

Lehdistötiedote

6.7.2010

Asiakkaat ovat löytäneet Sonera Ajanvarauspalvelun

Kuukausittain jo 1500 Soneran asiakasta varaa sonera.fi/ajanvaraus –sivuilla olevasta kalenterista ajan, jolloin he haluavat Soneran asiakasneuvojan soittavan heille. Maaliskuusta alkaen varattavaksi annetuista palveluaajoista on varattu 96,4 %. Asiakas saa parasta mahdollista palvelua, kun hän saa itse valita, milloin ja mitä kanavaa hyödyntämällä hän on Soneraan yhteydessä.

Sonera oli ensimmäinen teleoperaattori Suomessa, joka alkoi tarjota mahdollisuutta varata aika asiakaspalveluun netissä. Kun palveluaika on varattu, Soneran asiakasneuvoja soittaa sovittuna aikana asiakkaalle. Varattuina aikoina asiakkaat ovat halunneet pääsääntöisesti muuttaa asiakastietojaan tai tehdä niihin täydennyksiä sekä selvittää epätietoisuutta aiheuttavia asioita, kuten liittymän hintaa, laskutusta tai tietyn palvelun käyttöä koskevia asioita.

Asiakkaat ovat löytäneet Ajanvarauspalvelun ja kokeneet sen hyväksi. Asiakaspalautteen perusteella asiakkaat tahtovat palvelua samoihin aikoihin kuin puhelinpalvelustakin, eli ruokatunnilla ja töiden jälkeen. Ajanvarauksen erikoisuus on se, että kuuden jälkeen illalla ajanvaraukselle on enemmän kysyntää kuin puhelinpalvelulle. Asiakkaat varaavat palveluajan keskimäärin kolmen vuorokauden päähän, mutta toiveena heillä on, että jo samalle päivälle olisi mahdollista saada aikoja. Palvelun suosioista johtuen lähimmät ajat ovat lähes aina varattuina. Akuuteissa asioissa verkon itsepalvelut ja puhelinpalvelu ovat edelleen ensisijaisia asiointikanavia. Nykyisillä asiakasmäärillä ei vielä ole puheluita vähentäviä vaikutuksia.

”Vastasimme Ajanvarauspalvelulla asiakkaiden tarpeeseen hoitaa asioitaan yhä enemmän verkossa ja olemme saaneet tästä positiivista palautetta asiakkailtamme. Vaikka asiointi siirtyy nettiin, on henkilökohtainen palvelu edelleen tärkeässä roolissa. Ajanvarauspalvelulla haluamme varmistaa, että asiakkaat voivat olla yhteydessä Soneraan silloin, kun heille parhaiten sopii ja käyttää sitä kanavaa, mikä heistä tuntuu parhaalta”, sanoo laajakaistaliiketoiminnan asiakaspalvelusta vastaava Jari Rapo.

Sonera palvelee asiakkaitaan numerossa: 0200 17000 ma-pe klo 8-20, la 9-16.30, vika- ja häiriötilanteissa numerossa 0206 90101 ma-pe klo 8-20 ja la 9-16.30.

Ajanvaraus:

www.sonera.fi/ajanvaraus

Lisätietoja:

Jari Rapo, johtaja, Laajakaistapalvelut, TeliaSonera Finland

puh. 040 5501232

sähköposti: etunimi.sukunimi@teliasonera.com

Sonera tarjoaa tietoliikenne- ja viestintäpalveluja kuluttajille, yrityksille ja yhteisöille Suomessa. Yhtiön palvelut yhdistävät ihmiset heille tärkeisiin yhteisöihin ja asioihin sekä lisäävät jokapäiväisen elämän mukavuutta ja laatua. Yrityksille Sonera luo kestäväää kehitystä tukevia viestintäratkaisuja, jotka vapauttavat aikaa ja energiaa tuottavaan työhön ja kasvuun. Soneralla oli vuoden 2009 lopussa 3,8 miljoonaa kiinteän- ja matkaviestinverkon liittymäasiakasta. Soneran palveluksessa työskentelee 4 800 henkilöä, ja yhtiö toimii yli 50 paikkakunnalla ympäri Suomea. www.sonera.fi

Sonera on osa TeliaSonera-konsernia, joka toimii Pohjoismaissa, Baltian maissa, Euraasian kehittyvillä markkinoilla Venäjä ja Turkki mukaan lukien, sekä Espanjassa. www.teliasonera.fi