

## Verstimmte Hilfe – Sinn und Unsinn von Voice Self Service

Eigentlich ist die Idee bestechend. Zuerst wird der Kunde daran gewöhnt, nur noch telefonisch bedient zu werden und dann ersetzt man diesen Service noch zu einem großen Teil durch eine Computerstimme. Eine Vorqualifizierung ist durchaus hilfreich und der Fragende erhält direkt den Fachmann für sein Anliegen und ihm wird schnell und kompetent geholfen.

Zumindest in der Theorie geht das ja auch alles auf. Mehr oder weniger charmante Stimmen fordern zur Nummerneingabe beim Mobilfunke auf – nur um dann nach geschätzten Ewigkeiten und gemessenen Minuten mit der Frage eines lebendigen Call-Center-Agents überrascht zu werden, wie denn meine Telefonnummer lautet.

So ganz stringent scheint das System nicht gewesen zu sein. Natürlich weisen die Hersteller jede Schuld von sich und auf die anwendenden Unternehmen, die ihre Prozesse nicht im Griff haben. Doch welche Verantwortung trifft den Hersteller, wenn ein nicht ganz einfach zu implementierendes Produkt nicht wunschgemäß funktioniert?

In den Werbefilmen und Broschüren der Hersteller klappt das alles wie am Schnürchen – nur die Realität sieht anders aus. Unübersichtliche Menüführung ist gepaart mit nicht verbundenen Datenbanken – und am Ende lande ich in irgendeinem Call-Center und

muss schon fast froh sein, wenn der Agent Muttersprachler ist und mir weiterhelfen kann.

Aber vermutlich steckt hinter der schlampigen Umsetzung eigentlich sinnvoller Helfer Methode. Zwar ist das Telefon ein billigerer Kundenkanal als ein Ladenbesuch, aber halt immer noch deutlich teurer als ein Web-Besuch des Hilfe suchenden Kunden oder Interessenten. Die Abschreckungseffekte des Telefonservice funktionieren bei mir zumindest so gut, dass ich es doch lieber gleich lasse.

Bestechend finde ich die Idee allerdings schon – eine computergestützte Hilfestellung, um möglichst schnell an den kompetenten Mitarbeiter für mein Problem zu kommen. Wenn es am Ende funktionieren würde, klicke ich mich auch gerne durch zig Untermenüs und Vorauswahlen und kämpfe mit der Spracherkennung, wenn die Verbindung gerade mal wieder nicht so ideal ist, wie es die Mobilfunke suggerieren – aber das ist ein anderes Thema.

Voice Self Service ist schon ein paar Jahre am Markt und wird auch noch ein paar Jahre brauchen – bis die Technik auch jeden Dialekt versteht und mit rauschenden Verbindungen klar kommt. Und die Käufer dieser Technologie sie nicht mehr einsetzen als virtuelle Mauer zum Schutz der Mitarbeiter vor lästigen Anrufern.

Autor: Ralf Korb, Research Director Hewson Group