SIGNALARCHIV.DE

Berlin

BVG-Hotline mit Hindernissen

aus SIGNAL 05/2010 (November 2010), Seite 18 (Artikel-Nr: 10000576)
Berliner Fahrgastverband IGEB

Sprachdialogsystem schließt Kunden aus

Bereits in der Reihe »Service im Test« wurde das der BVG-Hotline vorgeschaltete Sprachdialogsystem kritisiert (vgl. SIGNAL 1/2010). Seit 2009 muss sich der Kunde, wenn er die beworbene BVG-Telefonnummer (030) 19 449 anruft, zunächst ausgiebig mit einem Computer unterhalten. Der Roboter entscheidet dann, ob die Sprachfähigkeiten des Hilfesuchenden ausreichen, um zu einem echten BVG-Mitarbeiter durchgestellt zu werden.

Unsere Kritik wurde jedoch von der BVG zurückgewiesen. Das System sei hilfreich und modern. So modern, dass sich jedes andere Unternehmen, das sich Kundenfreundlichkeit auf die Fahnen geschrieben hat, inzwischen von den Robotern wieder verabschiedet hat - und das zu Recht. Denn sie stellen für viele Anrufer ein unüberwindbares Hindernis dar.

So ist es schwierig, mit dialektischer Einfärbung verstanden zu werden. Die Tasten als Auswahlalternative werden einem erst nach frühestens einer halben Minute angeboten. Schon ein einfacher Sprachfehler führt zu Problemen.

Schlimmer ist aber, dass ganze Personengruppen ausgegrenzt werden. Das trifft nicht nur Menschen, die gebrochen Deutsch sprechen, sondern auch englischsprachige Touristen, denn der Roboter spricht nur Deutsch. Viele internationale Touristen können damit nichts anfangen.

Auf der Straße interpretiert das System sogar den Straßenlärm als Spracheingabe, was mit »Ich-konnte-Sie-leider-nicht-verstehen« quittiert wird.

All diese Personengruppen werden damit ausgeschlossen, denn es wird dem Anrufer auch keine Möglichkeit angeboten, den Auswahldialog zu überspringen. Solche Defizite sind nicht akzeptabel, schon gar nicht bei einem landeseigenen Unternehmen.

Das Dialogsystem künftig mehrsprachig anzubieten, wäre aber auch keine Lösung. Aus Fahrgastsicht gibt es nur eine Lösung: abschalten zugunsten von Menschen. Kennt sich ein Mitarbeiter der Hotline mit einem gewissen Thema nicht aus oder spricht nicht ausreichend Englisch, so hat er den Kunden einfach zu einem anderen, geeigneteren Hotliner weiterzuleiten. Das ist die einzig akzeptable Lösung. (hm)

Dieser Artikel mit allen Bildern online:
http://signalarchiv.de/Meldungen/10000576.

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