

Service Center

Service vs. Konzerne

.. ein Thema, das mir schon einige Zeit durch den Kopf geht. Durch eine Stelle im J-Walk Blog (Link entfernt, war kaputt) ist es gerade wieder präsent geworden:

Remember the old days when companies actually tried to satisfy the needs of their customers?.

Und irgendwie habe ich den Eindruck, dass wirklich genau das nicht mehr der Fall ist. Wenn man in einer kleinen Firma anruft bekommt man einen Techniker ans Rohr, der meist recht schnell rausfindet was man für ein Problem hat und dieses dann behebt. Wenn man bei einer großen Firma anruft sieht das ganze anders aus - dort ruft man ein sog. Call Center an - eine Ansammlung von Frauen deren einzige Qualifikation der Besitz einer freundlichen Stimme zu sein scheint. Die dürfen dann dein Problem in einer Datenbank mit den häufigsten Problemen suchen und dir dann erklären was DU falsch machst.

Auch wenn dein Problem nicht gelöst ist bist du erstmal abgewürgt und man hat wieder einen „Fall bearbeitet“, was wohl in den Statistiken gleichgesetzt wird mit „einem Kunden geholfen“. Leider bewirkt es genau das Gegenteil - dass immer mehr Fälle bearbeitet werden ohne dem Kunden dabei zu helfen - und dass der Kunde um sein Problem gelöst zu bekommen statt einer nun 10 Anfragen stellen muss.

Dafür laufen die 10 Anfragen hocheffizient ab - der Kunde bekommt vorgefertigte Standardantworten und Standardverfahren, die helfen zumindest einen Teil der Probleme effizient zu lösen. Der Rest schaut in die Röhre.

Telekom

Ich weiß noch damals, wo unser altes DSL-Modem verreckt ist. Wir haben ein günstiges neues gekauft, das jedoch nicht tun wollte. Bei der Telekom angerufen - „für fremde Modems geben wir keinen Support“. Toll.. das Modem zurückgegeben und ein teures von der Telekom gekauft, das auch nicht getan hat. Wieder bei der Hotline angerufen und 3 mal bei Leuten herausgekommen die mir irgendeinen Tipp gaben den ich schon längst versucht hatte. Und aus den Hinweis dass ich das schon versucht hätte meinten die ich solle es nochmal versuchen und *schwupps* hatten sie wieder ne Anfrage erfolgreich bearbeitet. Nur leider nicht mein Problem gelöst. Die 4te fing so ähnlich an, merkte dann aber plötzlich dass unser DSL-Anschluss noch gar nicht mit UR2 lief und deswegen gar kein modernes DSL-Modem funktionieren konnte. Mit dem Hinweis dass wir nu extra so nen teures DSL-Modem von denen gekauft hatten, dass so nicht funktionierte veranlasste sie sogar dass unser Anschluss umgestellt wurde. Jedoch half das nicht dem Modem auf die Sprünge, dass trotzdem nicht gescheit mit dem alten Windows 2000 kommunizieren wollte. Nach der Treiberinstallation kam von der Software immer die Fehlermeldung man solle doch den Treiber installieren und die Treiberinstallation begann von vorne. Auf einem anderen PC tat es einwandfrei. Da ich jedoch wohl leider ein sehr seltenes Problem erwischt hatte, dass nicht in der Datenbank im Call Center auftauchte bekam ich dort stur zu hören „das Problem gibt es nicht“. Und man versuchte mir alle möglichen Sachen einzureden die ich bestimmt falsch gemacht hätte (die ich sicher nicht falsch gemacht hatte

und ganz bestimmt nicht bei jedem der 10 Installationsversuche). Das Ende vom Lied war, dass wir doch ein anderes DSL-Modem kauften, von einem Fremdhersteller, das mit dem neuen UR2 Anschluss problemlos funktionierte.

o2

Vor fast 2 Wochen ging meine Homezone plötzlich nicht mehr. Die Auswertung der Koordinaten der Sendemasten (die im o2 Netz mitgesendet werden) zeigte, dass sich mein Handy an 2 Masten anmeldete, die so weit weg waren dass ich dort keine Homezone haben konnte. Da ich jedoch meine Homezone für hier beantragt hatte und nun keine hatte wendete ich mich an den Support und schrieb eine Anfrage. Eine Stunde später kam schon die Antwort: „Ihre Anfrage ist eingegangen“. Vier Tage später kam eine Standardmail, dass meine Homezone optimiert worden sei. Allerdings hatte was immer die gemacht haben nichts am Problem geändert - ich hatte immer noch keine Homezone und das Handy wählte sich noch immer bei besagten 2 Masten ein. Ich antwortete also das ich mich für die Optimierung bedanke, diese jedoch nichts geändert habe. Meine Vermutung sei ja, dass „mein“ Mast gerade außer Betrieb sei. Die Eingangsbetätigung kam recht schnell, vor ein paar Tagen. Während ich dies schreibe kam eine SMS, dass meine Homezone neu aufs Handy geschickt wird. Bin mal gespannt, ob die Sache nach fast 2 Wochen und 2 Anfragen aus der Welt ist.

2008, Imported

From:
<https://tobias-fink.net/> - **Tobis Homepage**

Permanent link:
https://tobias-fink.net/content/2008/service_center

Last update: **2022/10/09 01:48**

