



Karin Halleson sitter på "kommandobryggan" och t h på bild syns registratorn, som tar upp alla samtal. Och på bilden till höger sitter Anki Sandin vid MOC, en översiktsapparat. Nedan belåten chef Nisse P, beundrande växelundret.

Televäxel med musik hos rbr Vasagatan

□ Det är trevligt med glada människor. En sådan är Nisse Persson, resebyråchef på Vasagatan i Stockholm. Ty sedan kort tid tillbaka har hans byrå fått en automatisk, datastyrd telefonväxel, som inte någon annan resebyrå har. I Sverige är det endast SAS, som har något liknande men inte så fin förstås. SJ-växeln spelar musik också om det vill sig, växel-sång.

– Tekniskt sett måste resebyråsidan ligga långt före. Annars klarar man sig inte, säger Nisse Persson. Visserligen

byggde vi om för fem år sen, men den räckte inte till för våra krav.

– Kontakt togs med LMEs fabrik i Australien. Endast där kan man bygga den här växeln, som är helt anpassad till vår verksamhet. Vi måste ha den bästa växeln. Tänk bara på att 85 proc av alla våra affärer görs upp per telefon.

Växeltelefonister finns inte. Samtalet kommer automatiskt till önskad grupp, datan söker den säljare som är ledig. Är allt upptaget går samtalet till nästa grupp. På skärm ser man varifrån samtalet kommer. Skulle allt köra ihop sig, så blir det lite skvalmusik under väntetid.

På TV-skärm ser man även belastningen på de olika enheterna. Med ett enkelt grepp dirigeras samtalen om. Karin Halleson har mycket knappar omkring sig. Hon sitter på "kommandobryggan". På en TV-skärm kan man se belastningen på de olika enheterna. Här har man även kontroll över samtliga samtal och kan få en daglig, eller stundlig om man så vill, rapportlista hur belastningen har varit. Full statistik på telefontrafiken.

Det stora grundprogrammet har programmerats i Sydney. Smärre omdaningar görs här hemma men skulle ett större ingrepp behövas då blir det Sydney som får hjälpa till.

– Det är viktigt att vi höjer servicestandarden till kunderna. Tänk om, säger Nisse P och den annars så fryntliga mustaschen får en del molokna strån, tänk om vi hade haft den här växeln när lågpris-satsningen satte in. Vilka möjligheter hade vi då inte haft.

Men inte gnälla över spill mjölk. En annan glad herre är Ulf Garmelius på Specialresor. En dag i oktober har han 12 grupper resenärer till och från New York, N. Y. USA. Men om det är växelns förtjänst, vete gudarna.

Text: CLAES HORN
Foto: SEVED WALTHER

