

# Eine Formalität technischer Art

KundInnen als unbezahlte DienstleisterInnen

**Gelegentlich kann es dem geistigem Wohlergehen förderlich sein, Kafka-Lektüre zu mögen oder ersatzweise »Asterix erobert Rom«, wo die beiden Gallier Asterix und Obelix im »Haus, das Verrückte macht« den Passierschein A 38 besorgen sollen<sup>1</sup>. Als »eine Formalität verwaltungstechnischer Art« beschreibt das dort die Comicfigur Gaius Pupus<sup>2</sup>. Was in dem Comic der Passierschein A 38, ist bei mir der Umgang mit dem DHL-Großkundenportal.**

Schon meine Vorgängerin im Amt ist an dieser Klippe des Internets quasi zerschellt, da die Bestellnummer der von ihr gewünschten Ware in dem Portalshop nicht gelistet war, obwohl die Ware existierte. Meine Vorgängerin bevorzugte es, weiterhin E-Mails oder gar Faxe an DHL zu verschicken. Ich ahmte dieses Verhalten nach, doch irgendwann gingen Bestellungen bei der höchst endnutzerfreundlichen und leicht zu memorierenden E-Mail-Adresse Vert.KEAabrSt76@deutschepost.de ins Leere, und das Fax fiel offenbar dem technischen Fortschritt zum Opfer. Also doch: das Geschäftskundenportal. Vielleicht hatten sich die Dinge seit den Zeiten meiner Vorgängerin ja gebessert?

Der erste Echt-Versuch – Benutzername und Passwort besaß ich zu diesem Zeitpunkt schon – fand im Frühjahr dieses Jahres statt. Dank der mir eigenen Unfähigkeit scheiterte ich

bereits beim Login und antwortete auf die schriftliche Frage »Passwort oder Benutzername vergessen?« innerlich mit einem von Herzen kommenden »Ja, anscheinend«. Also Benutzername eingegeben, auf den Zusenenden-Button geklickt und anschließend eine E-Mail mit einem Bestätigungslink erhalten. Betreff der Mail: »Legen Sie jetzt ein neues Passwort für Ihren Benutzer [...] für das DHL Geschäftskundenportal fest«. Aber gerne doch. Doch was erhielt ich für eine Rückmeldung bei der Vergabe des neuen Pass-

Hund. Wieso nur war ich nicht ins Portal gekommen? »Schuld ist immer der Kunde«<sup>3</sup>, und folglich muss es auf jeden Fall an mir liegen. »Denn Brutus ist ein ehrenwerter Mann, das sind sie alle, alle ehrenwert«<sup>4</sup>, diese Portale, die KundInnenwünsche in das Korsett eigener Betriebsabläufe pressen und somit die KundInnen zu unbezahlten DienstleisterInnen ihres Dienstleistungsunternehmens mutieren lassen.

Da ich endlich auf den Portalshop zugreifen konnte, wollte ich mich frohgemut ans Bestellen machen. Seit

Jahren hat die von mir gewünschte Ware eine mir dank der Lieferscheine/Rechnungen wohlbekannt Materialnummer. Leider fand sich diese Materialnummer im Shop nicht. Ausgeschlossen schien, dass Materialnummern nicht suchbar waren, da sich andere Materialien mit ihrer Materialnummer finden ließen.

Wirklich erstaunen tat mich nicht, dass meine Suche erfolglos blieb. Denn die Post ist ein traditionsreicher Betrieb. Und wie oben be-

schrieben haderte bereits meine Vorgängerin im Amt damit, dass die Bestellnummer der von ihr gewünschten Ware im Portalshop nicht gelistet war, obwohl die Ware existierte. Wenn die Vergeblichkeit dieser Suche zur postalischen Tradition gehörte, ließ sich wohl nichts machen. Asterix und Julius Caesar im Sinn, dachte ich mir: Viele Wege führen nach Rom. Ich fand ein Kontaktformular auf der Seite. Ich füllte es aus. Schickte es ab. Und



Foto: Javier brosch - stock.adobe.com

worts, das – ich bin ein fauler Hund – mit dem alten identisch war? Die Rückmeldung lautete, dass es mit dem alten identisch sei.

Donnerlittchen. Aber merkwürdig. Denn erstens hatte das Portal meinen Benutzernamen nie moniert, zweitens war, wie sich nun rausstellte, das alte Passwort dem Portal ebenfalls bekannt. Tippfehler waren ausgeschlossen, ich hatte es in beiden Fällen copy/pastet. Denn ich bin ja ein fauler

bekam die Rückmeldung: »Die Nachricht enthält ein ungültiges Zeichen.«

Nun hatte ich in meinem Text auf koreanische Schriftzeichen verzichtet, nicht nur aus Rücksichtnahme auf den Empfänger, sondern einfach deshalb, weil ich koreanischer Schriftzeichen nicht mächtig bin. Mir keiner Schuld bewusst, sondierte ich, was für ungewöhnliche Zeichen mein Text enthalten könnte. Und siehe da: ein »&«! Gesehen, gelöscht, gesendet. Oder auch nicht. Denn, ach weh, immer noch: »Die Nachricht enthält ein ungültiges Zeichen.« Ich schaute also weiter, was da für ungewöhnliche Zeichen in meinem Text waren. Hatte sich etwa etwas Arabisches eingeschmuggelt? Nicht offensichtlich. Aber immerhin ein »@«. Gesehen, gelöscht, gesendet. Und siehe da: »Die E-Mail wurde erfolgreich versendet.« Weil sie kein

@ mehr enthielt, das in einer E-Mail nun wirklich nichts zu suchen hat. Hätte ich doch gleich drauf kommen müssen.

