

Bildschirmrückseitenberatung als Internet-Ersatz (Daily Dueck 107, Januar 2010)

Gunter Dueck, von www.omnisophie.com

Kennen Sie dieses Gefühl des defätistischen Verlorenseins, wenn Sie beraten werden? Wir gehen irgendwo hin und da sitzt eine/einer vor einem Bildschirm. Wir dürfen Platz nehmen, manchmal gibt es sogar Kaffee. Wir schauen auf die Rückseite des Bildschirms. Lange Zeit. Was geschieht hier eigentlich?

Das Ganze wird Beratung genannt, glaube ich. Gehen Sie irgendwohin. Fragen Sie nach Personalausweisen, einem neuen Auto, einer risikolosen Geldanlage oder nach einer Reise. Sofort geht es los: „Wie ist Ihr Name? Immer noch derselbe? Ich schaue kurz drüber, ob die Daten noch stimmen. Bitte geben Sie mir Ihren Fahrzeugbrief, damit wir alle Daten eingeben.“ – „Wollen Sie mein Gebrauchtauto nicht einmal anschauen? Ich hab es extra gewaschen und innen das erste Mal gesaugt, es sind auch keine Tannennadeln mehr im Kofferraum. Tiptop, außer der Beule hinten.“ – „Bitte, alles nach der Reihe. Ich muss erst zehn Minuten lang alles vom Fahrzeugbrief abtippen.“ – „Aber wenn hinterher kein Deal zustande kommt, brauchen Sie doch das alles nicht? Meine Adresse und so.“ – „Doch, doch, diese Prozedur ist so langweilig für Sie, dass Sie keine Zeit haben, sie woanders zu wiederholen. Außerdem verkaufen wir Ihre Daten, damit machen wir schon Gewinn, auch wenn Sie nichts kaufen. Sprechen Sie mich bitte ein paar Minuten nicht an, damit ich mich voll auf den Bildschirm konzentrieren kann.“

Ich schaue dann eben auch auf den Bildschirm. Der Berater tippt. Ab und zu runzelt er die Stirn. Er schimpft leise und flüstert, etwas funktioniere nicht. Er beginnt offensichtlich, alles neu einzutippen, weil sein Zeigefinger auf dem Fahrzeugbrief wieder hoch wandert. Ich werde nervös. Er will darauf nicht eingehen und demonstriert Konzentration. Ich fürchte, er wechselt jetzt das Betriebssystem oder bootet neu. Ich bin sicher, dass ich es besser eintragen könnte. Ich starre auf die Rückseite des Bildschirms und versuche, Gelassenheit zu bewahren. Er schüttelt nun öfter den Kopf. Ich weiß jetzt, dass etwas nicht geht. Ich weiß, dass es jetzt noch zehn Minuten dauert, bis er jemand anderen um Hilfe bittet. Endlich, schon nach acht Minuten: „Waltraud, schau mal.“ Sie kommt nach wenigen Minuten und drückt zweimal Enter. Es geht wieder weiter. Der Berater tippt, sie schüttelt den Kopf und gibt immer wieder kleine Hinweise.

Kennen Sie das? Beim Autokauf kommt nach langen Wehen der Wert der Schwacke-Liste aus dem Computer, den wir uns schon woanders besorgt hatten. In dem Büchlein (der „Printversion“) könnte der Berater auch nachschauen, aber das soll er nicht, weil wir dann bestimmt verhandeln werden. Mit dem Computer geht das nicht richtig. Der sagt Nein.

