



2021/13 Small Talk

<https://shop.jungle.world/artikel/2021/13/einfach-abbruch>

Small Talk mit einem Redaktionsmitglied über schlechte Telefonverbindungen

»Einfach Abbruch«

Von **Markus Ströhlein Martin Brandt Agnes Fett**

Seit einem Jahr befindet sich die Redaktion der Jungle World im Homeoffice - ein Jahr mit zahlreichen Telefonkonferenzen und den dazugehörigen technischen Problemen. Besonders von Störungen geplagt wird ein Kollege, der als Einziger in den Redaktionsräumen die Stellung hält. Immer knistert und knackt irgendetwas in der Leitung, häufig fliegt er aus den Konferenzen. So kann es nicht weitergehen! Wir haben ihm deshalb am Telefon technische Unterstützung gewährt, damit er pünktlich zum 1. April wieder problemlos telefonieren kann.

Seit einem Jahr befindet sich die Redaktion der Jungle World im Homeoffice - ein Jahr mit zahlreichen Telefonkonferenzen und den dazugehörigen technischen Problemen. Besonders von Störungen geplagt wird ein Kollege, der als Einziger in den Redaktionsräumen die Stellung hält. Immer knistert und knackt irgendetwas in der Leitung, häufig fliegt er aus den Konferenzen. So kann es nicht weitergehen! Wir haben ihm deshalb am Telefon technische Unterstützung gewährt, damit er pünktlich zum 1. April wieder problemlos telefonieren kann.

Guten Tag, mein Name ist Veronika Ginster vom Unternehmen XYZ Net*. Wir sind Ihr Internetprovider und betreuen Ihre Cloud-Telefonanlage.

Hallo!

Ich würde gern erst einmal einen Datenabgleich machen. Ihre Postleitzahl ist die 10961?

Ich bin nicht hundertprozentig sicher, aber (*unverständliche Worte, Störgeräusche*)

Bei uns kam vor ein paar Wochen eine Störungsmeldung rein. Uns wurde gesagt, dass es Probleme mit der Internet- und der Telefonverbindung gibt. Ist das richtig?

Unverständliche Worte, Störgeräusche

Bitte? Ich verstehe Sie gerade ganz schlecht.

Störgeräusche uss an der Telefonanlage liegen.

Wir sind also gerade mitten in einer Störung. Ich würde jetzt einmal auflegen und dann versuchen, im Hintergrund was zu ändern. Danach rufe ich Sie wieder an, ja?

Bis gleich!

Kurze Pause

Hier bin ich wieder. Vielleicht können wir das noch ein wenig eingrenzen. Es geht einmal um die Frage, welche Probleme Sie genau haben. Gibt es eine Geräuschproblematik? Gibt es einen einfachen Abbruch des Telefonats?

Einfach Abbruch. Und gestern war es ganz dramatisch. Da bin ich innerhalb einer halben Stunde zehnmal rausgeflogen aus der Telefonkonferenz.

Kündigt sich der Abbruch irgendwie an?

Nicht dass ich wüsste.

Haben Sie irgendwelche Updates vorgenommen?

Da kenne ich mich nicht aus. Da müssten Sie unseren Admin fragen.

Gut. Ich mache hier im Hintergrund jetzt einen Realtime-System-Check, Sie dürften davon nichts merken. Damit die Leitung einmal überprüft ist.

Na, klar. Tolle Sache.

Geht nur drum, ob mit der Datenauslastung alles stimmt. Ist denn die allgemeine Performance der Verbindung okay, Internet läuft? Nur das Telefon ist problematisch?

Exakt.

Wäre es für Sie möglich, dass ein Techniker am Montag irgendwann zwischen acht und 20 Uhr Zugang zu den Büroräumen und den Anschlüssen erhält?

Montag und Dienstag ist schlecht, da haben wir Redaktionsschluss. Mittwoch, Donnerstag, Freitag ist eher problemlos. Und ab 8 Uhr ist auch schlecht, weil ich erst ab elf Uhr arbeite.

Wir können das zeitlich leider gar nicht eingrenzen. Das passiert immer irgendwann zwischen acht und 20 Uhr. Ich buche aber zumindest mal einen anderen Tag für Sie.

Okay. Ja. Aber ich kann doch schlecht von acht bis 20 Uhr hier auf dem Arbeitsplatz rumhängen. Ich habe auch noch andere Sachen zu tun.

Kann ich verstehen. Das Problem ist: Die Techniker gehen von Termin zu Termin. Deshalb können wir das leider gar nicht konkretisieren. Und schließlich versuchen wir ja nur, das Problem zu beheben. Wie ich gerade sehe, war unser System-Check erfolgreich, die Daten sehen super aus. Dann muss das jetzt ein Techniker an Ort und Stelle klären.

Ja, verstehe. Na gut. Nützt ja nichts.

Gut. Dann buche ich das für den nächsten Mittwoch, den 31. März.

Okay. Von acht bis 20 Uhr. Hurra! Liegt ja nicht an Ihnen. Ist für mich aber ungeschickt.

Ich danke Ihnen jedenfalls für das Gespräch und verabschiede mich.

Ja. Dann hoffen wir mal auf den Techniker. Auf Wiedersehen.

** Name von der Redaktion geändert*

© Jungle World Verlags GmbH