

# Digitalisierung überall

*Hannes ist eine fiktive Figur in einem Industrieunternehmen und «Hannes managt» ist der Titel der dazugehörigen Geschichten-Serie – inklusive feinsinniger Satire aus den und über die Management-Etagen...*



© JOHANNES LOTT

VON STEFAN HÄSELI

Eigentlich weiss Hannes: das Thema der Zeit ist KI, digitalisierte Prozesse, Chatbots. Er kennt das aus seinem Unternehmen. Da wird Prozess für Prozess durchleuchtet und auf die digitale Machbarkeit überprüft. Man ist in einer Phase, in der nicht überlegt wird, was das dem jeweiligen Kunden bringt. Sondern man meint, alles tun zu müssen, was technisch möglich ist. Technikprimat anstatt Clientprimat steht unausgesprochen in den chef'schen Befehlsausgaben.

## Aus Sicht des Kunden

Für einmal ist Hannes auf der Seite des Kunden: Für eine umfangreiche Montage muss er selbst mit in das Partner-Werk nach Südspanien. Er begleitet die Endabnahme. Eine nicht zu unterschätzende Hürde aber ist der Prozess der Flugumbuchung. Denn der Flug war gebucht, musste aber wegen Produktionsverzögerungen umgebucht werden. «Kann ja nicht so eine Sache sein», denkt er...

## Die Umbuchung als Standardfall

Hannes geht auf die Website der Fluggesellschaft, gibt die Buchungsnummer ein, klickt auf den Button «Flug umbuchen». Dann schreibt ihm das System in einem Chatbot-Fenster: «Ich bin Sara. Ihre Betreuerin – was kann ich für Sie tun?» Hannes schreibt zurück: «Hallo Sara, ich muss einen Flug umbuchen.» Sara klingt jetzt schon etwas weniger jovial: «Bitte zuerst Umbuchungscode anfordern!» Hannes geht wieder page-down, findet den Button «Umbu-

chungscode anfordern», via den man die Mobile-Nummer eingeben kann. Gesagt getan und... dann passiert gar nichts. Nach drei Minuten folgt ein Schriftzug: «Zeit abgelaufen, bitte versuchen Sie es noch einmal oder kontaktieren Sie unsere Beratungsbox.»

Hannes als Vertreter der Generation X sucht ganz old-school nach einer Telefonnummer. Gibt's nicht, aber dafür erscheint der Chatbot ja wieder. «Ich bin Sara. Ihre Betreuerin – was kann ich für Sie tun?» Er tippt wieder «Flug umbuchen, geht aber nicht» ein. Die Antwort: «Bitte gehen Sie auf die Seite «Flug umbuchen.» Ok, er schreibt «Flug umbuchen – Umbuchungscode anfordern funktioniert nicht.» Die Antwort: «Sie möchten einen Flug umbu-

chen? Bitte gehen Sie auf die Seite «Flug umbuchen.»

## Please hold the line

Also... Hannes stellt fest: dieser Weg funktioniert nicht. Jetzt kommt die Höchststrafe – die Hotline kontaktieren. Via Impressum auf der Website findet er dann doch irgendwo in der dritten Untergruppe eine Hotline-Telefonnummer. Er wählt, wartet und leidet durch die Warteschleife mit den üblichen «Please hold-the-line», «das Gespräch kann zu Qualitätszwecken aufgezeichnet werden» und «für Deutsch wählen Sie...» nebst vermeintlich unterhaltsamer musikalischer Beschallung.

Nach schlaffen 36 Minuten ist tatsächlich eine reale Person am anderen Ende der Leitung. «Herzlich willkommen bei AirX – ihrer Fluggesellschaft für 5-Sterne-Service. Was kann ich für Sie tun?» Er: «Ich wollte einen Flug umbuchen, geht aber nicht.» Die freundliche Stimme am Telefon: «Haben Sie mir Ihre Buchungsnummer?» Hannes hat alles parat: «Ja, EQS260.» Wieder wird er vertröstet: «Moment... ich sehe, Sie sind rabattberechtigter Stammkunde und für solche können wir hier keine Umbuchungen vornehmen. Wir bitten Sie, dies direkt über unsere Website vorzunehmen. Unser Chatbot hilft Ihnen dabei gerne.»

Neiiiiiii... Hannes überlegt sich gerade, ob er statt fliegen vielleicht doch eine Pilgerreise zu Fuss nach Südspanien machen soll...

© DANIELA BOLOGNA

**Autor**

Stefan Häseli ist Kommunikationstrainer, Keynote-Speaker, Moderator und Autor mehrerer Bücher. Er betreibt ein Trainingsunternehmen in der Ostschweiz.