

Aliasnamen im Callcenter?

In der Schweiz hat der Versicherer Swiss Life ungewollt eine Debatte ausgelöst, die so auch in Deutschland denkbar wäre: Medienberichten zufolge soll der Versicherer Mitarbeitern im Callcenter zumindest nahegelegt beziehungsweise sie genötigt haben, sich dem Kunden gegenüber mit einem Alias-Namen zu melden. Das wurde in den Medien als Diskriminierung ausländischer Beschäftigter ausgelegt.

Dazu hat das Unternehmen Stellung genommen. Bestätigt wurde, dass die 19 Beschäftigten im Contact Center, das für die Terminvereinbarung zuständig ist, die Möglichkeit haben, auf eigenen Wunsch Aliasnamen zu verwenden. Dies sei aber, vor allem im Bereich der aktiven Kundenansprache (Outbound-Aktivitäten), gängige Praxis. Zudem sei der Gebrauch solcher Aliasnamen freiwillig. Von den 19 Mitarbeitern machen neun von dieser Möglichkeit Gebrauch. Und unter den übrigen zehn seien drei mit ausländischen Namen. Einen Zwang, dem Kunden gegenüber mit einem Schweizer Namen aufzutreten, gebe es deshalb nicht.

Aus Sicht von Swiss Life ist der Gebrauch von Pseudonymen weder diskriminierend noch persönlichkeitsverletzend. Sondern er dient einzig und allein der vereinfachten Kommunikation im Kundenkontakt. Und die Mitarbeiter wüssten dies durchaus zu schätzen. Dass dies glaubhaft ist, kann jeder nachvollziehen, der selbst keinen ganz einfachen Namen hat und immer wieder buchstabieren muss. Auch unter einheimischen Namen gibt es dafür schließlich Beispiele genug. Sonst hätte sich bei Swiss Life vermutlich auch nicht jeder zweite Mitarbeiter für ein Alias entschieden. Sicher wird sich nicht jeder Kunde, der einen Termin vereinbaren

möchte, den Namen seines Gesprächspartners in dieser Angelegenheit überhaupt notieren wollen. Es dürfte aber häufig genug vorkommen, dass die Mitarbeiter einfache Namen zu schätzen wissen, die ihnen das ersparen. Das muss dann nicht heißen, dass die Betreffenden ihre Herkunft verstecken (müssen). Schließlich ist auch nicht jeder ausländische Name kompliziert. Sondern es ist schlicht praktisch. Die Diskriminierungsvorwürfe dürften insofern deutlich überzogen sein.

Beim Gebrauch von Aliasnamen ist vielmehr eine ganz andere Fragen relevant: die nämlich, inwieweit davon die Transparenz gegenüber dem Kunden beeinträchtigt wird. Bei bloßen Terminvereinbarungen, wie sie das in Rede stehende Contact Center übernimmt, ist das sicher kein besonderes Thema. Ob das Gleiche etwa auch bei der Beratung gilt, ist eine ganz andere Frage.

Bei komplexeren Fragestellungen ist es dem Kunden vermutlich schon wichtig zu wissen, mit wem er es tatsächlich zu tun hat. Berater mit „Decknamen“ wären insofern sicher kein Vertrauen stiftendes Element der Kundenbeziehung. In der Praxis dürfte dieses Phänomen aber ohnehin – wenn überhaupt – die ganz große Ausnahme sein. Das gilt für das persönliche Gespräch, wo das Buchstabieren durch das Überreichen der Visitenkarte ersetzt werden kann, aber vermutlich auch am Telefon. Schließlich spielt bei komplexeren Fragestellungen der Zeitfaktor nicht die gleiche Rolle wie bei der bloßen Terminvereinbarung. Deshalb kommt es auf die Minute, die das Buchstabieren des Namens gegebenenfalls in Anspruch nimmt, auch weniger an als im Contact Center, wo es fixe Servicelevels gibt, die die Zeit in der Warteschleife limitieren sollen. **Red.**