

Den menneskelige faktor



Vi møter dem hver eneste dag – talende maskiner som svarer telefonen på vegne av selskaper i alle kategorier, fra bokklubber til helsestasjoner, fra offentlige tjenesteytere til antatt profesjonelle kundestøtte-apparater. Det hender sågar at vi opplever tjenesten som positiv: Når vi har et enkelt ærend og maskinen utfører nettopp den oppgaven vi er ute etter, blir resultatet bra. Skal vi avbestille månedens bok i bokklubben X, sparer vi tid på å benytte den halvautomatiske, menneske-frie tjenesten. Også når vi skal registrere avlesningen av strømmåleren for siste kvartal, opplever vi muligheten til å gjøre det direkte på telefonen – til en maskin – som positivt. Etter at vi har brukt den noen ganger, kjenner vi valgene og slipper å høre menyene helt ut. Kort, oppgavefokustert og effektivt.

Vi opplever tjenestene som tidsbesparende. I stedet for å gå i posten eller telefaksen med et skjema, bruker vi 15 sekunder på telefonen og er ferdig med saken. Her er hovedkvalifikasjonen for enhver tjeneste: Er den effektiv eller kaster vi bort tiden? Svært mange av oss er kommet i en situasjon der tiden er vår mest kostbare ressurs. Kan vi spare tid, oppfatter vi det som positivt, mens å kaste bort tid oppleves som frustrerende og irriterende, spesielt når vi blir tvunget til det av leverandører og tjenesteytere som vi har kommet i skade for å ha noe med å gjøre, og som vi i går, i dag eller i fremtiden betaler penger til. Hvordan kan det ha seg at de fullstendig ignorerer de behov og preferanser vi som kunder har til kontaktflaten oss imellom?

Det råder kort og godt en enestående naivitet i både næringsliv og forvaltning som får ledere og ansvarlige til å tro på budskapet fra dyktige telecom-selgere: At automatisering av sentralbordfunksjonen er en fordel for alle: Færre ansatte, lavere kostnader og raskere for innringerne. Faktum er snarere at dette er den sikreste måten å støte kundene fra seg på – nettopp på grunn av faktoren vi nevnte ovenfor: Vi er opptatt av effektivitet, å spare tid. Å bli tvunget til å høre oss igjennom endeløse menyer av valgmuligheter – med den følge at det tar minutter i stedet for sekunder å komme dit vi skal, oppleves som en avvisning på grensen til en fornærmelse. I mange tilfeller er reaksjonene negative allerede i det øyeblikket maskinen tar av røret og hilser oss velkommen.

Spesielt pussig blir denne automatiseringsbølgen i lys av at amerikanerne testet og forkastet hele konseptet rundt 1990: I perioden 1988 til 1992 gikk VOICE-MAIL og datamaskinstyrte sentralbordfunksjoner som en farsott over USAs næringsliv: Alle med respekt for seg selv måtte ha et slikt – for å henge med i tiden, virke profesjonelle og spare penger. Da kundene begynte å falle fra, var de like raske med å legge det hele på hylla. I stedet benyttes tilgjengelig teknologi til tiltak som oppleves positive av

Mellvik-Rapporten® utkommer 11 ganger i året og utgis av:
Team Mellvik as
Postboks 54 Holmenkollen
NO-0712 Oslo
Telefon 22 14 26 47
Telefaks 22 49 35 98
Org.nr. NO 966989351 MVA

Ansvarlig redaktør:
Hanne Mellingen
Fagansvarlig:
Helge Skrivervik
Korrektur:
Kari Mellingen

Epost: info@mellvik.no
URL: <http://www.mellvik.no>
ISSN 0804-9386

Særtrykk tilbys, ettertrykk og kopiering forbudt.

Se baksiden for informasjon om abonnement og bestilling av tidligere utgaver.

Mellvik-Rapporten er et registrert varemerke tilhørende Team Mellvik as.

kundene – og som i de fleste tilfeller er gamle og velprøvde: Direkte innvalg med automatisk tilbakefall til sentralbord eller meldingstjeneste, bærbare telefoner for bedre tilgjengelighet, automatisk overføring til mobiltelefon – og så videre.

Ti år etter står nordmenn i kø for å gjøre de samme tabbene. Det finnes tjenester som egner seg for den slags løsninger, men sentralbordet er ikke en av dem. Kan det være slik at teknologifokuseringen hemmer fornuften i den grad at vi glemmer både andres erfaringer og våre egentlige målsettinger? Da er det knapt å undre seg over at Norge blir hengende etter!

Oslo, 14. februar 2001

