

Tag der Sehbehinderten

am 6. Juni 2023



Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

Heute ist der Tag der Sehbehinderten, ein nationaler Aktionstag in Deutschland, um unter dem Motto „Ich sehe so wie du nicht siehst“ auf die Situation und die Belange von Menschen mit Sehbehinderung aufmerksam zu machen. Vom Deutschen Blinden- und Sehbehindertenverband (DBSV) 1998 ins Leben gerufen, findet er seither jährlich am 6. Juni statt.



Bildnachweis: iStock by Getty Images - inside-studio

Häufig tritt der Verlust des Sehvermögens schleichend ein und ist mit Scham besetzt. Wer sagt schon gerne „das kann ich nicht lesen“. Gleichzeitig findet immer mehr Technik Einzug in unser Leben und das kann Menschen mit Sehschädigung entlasten, aber auch belasten.

Der Vorgang, bei einem Unternehmen anzurufen, hat sich verändert. Häufig sind sogenannte Bots dem Menschen vorgeschaltet, damit das Anliegen schnell der Fachkraft zugeordnet werden kann. Auch vollautomatische Systeme sind im Einsatz, bei denen Anrufende ohne menschliches Zutun Fragen beantwortet bekommen und Transaktionen erledigen können.

Doch diese Technik kann den Zugang zur eigentlichen Unternehmensleistung auch erschweren. Menschen können spezielle

Tag der Sehbehinderten

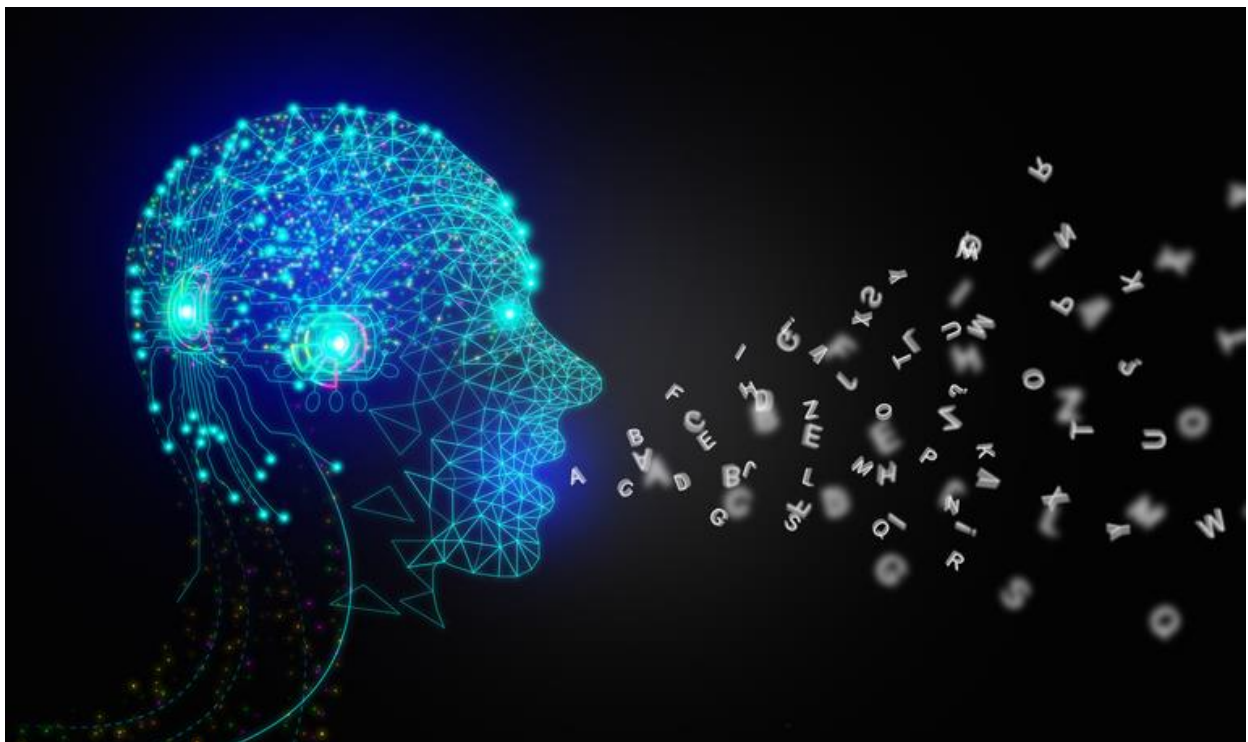
am 6. Juni 2023



Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

Fragen individuell beantworten und ihr Tempo anpassen - sie können sich an die Bedürfnisse sehgeschädigter Menschen anpassen. Können Bots das auch?

