

■ Vorsicht, Satire

Aus der Anstalt: Die Kundenfirewall

aus SIGNAL 05/2010 (November 2010), Seite 18 (Artikel-Nr: 10000575)
IGEB Stadtverkehr

Die Landesanstalt (AÖR) für öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) ist im Wesentlichen für die Durchführung des ÖPNV in der Hauptstadt zuständig. Peter Wille (54) und Ulricke Jokiel (42) arbeiten seit kurzem in der häufig umbenannten Abteilung zur Abwehr von Kundenanfragen (AAA-4) zusammen. Sie sind dafür zuständig, dass möglichst wenige Beschwerden bei den Verantwortlichen ankommen. Diese Arbeit nehmen sie sehr ernst.

Dienstagvormittag: »Da isser endlich!« stöhnt Peter, als er einen Karton in Empfang nimmt. »Oh, ist das der kompliziertere Sprachdialog-Computer COMPLEX DELUXE 3000 PLUS, der die Leute zum Auflegen bringen soll, bevor sie überhaupt die Warteschleife erreichen?« fragt Ulricke interessiert.

»Aber nein«, erwidert Peter, »das ist etwas ganz anderes. Das hab ich aus der Konkursmasse eines Münchner Privatsenders kostengünstig erstanden.« Er packt das Gerät ruhig und langsam aus, nicht zuletzt um die aufgeregte Ulricke noch etwas länger auf die Folter zu spannen. »Jetzt sag endlich was es ist; rück schon raus mit der Sprache!« Ihre Neugierde ist nicht zu bremsen.

Peter gibt nach. »Schön, ich sag es: Es ist ein Hot Button!« Gleichzeitig zieht er eine rote, oben abgeflachte Pyramide, die einen großen Schalter statt einer Spitze hat, aus dem Karton. Als erste Reaktion erntet er jedoch nur den verwunderten Ein WAS?!-Ausruf seiner Kollegin.

»Also gut, ich erkläre es dir: Der Hot Button wird mit der Telefonanlage verbunden. Immer wenn er geschlagen wird, stellt er einen Anrufer aus der Warteschleife direkt ins Call- Center durch. Alle anderen hören dann eine Ansage, dass sie dieses Mal leider nichts gewonnen haben.«

»Aber das ist doch fast wie jetzt«, erwidert Ulricke. »Nein, nicht ganz,« erläutert Peter, »derzeit wird fast jeder zweite durchgestellt, wenn er nur lange genug dran bleibt und den Sprachcomputer überwunden hat. Zukünftig wählt der Hot Button aber irgendeinen aus der Schlange aus, stellt ihn durch und alle anderen fliegen mit einem Schlag aus der Leitung.«

Ulricke ist sichtlich begeistert: »Klasse! Damit wird unsere Kundenfirewall zukünftig noch sicherer! Jetzt müssen wir nur noch etwas gegen die vielen E-Mails finden.«
(hm)

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000575>.

© GVE-Verlag / signalarchiv.de - alle Rechte vorbehalten