



KJELL HOLMNER, JAMES HOLM

Robotrösterna regerar

VI ÄR FRAMME vid år 2030. Det lilla familjeföretaget från Burkina Faso har stigit som en raket. Börsanalytiker, ekonomiprofessorer och företagsledare vallfärdar till huvudstaden Ougadougou, kliar sig i huvudet och försöker förstå hur detta afrikanska bolag kunnat bli den globala affärsvärldens favorit.

RECEPTET TILL succén stavades tillgänglighet och växelteltelefonister. När folk ringde till företaget var det någon som svarade. Direkt. Kunderna blev bemötta med empati, kopplades till önskad person, fick möjlighet att framföra klagomål och framför allt – de blev inte bortkopplade.

Och hela världen häpnade över afrikanernas geniala lösning. En människa av kött och blod. En person i andra änden. Tvåvägskommunikation.

VI SOM LEVER i den här tiden är inte riktigt vana vid det. Häromdagen gav jag mitt telefonbolag både fingret och sparken efter ytterligare en 40-minuterssittning med pinsam bakgrundsmusik i luren utan att ha kommit fram. Den nya leverantören visade sig inte vara ett dugg bättre. Hur glad blir man av att efter 14 knapptryckningar i olika hierarkier få reda på att avdelningen man söker har stängt för dagen?

Med den nya interna telefontjänsten Ringo har Volvo Personvagnar i Sverige anammat dataröster. Slå bara 1234, säg namnet på den du söker och vips hamnar du rätt. Nåja. Vanliga svenska namn funkar bra, men handlar det om att nå folk med utländsk bakgrund finns det en förbättringspotential.

SYFTET MED RINGO är att minska belastningen på växeln som tar emot externa samtal. Det är gott tänkt. Vi ska inte behöva förlora kunder på grund av usel tillgänglighet.

Fast jag har bytt Volvoverkstad. Nyligen behövdes några enkla fel på min bil åtgärdas. Jag försökte komma i kontakt med tiotalet mekaniker under en veckas tid. Förgäves. Och när verkstadsväxeln metalliska röst för femtioelfte gången förkunnade att samtalet inte kunde tas emot fick jag nog. Jag vågar inte ens tänka på hur många externa kunder som fattat samma beslut som jag.

EN TRÖST i bedrävelsen är det finns värre exempel. Jag har en kompis som är en rådig samhällsmedborgare. När han såg ett gäng skumraskfigurer plocka en bil på delar ringde han polisen för att anmäla brottet. "Tryck 1 om det är ett avslutat brott, tryck 2 om det är ett pågående brott", svarade datarösten. Min gode vän tryckte in tvåan på mobilen.

"Du är nummer 34 i kön", löd svaret.

Telefonens uppfinnare Antonio Meucci roterar garanterat i sin grav.

HÅKAN HERMANSSON
hherman4@volvocars.com
redaktör,
Agenda Magazine

