

REALTID.se

Nyheter

2004-11-16 | 15:52

Dataprogram ska ersätta arbetsförmedlare

Arbetsförmedlingen börjar använda sig av en "interaktiv assistent" internt vid årsskiftet. Och till nästa sommar ska assistenten lanseras mot kunderna, de arbetslösa.

Så kallade interaktiva assistenter börjar bli riktigt avancerade – och mycket mer än en rolig detalj på en hemsida.

Nu har Arbetsmarknadsstyrelsen, AMS, beställt ett internt kontaktcenter till Arbetsförmedlingen baserat på programvaran SiteAssistant 3.0 från företaget Humany.

– Det är ett internt verktyg för att hjälpa arbetsförmedlare att svara på frågor, förklarar Humanys vd Jacob Sjönander.

Men detta är bara det första steget. I förlängningen ska tjänsten lanseras även externt, så att arbetslösa kan använda sig av den direkt.

– Ja, den interna varianten är en form av beta-version som vi testar. Nästa sommar ska assistenten lanseras gentemot kunderna, säger Claes Carlenstam, webbutvecklare på AMS.

Det har tidigare funnits ett hårt motstånd bland arbetsförmedlare mot den ökade "självhjälpen" på Arbetsförmedlingen.

Vad arbetsförmedlarna tycker om att bli ersatt av ett datorprogram vet inte Claes Carlenstam.

– Det vet jag inte av den anledningen att de inte vet om det ännu. Det här ligger så långt in i framtiden, ett halvår minst. Vi kommer att gå ut i god tid i vanlig ordning och informera om det här internt.

Att ersätta arbetsförmedlare med ett datorprogram är inte bara ett sätt för AMS att rationalisera bort personal. Till viss del har det med rättssäkerhet att göra. Med en interaktiv assistent som svarar på frågor får två olika personer med samma fråga samma svar. Så är det inte alltid i dag.

Humanys programvara går att testa på ett antal sajter. På bredbandsleverantören Tiscalis hemsida svarar Louise på frågor. På Bromma Stadsdelsförvaltnings sajt är det Jeanette som hjälper till.

I Vellinge kommuns hemsida kan besökaren få assistans av Gåsen Sture!

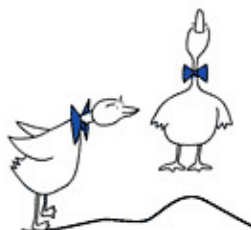
Alla baseras på företaget Humanys programvara SiteAssistant 3.0.

– Fördelen med vår programvara är att den är egenutvecklad vilket gör att vi kan utveckla lösningar anpassade för olika saker, säger vd Jacob Sjönander.



AMS-chefen Anders L. Johansson förmedlar jobb till digitala assistenter.

Foto: Pressens Bild



Gåsen Sture från Vellinge kommuns hemsida.



Den interaktiva assistenten på Humanys hemsida, Amanda.

Den interna varianten av Arbetsförmedlingens assistent kommer inte att ha ett "ansikte". Det ska dock den variant ha som arbetslösa kommer att möta nästa sommar.

– Men de har inte bestämt sig för vilken figur de vill ha, säger Humanys vd Jacob Sjölander.

Generaldirektören för AMS Anders L Johansson, kanske?

– Kanske det. Det är viktigt vad man väljer för ansikte. Det ska vara någon man kan bygga sitt varumärke på.

Men Vellinge har en gås!?

– Jaa. Och just därför är det förstås viktigt att assistenten är bra, så att man inte tycker att den är dum som en gås.

Daniel Kruse

08-54587131

daniel.kruse@realtid.se