

Kalkulierte Idiotismen im Alltag

Der folgende Text kommt einem irgendwie bekannt vor, obwohl man das konkrete Problem eigentlich selber noch nie erlebt hat. Aber versuch in Österreich einmal, bloß ein Postamt anzurufen. Das funktioniert ähnlich skurril. Zuerst erfährst du dutzendenfach, dass du warten musst, weil so viele Kunden sich über Postprodukte beraten lassen wollen, dann erfährst du, dass du zuerst einmal dem Mann im Call-Center alles haarklein erklären musst, damit er weiß, ob er dafür zuständig ist. Bist du damit fertig, hat er größte Zweifel, ob er weiterverbinden kann und nicht selber dort anfragen müsste, um dich dann zurückzurufen. Dann wirst rabiat, wenn du Glück hast, legt er nicht auf und verbindet dann doch noch tatsächlich zur gewünschten Dienststelle. In zwei Minuten ist die Sache erledigt und du hast samt der Warteschleife eine halbe Stunde dafür verbraucht. Der hier unten wiedergegebene Text wurde am 3. Juli 2014 von Wilfried Müller auf www.wissenbloggt.de aus eigenem Erleben publiziert.

Was passiert, wenn eins von den kleinen weißen Kästchen unpässlich wird, mit denen sich die digitale Welt Zu-



gang ins Haus verschafft? (Bild: SpeedportW723V CC BY-SA 3.0, Sloesch, Wikimedia Commons) Man telefoniert einen Servicemann herbei, der das Gerät austöpselt und ein neues dafür einstöpselt. Voila, die Lämpchen brennen wieder.

Nur bleibt man offline. Die Internetverbindung geht erst wieder, wenn man dem neuen Kästchen die alten Zugangsdaten einflüstert. Die Zugangsdaten müssen bei den Unterlagen sein, erklärt der Servicemann freundlich und geht.

Also her mit den Unterlagen, so man sie findet, und losgesucht. Das Problem ist, man findet so allerhand Nummern dabei, von denen aber nur ein paar ausgewählte von der Computersoftware abgefragt werden.

Das fängt an mit dem Gerätepassort (eine 8-stellige Nummer), geht über die T-Online-Nummer (vormals Telefonnummer) und die Kundennummer (10-stellig), die Zugangsdaten-Fehlernummer (7-stellig), die Anschlusskennung (12-stellig), die Fernmeldekontonummer (12-stellig), den Benutzernamen (12-stellig, alternativ auch mit Internetadresse drumrum angegeben) bis zum persönlichen Kennwort (8-stellig). Die Glyphen des Postverkehrs (ca. 20-stellig) und die zahlreichen Service-Telefonnummern sind dabei nicht gerechnet.

Die Computersoftware vom neuen Kästchen schluckt die Nummern und meldet egalement Anschlussprobleme, der Zugang stimmt nicht; auch an den Leitungen wird gezweifelt. Das hält einen munter in Betrieb, man tauscht Kabel aus und wünscht die Zugangsdaten nochmal neu zu abzurufen.

Gern, sagt einer von den netten hilfreichen Telefonservice-Geistern, als man endlich bei der richtigen Stelle gelandet ist (Vertrieb, nicht Technik). Man kriegt das gleich gemailet. Die Mail geht aber nicht, das wäre doch der Grund des Anrufs? Tja, Fax wäre zwar beim Kunden vorhanden, aber der Service kann das nicht. Also wird zu (irgend-) einem Bekannten gemailet, der einem aushilft.

Hinsichtlich der Geheimhaltung ist das auch nicht besser, als wenn man die Zugangsdaten dem Techniker mitgeben würde, der das Kästchen ausgetauscht hat, fällt einem ein. Immerhin kommen die Daten nochmal neu an, und siehe da – es sind die, die man sowieso eingegeben hat.

Eine neue Runde Service-Gespräche führt einem die Qualität der Berieselungsmusik gründlich vor Augen bzw. Ohren. Inzwischen muss man auf seinen Zahnschmelz aufpassen, dass man nicht zuviel mit den Zähnen knirscht. Und kaum sind ein paar Tage ins Land gegangen da trifft man auf das einzig wahre Heinzelmännchen im Telefonservice, das einem den Clou verrät: man muss erstmal die Eingabemaske wechseln, dann passen die Daten und alles geht wie von selbst.

Wieso man bei einem Gerät vom alten Anbieter erstmal eingeben muss "anderer Anbieter", das entzieht sich dem allseitigen Verständnis. Sollte da ein geheimer Psycho-Mechanismus wirken, der die Kunden an dieser Stelle längst abspenstig gemacht hat, so dass alle den "anderen Anbieter" wählen und dann trickreich vom alten Anbieter eingefangen werden?

Den Sarkasmus mal beiseitegelassen, kann man folgendes Fazit ziehen: Der Kästchen-Überbringer hat die Arbeit nur halb fertiggemacht, und wenn man wissen will, wie man die Arbeit fertigmacht, gerät man in die Mühlen der Service-Einrichtungen. So wird ein Dutzend Anrufe generiert, tagelang führt man gebührenpflichtige Telefonate, bis man die Desorganisation und Wirrnis des Anbieters ausgelotet hat.

In der Metawelt zwischen Technik und Vertrieb wird man an immer neue Leute herumgereicht, mit denen man immer neue interessante Gesprächsthemen hat. Man fühlt sich kafkaesk angehaucht, wenn die Inhalte nicht konvergieren wollen. Hirnrissige Gedanken kommen auf; ist man altmodisch, wenn man man nix anderes hat und auf die alten Übermittlungsmethoden angewiesen ist? Sonst könnte man ja alles schnell nachschauen, wenn man nur den Internet-Zugang hätte, hinter dem man hertelefoniert.

Sonst könnte man sich Aufklärung verschaffen über Splitter und Router und über Speedports, die DSL-Router sind. Man merkt, was man alles nicht weiß, und das muss man nicht mal sich selber zuschreiben. Denn das System ist auf Nichtwissende ausgelegt, aufs Rumdaddeln, und nicht auf Ordnung und analytischen Verstand.

Die gesammelten Unterlagen sind nämlich kontraproduktiv. Sie konsumieren Zeit, je mehr Unterlagen, desto mehr Nummern, und desto mehr Versuche hat man. Also warum nicht gleich die Daten mitliefern? Und warum überhaupt so einen Wust von Daten? Mit der Telefonnummer ist man doch identifiziert.

Es mutet irre an, wenn man den unnützen Daten hinterherfragt, und am anderen Ende vom Telefon sitzen welche, die können auf die richtigen Daten schauen, bloß dürfen sie sie nicht nennen. Und an anderer Stelle in dem undurchschaubaren Verhau werden die Nummern so bereitwillig herausgegeben. Das fühlt sich kafkaesk an, aber soweit waren wir schon.

Zumindest ist das eine Methode, Umsatz zu generieren und das Bruttosozialprodukt zu erhöhen. Sie folgt dem Prinzip der Geldspielautomaten und Daddelkonsolen, man muss so lange rummachen, bis man die Regeln rausfindet, und das Ganze möglichst kostenträchtig.

Die Gesprächspartner auf dem Daddelwege sind alle nett und freundlich, und man mag seinen Ärger keinesfalls an den vermutlich unterbezahlten Leuten auslassen Wer ist dann zuständig dafür?

Denen sei stellvertretend für alle gesagt, man lässt sich äußerst ungern zum Deppen machen, und man missbilligt zutiefst, zu solchen Arschlochnummern herangezogen zu werden. Das mögen die sich hinter die Ohren schreiben.