*Wie Technik Menschen mit Sehschädigung den gleichberechtigten Zugang erleichtern kann und könnte, zeigt dieses Gespräch von **Birgit Prünke**, Leiterin unseres CCV-Arbeitskreises Inklusion, mit **Brian Junker-Latocha** vom CCV-Mitglied VUI.agency.*



Bildnachweis: iStock by Getty Images - Ole_CNX

Brian Junker-Latocha: „Birgit, wenn du anrufst und ein Bot das Gespräch annimmt, wie ist das für dich?“

Birgit Prünke: „Werden mir im ersten Schritt viele Informationen mitgeteilt, so ist das in der Regel langweilig für mich. Ich bin es gewohnt, zuzuhören. Somit sind die Vorlesefunktionen bei meinen Geräten mit einer schnellen Sprachausgabe eingestellt. Für viele ungeübte Hörer*innen ist mein Hörtempo zu schnell. Ich wünsche mir, dass ich mir auch in dieser Situation z.B. ein höheres Vorlesetempo wählen kann.“

Tag der Sehbehinderten

am 6. Juni 2023



Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

Brian Junker-Latocha: „In der Einleitung wurde angesprochen, wie menschliche Berater*innen sich auf die Besonderheiten sehgeschädigter Kund*innen einstellen. Jenseits des Gesprächstempos, welche anderen Anpassungen erwartest oder erlebst du in Gesprächen mit menschlichen Beratungskräften?“

Birgit Prünte: „Menschen kann ich erklären, dass ich eine Sehbehinderung habe und dann erlebe ich eine Anpassung an meine Bedürfnisse. Ich kann schon zu Beginn eines Gesprächs sagen, wo meine besonderen Bedürfnisse sind oder kann einen Menschen in seinem Redeschwall unterbrechen, wenn dieser nicht zu meinen Bedürfnissen passt. Das habe ich bei einer Maschine noch nicht erlebt.“

Brian Junker-Latocha: „Gibst du lieber per Stimme oder per Taste ein?“

Birgit Prünte: „Ich verfüge noch über einen Sehrest und bin es geübt, mein Smartphone zu bedienen. Deshalb ist es mir egal, wie ich eingabe. Was schwierig wird, ist, wenn ich eine bestimmte Nummer eingeben muss, z.B die Kundennummer. Und wenn ich diese Nummer nicht auswendig kann und sie ‚ablesen‘ muss. Da ich mit einer elektronischen Lupe arbeite, die nur Ausschnitte eines Papierdokumentes vergrößert, kann das Auffinden der Nummer etwas dauern. Für manchen Bot ist das dann zu lang und ich fliege raus. Beim nächsten Mal bin ich dann besser vorbereitet. Dieser Umweg und der Druck, den ich dann empfinde, könnte gemindert werden, wenn die Wartezeit individuell zu verlängern wäre.“

Brian Junker-Latocha: „Viele Bot-Systeme haben in puncto Inklusion Optimierungspotential, das haben wir heute eindeutig festgestellt. Doch was ist mit der Kehrseite der Medaille - welche Fortschritte der letzten Jahre haben für dich als Mensch mit Sehschädigung die größten Vorteile gebracht?“

Birgit Prünte: „Für mich ist es vielleicht der größte Vorteil, dass ich per Stimme eingeben kann. So kann ich dem Bot einfach die Informationen vorlesen. Die größte Entwicklung ist für mich der elektronische Schriftwechsel. Denn moderne Technik bietet viele Vorlesefunktionen und Möglichkeiten, die Schrift anzupassen.“

