

# 25 JAHRE TELETALK – 25 JAHRE IM ZEICHEN DER KOMMUNIKATION

**E**in Vierteljahrhundert Information, Diskussion und Auseinandersetzung mit dem Themenfeld Telekommunikation, Customer Care und Servicemanagement. Und was hat sich in dieser Zeit nicht alles verändert im Bereich der Technik, des Kundenverhaltens, der Serviceorganisation, der Rolle der Dienstleister, auf dem Personalmarkt und nicht zuletzt auch in der Gesetzgebung.

Im Kern des Service-Themas geht es aber immer um Kommunikation und damit um etwas ganz Zentrales. Die Fähigkeit und das Bedürfnis nach Kommunikation gelten als wesentliche Bestandteile des Lebens. Die Art und Weise wie kommuniziert wird, ist je nach Lebensform sehr unterschiedlich. Sie sind so unterschiedlich, dass viele Lebewesen die Kommunikation anderer Spezies gar nicht wahrnehmen. Nicht umsonst glaubte der Mensch lange, nur er wäre zur Kommunikation fähig. Was für eine Täuschung.

## Kommunikation ist ein evolutionärer Prozess

Die Evolution ist ein ständiger Veränderungsprozess und das gilt auch für die menschliche Kommunikation. Die ändert sich gerade massiv dank neuer technischer Möglichkeiten. So kommt es, dass Eltern als Digital Immigrants oft das Gefühl haben mit ihren Kindern, den Digital Natives, nicht mehr dieselbe Sprache zu sprechen. Sie verwenden unterschiedlichen Kanäle, unterschiedliche Zeichen, unterschiedliche Intervalle und sogar unterschiedliche Speicher. Dies wird ein spannender Prozess bleiben, denn die technische Entwicklung treibt eine Veränderung der Kommunikation voran und umgekehrt.

## Das Zeitalter des Homo Digitalis

Die Fülle der Kommunikationsarten und ihre Komplexität wird zudem weiter zuneh-

men. Auch wenn sich gelegentliche Medien nicht durchsetzen können und wieder verschwinden, so bleiben doch auch viele alte Kommunikationsformen erhalten. Das älteste Buch der Welt ist über 1000 alt und auch heute noch werden Bücher geschrieben und gelesen, wenn auch nicht mehr in der Anzahl wie früher und nicht mehr alle in gedruckter Form. Angesichts einer Informations- und Unterhaltungsflut neigt der Homo Digitalis zu kurzen Texten. Trotzdem darf man ihm kein Desinteresse an Sprache unterstellen, sonst würden Comedians nicht große Säle füllen oder gäbe es keinen Poetry Slam. Teenager telefonieren zwar nicht mehr, schicken sich aber wieder Sprachnachrichten.

Auch der Zeitschriftenmarkt erlebt Veränderungen. Obwohl immer wieder totgesagt, gibt es so viele Zeitschriften-Titel wie noch nie. Dazu gehören auch Fachzeitschriften, wie *TeleTalk*, der die Entwicklung dieser Branche mit viel Kompetenz, Herzblut und Professionalität seit 25 Jahren begleitet. Inzwischen nicht nur in Papierform sondern auch mit Onlineangeboten, aber das sind nur unterschiedliche Channels. Den Lesern kommt es auf die Inhalte an, sprich den Kern der Marke.

## Kommunikation und KI: Es bleibt spannend

Welchen Einfluss wird künstliche Intelligenz auf die Entwicklung von Kommunikation und Sprache haben, wenn die Technik jetzt selbständig kommuniziert? Ein Experiment, welches ich mit großer Neugierde beobachte. Dass Maschinen mit Menschen sprechen, kennen wir schon. Aber werden zukünftig Maschinen auch mit Maschinen in menschlicher Sprache sprechen? Das wird interessant werden. Allerdings sollten wir uns die Kommunikation nicht aus der Hand nehmen lassen. Wir treiben die Entwicklung von Werkzeugen und Technik voran, um unsere Existenz zu sichern und unsere Be-

dürfnisse zu befriedigen. Wir sind die Treiber, nicht die Getriebenen. Fortschritt ist eine großartige Sache, wenn wir die Richtung bestimmen.

## Ohne Rahmen und Regulierung sind wir Getriebene

Technische Revolutionen haben schon immer auch Gesellschaften verändert, auch zu deren Wohl, wenn sie einen entsprechenden Rahmen für diese Entwicklung geschaffen haben. Technische Revolution ohne Rahmen, sprich Regulierung, dient nur der Anhäufung von Macht und Wohlstand für einige wenige. Hat Google vor ein paar Jahren nicht das Internet als „wahre Demokratie“ beschrieben? Endlich Wissen, welches für alle zugänglich ist? Heute wissen wir, dass das Gegenteil der Fall ist. Suchmaschinen sind ein Geschäftsmodell und zeigen jedem einzelnen nur den Ausschnitt der Wirklichkeit, der sich über ihn am besten vermarkten lässt. Wie immer diese Entwicklung aussehen wird, *TeleTalk* wird sie wie gewohnt kompetent, informiert und kritisch begleiten.



**Ursula Steinmetz**  
ist Ehrenpräsidentin des CCV und ausgewiesene Contact Center Expertin