Ende gut, alles gut: Die laut Portal angeblich nicht existierende Ware traf einige Tage nach Ausfüllen des Kontaktformulars, das das @ nicht vertrug, bei mir ein. Und das Positive an der ganzen Sache? Wenn ich dem eigenen Online-Katalog mal wieder gram sein sollte, brauche ich einfach nur an dieses Geschäftskundenportal zu denken. Denn unser Online-Katalog kennt nicht nur die Bestände unserer Bibliothek, nein, er kann sogar das @ verarbeiten, und ostasiatische Schriftzeichen noch dazu.

Ein weiterer Grund, sich als BibliothekarIn mal selbst auf die Schulter zu klopfen: Dem Vernehmen nach soll es Bibliotheken geben, die

KundInnen-Wünsche auch gerne in Form von form(ular)losen E-Mails, Telefonaten (ohne Hotline-Gedudel) oder gar Faxen akzeptieren. Wie weiland Wowereit sagte<sup>5</sup>: »Und das ist auch gut so!«

*Torsten Haß, Leiter Hochschulbibliothek Ludwigshafen/Rhein*

- 1 [www.comedix.de/lexikon/db/haus\\_das\\_verrueckte\\_macht.php](http://www.comedix.de/lexikon/db/haus_das_verrueckte_macht.php), abgerufen am 17.5.2019
- 2 [www.comedix.de/lexikon/db/passierschein\\_a38.php](http://www.comedix.de/lexikon/db/passierschein_a38.php), abgerufen am 17.5.2019
- 3 Brückner, Michael: Beschwerdemanagement. – 2. Aufl. – Heidelberg: Redline Wirtschaft, 2007. Seite 55
- 4 Shakespeare, Julius Caesar, III,2
- 5 Der langjährige Regierende Bürgermeister von Berlin, Klaus Wowereit, auf einem SPD-Sonderparteitag am 10. Juni 2001

ANZEIGE

# BIS-C 2019

<4th. generation>

Archiv- und Bibliotheks-Informationssystem



Gesellschaft für Datenbank-Informationssysteme

**Archiv Bibliothek Dokumentation**

singleUser	System	multiUser
Lokalsystem	und	Verbund
multiDatenbank		multiServer
multiProcessing		multiThreading
skalierbar	performance	stufenlos
Unicode	DSGVO-konform	multiLingual
Normdaten	GND RVK	redundanzfrei
multiMedia	eMedia	Integration

**DABIS.eu - alle Aufgaben - ein Team**

Synergien: WB-Qualität und ÖB-Kompetenz  
Modell: FRBR . FRAD . RDA Szenario 1 + 2  
Regelkonform RDA.RAK.RSWK.Marc21.MAB  
Web . SSL . Integration & Benutzeraccount  
Verbundaufbau.Cloud/Outsourcing-Betrieb

**Software - State of the art - flexible**

30 Jahre Erfahrung Wissen Kompetenz  
Leistung Sicherheit Datenschutz  
Standards Offenheit Individualität  
Stabilität Partner Verlässlichkeit  
Service Erfahrungheit Support  
Generierung Customizing Selfservice  
Outsourcing Cloudbetrieb SaaS  
Dienstleistung Zufriedenheit  
GUI.Web.XML.Z39.50/SRU.OAI-METS

**Portale mit weit über 17 Mio Beständen**

<a href="http://Landesbibliothek.eu">http://Landesbibliothek.eu</a>	<a href="http://bmnt.at">http://bmnt.at</a>
<a href="http://OeNDV.org">http://OeNDV.org</a>	<a href="http://VThK.eu">http://VThK.eu</a>
<a href="http://VolksLiedWerk.org">http://VolksLiedWerk.org</a>	<a href="http://bmdw.at">http://bmdw.at</a>
<a href="http://Behoerdenweb.net">http://Behoerdenweb.net</a>	<a href="http://wkweb.at">http://wkweb.at</a>

**DABIS GmbH**

Heiligenstädter Straße 213, 1190 Wien, Austria  
Tel. +43-1-318 9777-10 Fax +43-1-318 9777-15  
eMail: support@dabis.eu https://www.dabis.eu

Zweigstellen: 61350 - Bad Homburg vdH, Germany / 1147 - Budapest, Hungary / 39042 - Brixen, Italy

*Ihr Partner für Archiv-, Bibliotheks- und DokumentationsSysteme*