Tag der Sehbehinderten

am 6. Juni 2023



Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

Brian Junker-Latocha: „Zum Abschluss würde ich gern einen kleinen Ausblick wagen. Was sind die nächsten Schritte - welche Worte möchtest du an die Bot-Entwickler*innen und Implementierenden richten, damit künftige Lösungen Menschen aller Sehstärken inkludieren?“

Birgit Prünke: „Cool wäre es, wenn es individuelle Informationen gäbe, zum Beispiel in einer intensiven Produktbeschreibung. Während sehende Menschen das Produkt im Internet zum Beispiel in Form und Farbe sehen, ist das für Menschen mit Sehschädigung schwierig und ich wünsche mir häufig detailliertere Informationen. Oder wenn es darum geht, dass ich einen mir unbekanntem Ort aufsuchen muss, da könnte ein Bot mir eine tolle detaillierte Wegbeschreibung geben. Zum Beispiel von der Bushaltestelle ins Rathaus.“



Bildnachweis: iStock by Getty Images - Ilya Lukichev

Hinweis CCV: HIER finden Sie unsere Themenseite „Inklusion“: <https://ccv-verband.de/themen/inklusion/> mit weiteren Hinweisen und den Kontaktdaten von Birgit Prünke. Dort finden Sie auch die Mitschrift eines Gesprächs von Birgit Prünke mit Uwe Remy von hp|Poly zum Thema Hören anlässlich des Welttag des Hörens am 3. März 2023.

Tag der Sehbehinderten

am 6. Juni 2023



Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)



Birgit Prünke, Leiterin des CCV-Arbeitskreises Inklusion: „Die Chancen und Risiken der Inklusion begleiten mich seit fast 20 Jahren. Zu diesem Zeitpunkt ist mein zweites Kind mit einer offensichtlichen Schwerbehinderung auf die Welt gekommen. In den folgenden Jahren habe auch ich erkannt, dass mein Verlust der Sehleistung so weit einschränkend ist, dass es für mich und die Umwelt ohne Hilfen nicht mehr handhabbar ist. Da ich zu

diesem Zeitpunkt schon viele Jahre in der QVC Call-Center GmbH & Co KG beschäftigt war, haben mein Arbeitgeber und ich ab 2005 gemeinsam gelernt, wie Inklusion in unserem Call-Center, das heute ein Customer-Care-Center ist, funktionieren kann. Dieses Miteinander funktioniert so gut, dass ich neben dem Customer-Care-Center seit 2017 auch ganz QVC Deutschland in meinen Bereich fällt und ich als Inclusion Specialist allen Mitarbeitenden zur Verfügung stehe.

Warum die Contact-Center-Welt und Inklusion gut zusammen passen liegt auf der Hand. Im Contact-Center zählt, wie immer im Leben, der erste Eindruck und der ist in unserer Welt durch die Stimme geprägt. Es ist am Telefon, im Chat oder in der E-Mail-Bearbeitung unwichtig, ob die professionelle Kundenberater*in alle Gliedmaßen hat, im Rollstuhl sitzt, den Bildschirm direkt vor der Nase hat oder mit einem Hörverstärker arbeitet. Jede*r hat seine Fähigkeiten und das moderne Contact-Center bietet viele Kompensationsmöglichkeiten für verloren gegangenen Fähigkeiten. Ich freue mich, dass ich diese Botschaft als neue Arbeitskreisleiterin Inklusion im CCV weiter in die Branche tragen kann.“



Brian Junker-Latocha ist Lead Evangelist für Conversational AI bei VUI.agency. Bevor er in diese Vertriebsrolle geschlüpft ist, hat Brian auf der Ingenieursseite der Sprachtechnologie gearbeitet und die linguistischen Modelle der Gesprächsautomation geschaffen. Brian ist studierter Computerlinguist und schätzt an seiner aktuellen Tätigkeit am meisten die diversen Lebens- und Unternehmensgeschichten, die einem im Vertrieb begegnen. Wenn aus guten Geschichten gute gemeinsame Kapitel entstehen, wird oft ein Bestseller daraus.