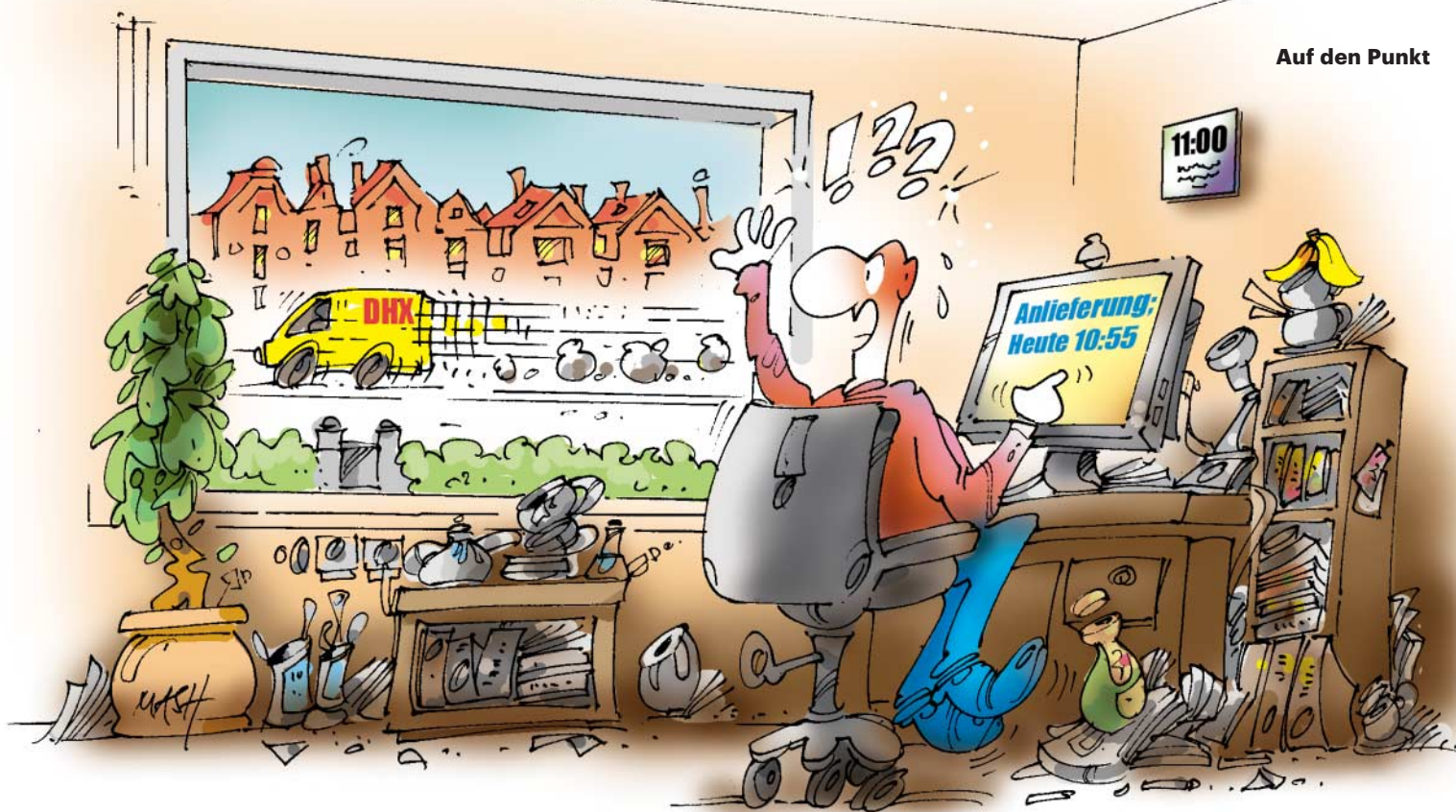




Sendungsverfolgung online: Ein Service-Placebo

Sie haben spannende Hardware im Internet gekauft - eine superschnelle SSD oder einen schillernden Prozessorkühler. Jetzt warten Sie aufs Paket, das eigentlich schon gestern ankommen sollte. Heute ist Ihr erster Urlaubstag, für den Sie zwar andere Pläne hatten, aber die Ungeduld siegt. Denn die Online-Sendungsverfolgung meldet:

9:12 - Paket wurde in das Zustellfahrzeug geladen

Und zwar seit fünf Stunden. Das gelbe Auto, das sonst spätestens um halb zwölf in die Straße einbiegt, ist nirgends zu sehen. Abwechselnd aktualisieren Sie die Sendungsverfolgung und sortieren das Werkzeug, das Sie für den Einbau der neuen Komponenten benötigen.

Langsam müssten Sie mal aufs Klo. Aber jede Wette: Genau dann taucht der Paketbote auf, wartet zehn Sekunden und hinterlässt einen Benachrichtigungszettel, dass leider niemand zu Hause war und er morgen noch mal vorbeikommt. Tief in Ihrem kritischen Kundenbewusstsein nistet ohnehin der Verdacht, dass diese Zettel quasi mit dem über dem Klingelknopf schwebenden Finger geschrieben werden. Der schlecht bezahlte Fahrer kann ja gar nicht anders: Man packt ihm mehr Pakete ins Auto, als er an einem Tag ausliefern kann.

Wenig überraschend wechselt kurz darauf der Text der Sendungsverfolgung:

16:09 Es folgt ein weiterer Zustellungsversuch.

Verdrossen starren Sie auf den Monitor: Wem nützt diese Seite, wenn die dort gebotene Information wertlos ist?

Da geht Ihnen ein Licht auf: Das ist gar nicht für Sie. Denn Ihnen nützt es nichts, mit vagen Ankündigungen hingehalten zu werden. Auch der Fahrer wird seine Pakete nicht schneller los. Dieser Service dient nur einem Zweck: dem Paket-Unternehmen lästige Hotline-Anrufe zu ersparen. Was das unternehmensinterne Monitoring als Abfallprodukt liefert, ist ein Placebo-Dienst. Um die Kunden ruhigzustellen.

Vielleicht hätten Sie besser im lokalen Computerladen einkaufen sollen. Der hat das Gewünschte vielleicht nicht auf Lager. Aber dann muss er sich halt mit der Sendungsverfolgung herumärgern ... jedenfalls verteilt er keine Zettel mit fragwürdigen Ankündigungen für den nächsten Tag.



Ulrich Hilgefort

Ulrich Hilgefort