

Danke fürs Gespräch...

Die Idee erscheint verlockend: Seit längerem kann man ganz bequem vom häuslichen Telefon aus Bankgeschäfte erledigen, also Umsätze abhören, Überweisungen tätigen, Daueraufträge einrichten oder Kontoauszüge bestellen. Nach anfänglichem Zögern und obwohl man eher zu der etwas altmodischen Spezies gehört, die alles, was mit Geld zu tun hat, lieber einem realen Menschen aus Fleisch und Blut anvertraut, entschließt man sich eines Tages, es doch einmal zu versuchen...

Und wählt die Nummer des Telefonautomaten der Bank. Sogleich ertönt ein fröhliches „Dü-deldü! Guten Tag, ich begrüße Sie!“ Wie schön, denkt man, klingt schon mal ganz freundlich. Zwar einen Tick zu überdreht, aber egal, ist sicher gut gemeint. „Was möchten Sie tun?“ fragt die eindeutig männlich gefärbte Stimme am anderen Ende und bietet mehrere Optionen an. Auch die beruhigende Aussicht, dass man jederzeit mit einem Berater, also einem richtigen Menschen, verbunden werden kann. Scheint wirklich kinderleicht zu sein. Trotzdem landet man beim ersten Wort in das sprachgesteuerte System gleich im falschen Servicebereich und sagt, nun schon etwas nervös: „Nein, ich möchte keine Überweisung tätigen!“

„Entschuldigung, ich habe Sie nicht richtig verstanden“, bedauert der Telefonautomat und wiederholt lang und breit alle Optionen von vorne. Das Dumme ist, man muss haargenau das richtige Wort wählen, darf sich nicht räuspern und auf keinen Fall husten. Das mag der Sprachcomputer gar nicht und beginnt immer wieder von vorn mit seiner Litanei.

Also gut, jetzt aber aufpassen, denkt man mit klopfendem Herzen und formuliert klar und deutlich und nun schon mit erhobener Stimme

die hoffentlich richtige Zuweisung in den Telefontörer. Jetzt hat's geklappt, doch die Stimme fragt freundlich: „Wollen Sie Ihre aktuellen Umsätze anhören oder nach einem bestimmten Umsatz suchen?“ „Nein, ich möchte einen Dauerauftrag ändern!“ sagt man schon leicht verzweifelt. „Entschuldigung, ich habe Sie nicht richtig verstanden“, bedauert die Computerstimme des Telefonautomaten. Und ergänzt: „Bitte haben Sie etwas Geduld.“

Die braucht man wirklich und die Entscheidung, weiter in der Leitung zu bleiben und nicht einfach aufzulegen, war natürlich falsch, denn am Ende des Telefonrendezvous hat man den Dauerauftrag, den man ändern wollte, nochmals irrtümlich als Überweisung losgeschickt. Der Sprachcomputer scheint darüber sehr glücklich zu sein, denn es ertönt zum Abschluss der Transaktion wieder das helle „Dü-deldü“, das nun gar nicht mehr fröhlich klingt. Mit einer gewissen Verzweiflung in der Stimme schreit man nach einem Berater und hat diesen nach einem schier endlosen Telefonmarathon durch das Labyrinth des sprachgesteuerten Systems auch tatsächlich an der Strippe. „Tut mir Leid, ich kann Ihre Anweisung nur gegen eine Gebühr von 10 Euro rückgängig machen“, sagt der Berater. Er ist freundlich und bedauert das Missgeschick, an dem man natürlich ganz allein selbst schuld ist.

Gewinner der ganzen Sache ist eindeutig die Telefongesellschaft, denn das Telefongespräch mit dem Computer dauerte ziemlich lange. Und natürlich die Bank, die durch „dusslige“ Telefonbankingkunden, die sich im sprachgesteuerten System verirren, saftige Zusatzgebühren kassiert und zusätzlich einen Beratungsarbeitsplatz einspart.

