

Utfärdare

2230 Gunnar Johansson/rml 031-667647

Datum

89-12-13

I330049

Sida 1

Ärende

INFORMATION

PU-uppdrag (slutrapport)

Aktivitet

TALDATOR

Förutsättning/Bakgrund

Idag sker hänvisning av våra telefoner genom att vi själva lägger in besked via telefonen till hänvisningsdatorn samtidigt som bevakningen styrs över till telefonist. När någon söker oss svarar telefonisten och samtidigt läggs hänvisningen ut på en bildskärm som telefonisten läser upp. Vi ser idag att egenhänvisningarna ökar betydligt och tar mycket av telefonistens tid.

Mål/Inriktning

Vårt mål är att minska svarstiderna. För att möjliggöra detta avser vi att ta fram ett system via en taldator som skall ta hand om interna egenhänvisningar.

Resultat

Vi har nu tillsammans med en taldator-leverantör utvecklat en taldator för att svara på interna hänvisningar. Maskinerna är i full drift och svarar på ca 4000 hänvisningar per dag. Svarstiderna har gått ner från 13 sek till 10 sek. Det innebär ca två ringsignaler innan svar. Detta gäller enbart externa samtal. För de interna samtal som taldatorn besvarar ligger svarstiderna på tre sek.

Nästa steg

Vi kommer att vidareutveckla tjänsten t ex med
möjlighet att hänvisa vår telefon på arbetet
externt och från annan intern telefon, och
eventuellt lägga in en kod som kommer att innebära
att besked av typen "Träffas på biltel nr XXXXX"
kan läsas upp. Vi skall även göra reklam för
tjänsten och uppmana alla att använda densamma så
att vi i framtiden ej har telefoner som ringer utan
att någon svarar.

Information

För ytterligare information kontakta:
Gunnar Johansson, avd 2230, tfn 667647
MEMO-id VD.2230GJ.

Göteborg den 14 december 1989

VOLVO DATA AB
Marknadsutveckling


Hans Lackéus

Distribution

35 Volvo Datas Affärsansvariga-
Marknadskontakt - Marknadsansvar
36 Produktansvariga
109 PU-rapport

