

Luleå, 2010-06-14

## Automatisk kundservice ur LTU:s forskning

Automatisk kundservice på distans, en slags kundbetjäningsskåp, där man t ex kan beställa hyrbil. Det är en av flera möjliga tillämpningar som ett resultat av forskning vid Luleå tekniska universitet och som även gynnar glesbygd. Idén är framtagen av Vesa Sihvola, doktorand inom Systemvetenskap vid LTU, i samarbete med bl a biluthyrningsföretaget AVIS.

- Som doktorand inom Systemvetenskap vid Luleå tekniska universitet har jag utvecklat en IT-teknisk lösning som gör det möjligt att via en liten terminal med ljud och bild ha en dialog på distans mellan kund och kundtjänst, när man t ex vill beställa hyrbil, säger Vesa Sihvola.

Idén är på god väg att kommersialiseras och Vesa Sihvola är i skrivandets stund på väg till en mäsia i Tyskland för att lansera den på europeisk nivå. Han har parallellt med forskningen startat företaget Bothnia Invent AB där han i samarbete med akademien kan utveckla sina produkter.

- Min lösning kommer att underlätta för alla typer av kundbetjäning på distans, vilket även gynnar glesbygd genom att service med hög kvalitet kan finnas där, säger han.

För servicemottagarna, dvs de som är kunder innebär det t ex fler tjänster, bättre öppettider och lägre priser. Han började forska vid LTU 2004 om distansöverbyggande teknik och startade efter hand ett strategiskt samarbete med biluthyrningsföretaget AVIS. I det samarbetet, har han utvecklat en prototyp som godkänts och testats av AVIS, ett samarbete där även akademierna i norra Finland deltagit.

Enkelt uttryckt kan man säga att Vesa Sihvolas forskning vid LTU har avknoppats till ett företag och står nu färdig att kommersialiseras.

Upplysningar: Vesa Sihvola, doktorand vid Luleå tekniska universitet och VD i företaget Bothnia Invent AB. Tel 072-240 68 22, e-post: vesa.sihvola@ltu.se