

# BLITZGEDANKEN

Früher kam man sich seltsam vor, wenn man beim Mc Donalds Drive in einen Kasten sprach, um dann einige Meter weiter sein Essen entgegenzunehmen. Immerhin verbirgt sich hinter der Stimme aus dem Kasten auch heute noch immer ein realer Mensch. Das ist nicht mehr überall so.

”

«...ICH HÄTTE  
SCHWIERIGKEITEN  
MIT MEINER  
SCHWIEGERMUTTER.»

Neulich habe ich mit meinem Internet- und TV-Anbieter telefoniert. Genau genommen habe ich nicht mit dem Anbieter telefoniert, sondern mit einer künstlich erzeugten Stimme. Ich sollte ihr nicht nur meine Telefonnummer angeben, sondern auch mein Problem schildern. Sie wird mich dann mit der zuständigen Abteilung verbinden. Ich sollte also einer Maschine erzählen, dass

ich Probleme mit einer Maschine habe. Das ist, als würde ich meinem Schwiegervater erklären, ich hätte Schwierigkeiten mit meiner Schwiegermutter – was glücklicherweise überhaupt nicht der Fall ist.

Da ich keine andere Wahl hatte, habe ich der Maschine dann trotzdem mein Anliegen geschildert. Überraschenderweise konnte ich in der Warteschleife dann kaum ein halbes Musikstück hören und schon war ich mit einem echten Menschen verbunden. Etwas weniger überraschend hatte der nette und bestens auf Deeskalation geschulte Techniker genau keine Ahnung, was ich der Maschine mitgeteilt hatte. Also musste ich mein Problem erneut schildern. Am Schluss des Telefonates war ich zwar so klug wie davor, dafür aber deeskaliert.

Ich habe ja die leise Vermutung, dass diese künstliche Intelligenz überhaupt nicht an meinem Problem interessiert war, son-

dern lediglich darauf trainiert ist herauszufinden, auf welcher Eskalationsstufe sich der Anrufer befindet. Je nach Tonfall wird eine mehr oder weniger gut geschulte Besänftigungsfachkraft mit dem Kunden verbunden.

Seither imitiere ich immer eine Computerstimme, wenn ich das Telefon abnehme. Wenn ich feststelle, dass die Person am anderen Ende eher aufgebracht ist, stelle ich sie in die Warteschleife und übergebe den Hörer meiner Frau. Und wenn selbst meine Frau den Anrufenden nicht zu besänftigen weiss, dann sperre ich ganz einfach die Nummer.

*Guido Falschverbunden*