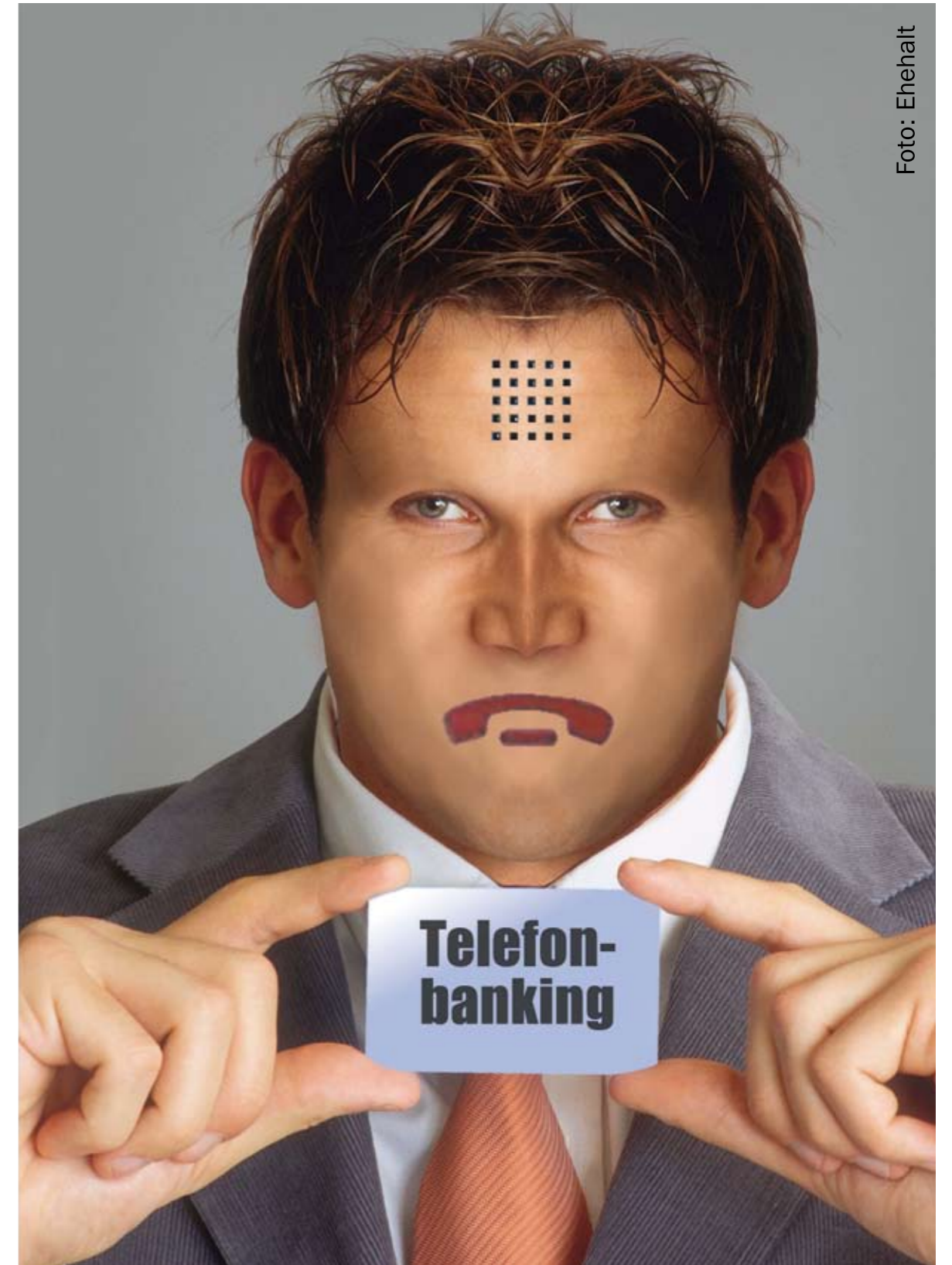


Foto: Eehalt

Das Rendezvous mit diesem Telefonautomat geriet zum Fiasko