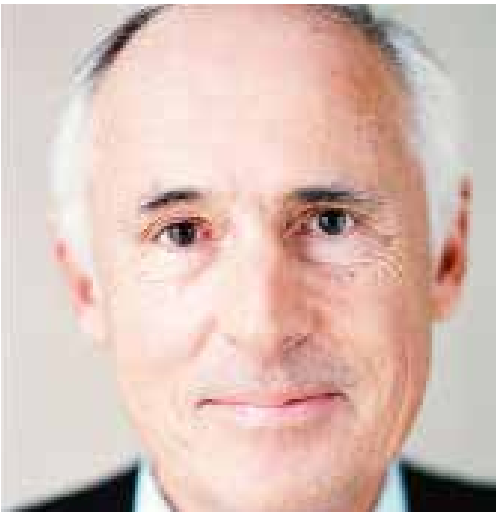


D. I. n. Frischauf Seefeld

Die Warteschleife



Walter Bosch.

Willkommen in der Warteschleife. «Ihre voraussichtliche Wartezeit beträgt 17 Minuten.» Musik erklingt. Eine elektronische Version von «You Can't Always Get What You Want». Dürfen die den Song überhaupt verhunzen? Ich stelle mein Handy auf Lautsprecher, lege es neben den Computer und beginne damit, diese Kolumne zu schreiben. Jetzt massakrieren sie gerade «Strangers in the Night». Zwischendurch ermuntert mich eine geföhnte Frauenstimme, die Geduld nicht zu verlieren: «Sie werden so bald wie möglich bedient.»

Es ist eine albtraumhafte Vision: Millionen von Callcenter-Mitarbeitern sitzen weltweit mit Kopfhörern an Telefon-Computern und arbeiten Gesprächsprotokolle ab. Ein Gulag von professionellen Gutmenschen. Sie bringen ein störrisches Office Word zum Laufen, finden ein verlorenes Passwort, schauen, warum CNN nur verzerrt empfangbar ist, holen das verlorene WLAN aus dem Äther zurück und organisieren das Meilen-Upgrade. Theoretisch. Faktisch sind sie oft so ratlos wie der Anrufer. Was dann

einen zweiten Anruf bedingt und einen erneuten Aufenthalt in der Warteschleife. Diesmal mit einer unerträglichen Popversion der «Vier Jahreszeiten».

Jedes Jahr verbringe ich geföhlt einen Monat im Kontakt mit Musik und Menschen von Callcentern. Leider nicht nur als aktiver Anrufer. Sondern noch öfter als Opfer von telefonischem Spam. Der Mann mit dem französischen Fake-Akzent will auch nach dem fünften Anruf nicht begreifen, dass ich nie im Leben Bordeaux von einem Callcenter kaufen würde. Der Vertreter des Bettwarenherstellers will mir um jeden Preis eine Matratze schenken und ist ganz beleidigt, dass ich das Angebot ausschlage. Das Umfrageinstitut will nur kurz meinen Medienkonsum ergründen und hält mich dann zwanzig Minuten in telefonischer Geiselschaft. Der gewiefte Broker will mir Anteile an einem Biotech-Nobody verkaufen, der kurz vor dem sensationellen medizinischen Durchbruch steht. Und dann die Behindertensportler, die zerfallende Kirche im Bündner Miso, die Hungernden im Sahel, die Strassenhunde in Rumänien, die Biobauern im Hochgebirge, die Obdachlosen in unserer Stadt: Sie alle haben meine Sympathie und mein geneigtes Ohr – aber es sind zu viele, und ich bin ganz einfach überfordert.

Unterdessen habe ich meine aussichtsreiche Position in der Warteschleife aufgeben müssen wegen des Anrufs eines Kleinbauern, der mir monatlich ein Dutzend Eier liefern will. Ich nehme erneut Kontakt auf mit dem Callcenter. Unterdessen ist die voraussichtliche Wartezeit auf 23 Minuten angestiegen. Jetzt betreiben sie gerade Leichenschändung an John Lennon.

Während ich heroisch den musikalischen Klärschlamm über mich ergehen lasse, stelle ich mir die armen Agenten in ihren genorm-

ten Grossraumbüros vor, die mit dem ununterbrochenen Strom von Anrufern kämpfen und verzweifelt Freundlichkeit und Munterkeit mimen. Das müssen sie. Umso mehr als die neueste Belästigung für den unschuldigen Anrufer um sich greift. Hat man nämlich endlich seinen Agenten erreicht und vielleicht sogar das Problem gelöst, erhält man unverzüglich ein Mail des angefragten Unternehmens. Es will wissen, wie ich auf einer Skala von 1 bis 10 mit dem Agenten zufrieden war. Und stellt mir noch ein halbes Dutzend anderer Fragen. Ich wollte aber nur ein Auto mieten und nicht gleich das ganze Unternehmen bewerten.

Eigentlich ist man ja gar nicht wirklich interessiert, mit dem Kunden Kontakt zu haben. Aber man kommt nicht darum herum, ihm zu helfen, seine Probleme zu lösen. Da hat die Airline unserer Nation allerdings eine geniale Methode gefunden. Der Kunde schildert nach Überleben der Warteschleife sein Anliegen. Der freundliche Agent sagt, dass dies nicht am Telefon gelöst werden könne. Es brauche ein Mail an die Adresse, die er gerne angibt. Der Kunde schreibt murrend das Mail. Dann kommt die Antwort: Leider kann das Problem nicht per Mail gelöst werden. Er solle doch bitte die Telefonnummer anrufen. Es ist die gleiche, die er schon gewählt hatte. Er ist gestrandet im Niemandsland zwischen Callcenter und Mailcenter. Er gibt auf. Die fröhlichen Takte von «My Ukulele and Me» brechen abrupt ab. Ein Mensch spricht nach 22 Minuten mit mir und fragt mich nach meinem Anliegen. Ich habe es vergessen. □

Unsere Kolumnisten vertreten ihre eigene Meinung. Sie deckt sich nicht in jedem Fall mit derjenigen der Redaktion.