Das war jetzt ein harmloser Fall. Aber wenn Ihnen das in Zeitnot beim Hotelauschecken/Taxihupen oder am Flughafen passiert? Am besten nicht Ihnen selbst, sondern dem letzten Mochteternpassagier vor Ihnen? Da schauen Sie noch viel konzentrierter auf den Flachbildschirm und bald in die Röhre! Letzteres haben Sie bestimmt schon bei einer Bank getan. Wieder Daten und Daten, solange Daten, bis der Computer von allein weiß, was Ihnen verkauft werden muss. Der Computer schätzt Ihre Risikobereitschaft, Ihren Kenntnisstand, den Grad Ihrer Introversion und den Peinlichkeitsgrad bei wortringenden Feilschversuchen – am Ende berechnet er genau, welches der drei Produkte Sie kaufen, die jetzt gerade forciert werden. Immer starren Sie auf die Bildschirmrückseite.

Beratung ist doch etwas, wobei man sich in die Augen schaut und Vertrauen gewinnt? Ich will doch mehr, als von einer den Computer fütternden Stirnrunzelmarionette die Auskünfte des Rechners verraten zu bekommen?

Mir hat neulich ein genervter Computernutzer den Stoff zu diesem Rückseitenanstarrthema geschickt. Er rief bei einer Helpline an, weil sein Computer streikte. Er musste wie immer erst seine Personalnummer, die Rechnungsadresse und sein sonstiges Familienleben eingeben, dann sagte eine Computerstimme: „Dieser Service wird nun nicht mehr von Menschen für Sie erbracht. Wir haben eine Frage-Antwort-Software erstellt, nach der allmählich Call-Center-Mitarbeiter auch dann Ihren Computer wieder durch Ratschläge reparieren konnten, wenn sie selbst noch nie einen Computer gesehen hatten. Call-Center-Mitarbeiter fragen einfach der Reihe nach, ob Sie sicher sind, dass Sie wirklich einen Computer vor sich haben, ob die Stecker festsitzen und ob Strom kommt usw. Diese Art von persönlicher, individueller Beratung ging mit der Zeit so gut, dass wir nun Ihnen selbst zutrauen, den Service eigenständig durchzugehen. Klicken Sie also auf die Website, die den Service neuerdings für Sie übernimmt. Geben Sie wie gewohnt alle Daten über Ihr Leben ein und die Rechnungsadresse. Sie bezahlen denselben Betrag wie früher, aber nun als Lizenzgebühr. Sie werden feststellen, dass Sie mit dem Programm besser zurecht kommen als die früheren Servicemitarbeiter. Damit bieten wir Ihnen ja auch einen besseren Service – ganz ohne Mehrkosten.“

Und das Witzige ist: Es stimmt, es geht viel schneller, wenn man es selbst macht.

Aber beim Arzt? „Haben Sie den Krankenschein? Die Praxisgebühr? Woran glauben Sie zu kranken? Ich gebe alles in den Computer ein, damit der ausrechnet, wie viele Sekunden Ihre Behandlung voraussichtlich dauert. Danach rechnet er aus, wie lange sie dauern darf, damit die Praxis nicht schließen muss...“ Oder beim Rechtsanwalt? Alle starren auf Bildschirme, die Versicherungsagenten, die Reiseberater – alle – bald sogar Finanzbeamte.

Es wird immer schlimmer. Ich trage Trauer. Erinnern Sie sich noch an Daily Dueck 2? Darin schrieb ich das erste Mal vom Intelligenzsparen. Daraus entstand noch im selben Jahr 2005 das Buch *Lean Brain Management*, das eigentlich als Satire gedacht war, aber jetzt wie früh visionär erscheint. Im neuen Buch *AUFBRECHEN!* erkläre ich das Ende der Dienstleistungsgesellschaft. Die Dienstleistenden verschanzen sich erst hinter Flachbildschirmen und dann verschwinden sie selbst darin. „Die Welt im Netz.“ Ist das wirklich vorbei, anderen in die Augen zu schauen? Wird nicht das Verschwinden der Augen durch das neue deutsche Wort „Face-to-face“ signalisiert, das die Seitenbedeutung einer eigentlich zu kostspieligen Ausnahme hat? „Augen nur ausnahmsweise, sonst Flachbildschirmrückseite.“