

*Mein Name ist Sophie und ich bin Denkerin. Kennt jemand Aron? Welch biblischer Name für einen digitalen Assistenten.*

*Drum will ich nun Zeugnis ablegen von meiner Zeit in einer ewigen Warteschleife, um zu einer Sprechstundenhilfe durchgestellt zu werden. Zunächst hörte ich mir die obligatorische Begrüßung vom Band an und durfte wählen zwischen Option 1 und 2, hätte mein Anliegen doch nur dazu gepasst. Andernfalls sollte ich zur Anmeldung weitergeleitet werden. „Bitte warten Sie, um mit einem Mitarbeiter zu sprechen. Danke für Ihre Geduld.“ Ich war schon öfter in der Praxis gewesen, sah immer nur Frauen in der Anmeldung, aber egal.*

*Es folgte Musik, sogar ganz angenehme. Dann die Ansage: „Sie sind zurzeit Anrufer Nr. 2. Bitte warten Sie, um mit einem Mitarbeiter zu sprechen. Danke für Ihre Geduld.“ Die Musik erklang, 10 Sekunden lang, wurde unterbrochen von derselben Ansage, ich hörte weiter 10 Sekunden Musik, dann wieder die Ansage und so weiter und so fort. Ich verharrte geduldig als Anrufer Nr. 2 in der Leitung.*

*Nach grob geschätzten 20 Wiederholungen wechselte das Programm. „Ihr Anruf ist nun der nächste in der Warteschleife und wird zum nächsten freien Mitarbeiter durchgestellt. Danke für Ihre Geduld.“ Es folgte andere Musik bei gleicher Taktung. Ansage - Musik - Ansage - Musik... Doch jetzt - Achtung! Aufgepasst! Überraschung! - „Leider kann Ihr Anruf aktuell nicht zeitnah entgegengenommen werden. Wir leiten Sie an unseren digitalen Assistenten Aron weiter.“ Ich dachte, Aron gehöre längst der Vergangenheit an, doch ich dachte falsch und legte auf. Und versuchte es erneut. Begrüßung, Auswahlverfahren, Warteschleife zur Anmeldung, wieder Anrufer Nr. 2, höre Jazz und 20-mal dasselbe, natürlich abwechselnd, bevor ich in der Warteschleife aufrücke, einem Klavier lausche und ein ums andere Mal den Dank für meine Geduld entgegennehme - um schließlich bei dem einvernehmlichen Bedauern anzukommen. Assistent Aron will sich um mich kümmern, aber ich will mir partout nicht von ihm helfen lassen. So schnell gebe ich nämlich nicht auf! Und heißt es nicht, aller guten Dinge wären drei? Frisch gewählt ist... eine Zumutung. Ich habe ein Déjà-vu. Bin Nr. 2, aber mir wächst inzwischen ein Damenbart. Lange Geschichte, abruptes Ende. Ich gab schließlich doch auf.*

*Wahrscheinlich bin ich zu ungeduldig.*

