

Jos haluat, niin paina...

"Piip, tervetuloa juttelemaan automaattisen idioottikyselijämme kanssa. Jos haluat palvelua suomeksi, paina 1. Jos haluat palvelua ruotsiksi, paina 2. Jos et halua palvelua, paina 0 ja jos haluat muuten vain, paina ihan mitä tahansa. Piip. Piip. Piip. Olemme nyt valitettavasti varattuja tai kahvilla tai meitä ei muuten vain huvita jutella kanssasi, joten soita joskus uudelleen. Tai mieluummin älä soita. Ja sitä paitsi taidat olla tyhmä kun kun juttelet robotin kanssa..." Piip.

Tuntuiko tutulta? Hermo on palanut jo monta kertaa näihin täydellisen typeriin automaatteihin, mutta ei siinä vielä kaikki. Nykyisin alkavat yhä useammat elävät ns. asiakaspalvelijat muistuttaa robotteja. Täydellisen kykenemättömiä ajattelemaan itse. Seuraavat vain orjallisesti edessään olevaa aanelosta, jossa on yksinkertaisia vastauksia tyypillisimpiin asiakkaiden kysymyksiin. Mutta auta armias, jos kysymys onkin jostain aanelosen ulkopuolelta. Käy siinä nyt sitten henkevää keskustelua ja yritä päästä asiassasi eteenpäin.

Tässä eräänä päivänä yritin hankkia vakuutusta ulkomailta ostettavalle eläimelle. Ensin soitto vakuutusyhtiön idioottikyselijälle. Lukuisten väärinpainallusten (minun vikani, totta kai) jälkeen aloitettuani alusta sain vihdoinkin ja viimein langan päähän jonkun oletettavasti elävän asiakaspalvelijan. Aikani taustoja ja yksityiskohtia selitettyni ja hänen aaneloskysymyksiinsä vastailtuani totesin, että heillä taitaa olla selvitettävää ja sovimme, että asiakaspalvelija soittaa takaisin seuraavana päivänä.

Soittaja olikin sitten joku muu, joka ei tiennyt asiastani mitään eli sain taas aloittaa kaiken alusta. Osoittautui myös, että

tämä henkilö ei tiennyt minun asiani lisäksi mistään muustakaan mitään. Jokaiseen kysymykseeni kuului vastaus: "Odot hieman, käyn kysymässä."

Tässäkö on tulos kun kaikki kokeneet ja ennen kaikkea osaavat toimihenkilöt on savustettu muka kalliina ulos ja tilalla ovat nyt nämä huonosti suomea puhuvat räkänokat, joiden kanssa asiat eivät etene. Ja yhtiöt säästävät. Vai säästävätkö? Minä en ainakaan tuon vakuutusyhtiön kanssa enää asioi...

Sama toistui kun kyselin apua laivayhtiöltä papereiden täyttämiseen. Ns. asiakaspalvelija osasi neuvoa vain sen verran kuin pystyin itse lukemaan samanaikaisesti avoinna olevilta laivayhtiön nettisivuilta. Kaikki muu oli hänelle hepreaa ja "ylemmät tahot" olivat kuulemma palaverissa (eli kahvitunnilla). Missä ovat oikeat asiantuntijat? Missä on oikea asiakaspalvelu?

Ja haluatteko kuulla miten kävi kun yritin hankkia sopivaa tv-maksukorttia? Juu, ette halua...

Mä en ala!

Harri Sane

s-posti: harri@sane.fi
FaceBook: Harri Sane
Twitteri: @HarriSane

Nykyisin alkavat yhä useammat elävät ns. asiakaspalvelijat muistuttaa robotteja.

