Pressmeddelande

2001-10-17

Telia effektiviserar sina kundtjänster

Telia ska effektivisera sina kundtjänster och som ett led i denna förändring har Telia beslutat att koncentrera kundtjänsterna från i dagsläget 31 orter till 13 orter under en period av ett till två år. Totalt berörs knappt 25 procent av Telias kundtjänstmedarbetare. Samtliga kommer att erbjudas arbete på annan ort.

Under sommaren och hösten har Telia genomfört en genomgång av kundtjänstorganisationen. Resultatet innebär att kundservicen måste förbättras samtidigt som kostnaderna måste sänkas. Ett åtgärdsprogram har därför tagits fram där en av åtgärderna är en minskning av antalet enheter.

Genom att minska antalet kundtjänstorter skapas förutsättningar för en bättre service, en ökad effektivitet, betydande kostnadsbesparingar och bättre utvecklingsmöjligheter för medarbetarna på de orter där Telias kundtjänster kommer att finnas. Övriga åtgärder är bland annat att utveckla och förbättra arbetssättet, att införa nya typer av stödsystem, att arbeta med kvalitetsförbättringar samt att vidareutveckla nya kundkanaler som webb och automatisk kundtjänst via telefon.

De orter och de antalet medarbetare som berörs är; Borås (40), Eskilstuna (15), Falun/Borlänge (25), Halmstad (30), Karlskrona (30), Kristianstad (40), Linköping (35), Lund (45) , Nyköping (25), Skövde (40), Umeå/Skellefteå (40), Uppsala (60), Visby (15), Växjö (30), Örebro (60) och Östersund (30) .

Förutom de 560 medarbetarna ovan berörs ett 50-tal inhyrda resurser från bemanningsföretag.

Telia kommer att erbjuda samtliga berörda medarbetare att flytta med till andra kundtjänstorter, alternativt att pendla där avstånd och kommunikationer bedöms som rimliga. Där detta inte är möjligt är ambitionen att hjälpa berörda medarbetare till en ny anställning inom eller utanför Telia. Beslutet innebär ingen övertalighet.

De 13 orter som Telia väljer att satsa på har cirka 1 800 medarbetare. Orterna är:
Gävle, Göteborg, Helsingborg, Jönköping, Kalmar, Karlstad, Luleå, Malmö, Norrköping, Stockholm, Sundsvall, Uddevalla och Västerås.

Ytterligare information till journalister kan lämnas av:
Hans G Larsson, presschef Telia Sverige AB, tfn. 070-218 18 18
Torbjörn Larsson, pressansvarig Telia Sverige AB, tfn. 070-527 20 33

Telia är Nordens ledande kommunikationsföretag. Vår idé är att utveckla och driva den absoluta spetstekniken i ett utpräglat mänskligt perspektiv. Vi vill skapa en ny värld där människor kan frigöra sina möjligheter, privat och i arbetet. Omsättning 2000 var 54 064 MSEK och antalet anställda 29 868. Telia är noterat på Stockholmsbörsens A-lista.