. Dann kommt Musik, Scott Mc Kenzie. «*When you are going to saaaaaan fraaaaaaancisco, be sure to wear some floooooowers in your hair.*»

Wo, in diesem Lande, ist das Bewusstsein für eine flinke telefonische Auskunft hin, die man – umgeben von Modem, Handy, Hub, Airport, Scanner, Router – mitunter dringend bräuchte? Und: Warum telefonieren wir stundenlang mit einer Auskunft, ohne ebendiese zu erhalten? Wir haben - zumeist - bescheidene Wünsche. Wir dringen damit nicht durch.

«**Willkommen bei Swiss. Welcome at swiss.** Do you speak english, please press one. Sprechen Sie deutsch, drücken Sie bitte die zwei.» Fünfzehn Sekunden vertelefoniert, ohne eine Information erhalten zu haben. Nach dem französischen und italienischen Empfangstext kommt man der Sache auch nicht näher, obwohl man etwas Simples will: einen Flug nach Paris. «Bitte wählen sie aus den folgenden fünf Optionen. Für aktuelle Abflugs- und Anflugszeiten drücken Sie bitte die eins. Für Rückbestätigungen drücken Sie die zwei. Für Informationen zum Swiss-Journal-Club-Meilen-Programm sowie für Meilenbuchungen drücken Sie bitte die drei. Wir zünden eine Zigarette an, atmen tief ein, tief aus. «Für eine persönliche Reiseberatung, Flugreservierungen oder Umbuchungen drücken sie die vier. Für unsere attraktiven Spezialangebote und Neuigkeiten drücken Sie bitte die fünf.» Wir halten inne, nehmen – auf eine längere Sitzung eingestellt – ein Joghurt aus dem Kühlschrank, da meldet sich plötzlich eine menschliche Stimme: «Swiss, mein Name ist Cornelia Spark, guten Tag.»

Nicht mal mehr bei 111, die mit ihrer prägnanten Nummer Tempo suggeriert, kommt man flott ans Ziel. Das knappe und kostengünstige «Auskunft, Sie wünschen bitte?», ist einem nicht mehr endend wollenden, pseudointimen Wortgeriesel à la «Grüezi, meine Name ist Sonja Hofmann-Lüdenscheid, was kann ich für Sie tun?» gewichen. Aber an dieser Gesprächseröffnung, in deren Verlauf dem Anrufer bereits zwei Franken verlustig gingen, ist nun wirklich jedes Wort überflüssig.

«**Willkommen bei Cablecom**», wird man unter Nummer 0848 66 0848 noch relativ nüchtern empfangen, wenn man eine Frage zur Rechnung stellen möchte. Und schon geht es los mit einem intellektuell nicht mehr zu bewältigenden Informations-Wirrwarr, für dessen Verständnis ein abgeschlossenes Hochschulstudium in IT und Anglizistik vonnöten ist: «Um sie direkt verbinden zu können, wählen Sie bitte für cablecom highspeed internet und cablecom digital phone die Eins, für cablecom digital tv die Zwei, für cablecom tv die Drei, für Swissonline die Vier.» Man stutzt über soviele Fremdwörter, ist verwirrt, verstört, und gleichsam ausser Stande, den nächstnötigen Schritt zu unternehmen. «Wir bitten Sie um etwas Geduld. Sie werden so bald wie möglich verbunden. Ihr Anruf ist uns wichtig.» Ach ja, das kennen wir! Eine demoralisierende Mattigkeit macht sich breit. Dann kommt George Michael:

*Cause I've never come close in all of these years
You are the only one to stop my tears
And I'm so scared, I'm so scared*

Bitte warten sie. Wir werden ihren Anruf so bald wie möglich entgegennehmen. Besten Dank für Ihr Verständnis.

*Take me back in time maybe I can forget
Turn a different corner and we never would have met
Would you care
I don't understand it, for you it's a breeze
Little by little you've brought me to my knees
Don't you care
No I've never come close in all of these years
You are the only one to stop my tears
I'm so scared of this love*

Bitte warten sie. Wir werden ihren Anruf so bald wie möglich entgegennehmen. Besten Dank für Ihr Verständnis.

*And if all that there is is this fear of being used
I should go back to being lonely and confused
If I could, I would, I swear*

Bitte warten sie. Wir werden ihren Anruf so bald wie möglich entgegennehmen. Besten Dank für ihr Verständnis.

Wir sind eingnickt. George Michael ist verstummt. Ein neues Lied dringt durch den Hörer.

« I pray this love affaire would last for ever. Suddenly life has a meaning to me»

Live has a meaning für me? Oh, denn Sinn des Lebens. Über den können wir nachdenken, wenn wir im Callcenter anrufen. Denn wir haben Zeit. Viel Zeit.