



#### Auf Kollisionskurs

Bei den DSL-Anbietern geht es derzeit drunter und drüber. Auf meinem Schreibtisch und im E-Mail-Postfach stapeln sich die Schreiben unzufriedener DSL-Nutzer. Ich will mir gar nicht vorstellen, was die Mitarbeiter der Callcenter, die dort einen Knochenjob zu Niedriglöhnen machen, jeden Tag zu hören bekommen und wie es den Technikern ergeht, die in immer kürzerer Zeit immer mehr Problemfälle bearbeiten müssen.

Seit Jahren wächst die Zahl der DSL-Kunden, seit Jahren steigt die Zahl der monatlichen Neuanschlüsse. Der Markt boomt bei gleichzeitig ständig wachsender Unzufriedenheit unter den Kunden. Auf den Kommandobrücken der Unternehmen hat man diesen Eisberg durchaus kommen sehen; das Ruder herumzuwerfen hat offenbar aber keiner für nötig befunden.

Warum auch, die Konkurrenz macht es ja nicht besser. Marktanteile oder Umsatzzahlen lassen sich leicht in Shareholder Value ummünzen, das objektiv kaum erfassbare Kriterium Kundenzufriedenheit jedoch nicht. Statt über guten und teuren Service bindet man die Kunden doch viel einfacher durch lange Vertragslaufzeiten ans Unternehmen.

Die Umschaltung einer DSL-Leitung von einem Anbieter zum anderen funktioniert hinten und vorne nicht, das geht nun schon seit Jahren so. Was hervorragend klappt, sind nur die gegenseitigen Schuldzuweisungen der beteiligten Unternehmen, wenn der Kunde nachforscht, wem er den ganzen Schlamassel zu verdanken hat.

Wer nur zwei Wochen auf einen neuen DSL-Anschluss warten muss, hat noch Glück gehabt. Mit ein wenig Pech zieht sich die Angelegenheit noch länger hin und obendrein funktioniert der Telefonanschluss nicht mehr. Für kleine Firmen führt ein Anschlusswechsel dann direkt ins geschäftliche Aus. Wenn potenzielle Kunden bei einem Anruf "kein Anschluss unter dieser Nummer" hören, geht der Auftrag an die Konkurrenz.

Eins ist sicher: 2007 wird ein Rekordjahr. Wenn nicht ein Wunder geschieht, werden so viele DSL-Aufträge wie noch nie im Bermuda-dreieck zwischen Verkauf, Auftragsabwicklung und Anschlussmanagement spurlos verschwinden. Auf die Beschwerdeabteilungen der DSL-Anbieter rollt eine Menge Arbeit zu. Ich empfehle dort vorsorglich eine unbefristete Urlaubssperre.

Die Spitze des Eisbergs lässt sich in dieser Ausgabe ab Seite 74 besichtigen. Dort finden Sie aktuelle Berichte aus dem DSL-Katastrophengebiet. Und ganz nebenbei haben wir damit auch einen Heftrekord aufgestellt: Ein "Vorsicht, Kunde" mit fünf Seiten hatten wir noch nie. Da hat eine ganze Branche ihre Hausaufgaben nicht gemacht.

*Urs Mansmann*

Urs Mansmann