TeliaSonera

Lehdistötiedote 1.9.2008

Helpsonin tekninen tukipalvelu läsnä jo 150 kunnassa - Yhä useampi kääntyy ammattilaisen puoleen kodin tekniikkaongelmissa

Tekninen tukipalvelu Helpson laajentaa toimintaansa voimakkaasti eri puolilla Suomea. Ensimmäinen kattava, kotien teknisissä ongelmissa apua tarjoava yritys laajentaa tänään palvelunsa 60 uuteen kuntaan.

Valtakunnallisen Helpson-puhelinpalvelun rinnalla toimii jo lähes sata ammattilaisasentajaa yli 150 paikkakunnalla. Myös suomalaisten kuluttajien valmius käyttää ammattilaisapua teknisissä ongelmatilanteissa kasvaa jatkuvasti.

”Tavoitteenamme on toimia vuoden loppuun mennessä jokaisessa suomalaiskunnassa. Haluamme olla lähellä ja palvella jokaista asiakasta joustavasti – joko puhelimitse tai kotona. Kattavalle ja valtakunnalliselle tekniselle palvelulle näyttää selkeästi olleen tilausta”, kertoo Helpsonin markkinointijohtaja Antti Rajala.

Huhtikuun puolivälin jälkeen Helpsonin puhelinpalvelu on ratkaissut suomalaiskotien teknisiä ongelmia keskimäärin 8 minuutissa, ja kotikäyntien määrä kasvaa jatkuvasti.

Eniten apua on kaivattu laajakaistaan liittyvissä modeemi- tai yhteysongelmissa. Muita työllistäjiä ovat olleet mm. WLANia, sähköpostia, tietoturvaa ja laiteasennuksia koskevat pulmat. Asiakaskyselyt kertovat, että 90% käyttäisi palvelua uudestaan melko tai erittäin varmasti, ja 95% on valmis suosittelemaan palvelua muille.

”Valtion tuore päätös ulottaa kotitalousvähennykset myös kodin tietoteknisiin palveluihin oli tervetullut. Asiakkaamme hyötyvät nyt sekä valtakunnallisesti kattavammasta palvelusta että verovähennyksen tuomasta edusta”, linjaa Rajala.

Kuluttajat yhä valmiimpia maksullisten palvelujen käyttämiseen

”Digitalisoituminen ja kotitalouksien teknistyminen ylipäätään on lisännyt sekä palvelun tarvetta että valmiutta käyttää ammattilaisapua. Pitkään on lähestytty naapuria tai veljenpoikaa, nyt ihmiset kääntyvät yhä useammin ammattilaisten pakeille”, kertoo Rajala.

Kuluttajatutkimuskeskuksen kotien tietoteknisiin ongelmiin perehtyvässä tutkimuksessa (Tuorila ym. 2007) haastatelluista noin 90% oli ongelmatilanteessa ratkaissut tilanteen itse tai kääntynyt perheenjäsenen tai

tuttavan puoleen. Kuluttajatutkimuskeskuksen erikoistutkija Helena Tuorila näkee jatkossa yhä enemmän tarvetta ammattilaisten suorittamille palveluille.

”Vaikka tekniikka on entistä helpompaa käyttää, vaatii ylläpito entistä enemmän erityisosaamista, jota kuluttajilta ei välttämättä löydy. Tutkimusten mukaan suomalainen kuluttaja on entistä valmiimpi maksamaan ammattilaisten suorittamista palveluista, mikäli hinta-laatusuhde on kohdallaan ”, arvioi Tuorila tilannetta.

”Palvelujen tarjoajille haasteena on saada suomalaiset liikkeelle, palvelujen käyttäjiksi. Vastassa voi edelleen olla epäluuloa, jonka murtamiseksi on vakuutettava kuluttaja hyvästä hinta-laatusuhteesta. Parhaiten uskoa luovat kuluttajien hyvät kokemukset, jotka saavat aikaan suosittelua”, jatkaa Tuorila.

Lisätietoa Helpsonista:
Markkinointijohtaja Antti Rajala, TeliaSonera, Helpson
Puhelin: 040 - 539 6900
Sähköposti: etunimi.sukunimi@teliasonera.com

www.helpson.fi
Helpson:
Helpson on uusi valtakunnallinen tekninen tukipalvelu tietokoneisiin ja kodin elektroniikkaan liittyvissä pulmissa. Tukipalveluja tarjotaan sekä puhelimitse että koti- ja yrityskäynneillä. Puhelinpalvelu on saatavilla valtakunnallisesti ja kotituki 1.9. alkaen yli 150 kunnassa väestökeskittymissä. Helpson on osa TeliaSonera -konsernia.
Helpson Puhelintuki palvelee numerossa 0200 600 600 arkisin 8-21 ja la 9-17 (1,99 €/min + mpm/pvm).

Lehdistöpalvelu 02040 60235

TeliaSonera tarjoaa televiestintäpalveluja Pohjoismaissa, Baltian maissa, Espanjassa sekä Euraasian kehittyvillä markkinoilla, Venäjä ja Turkki mukaan lukien. Tarjoamme Euroopan johtavana toimittajana laadukkaita, maiden rajat ylittäviä puhe-, IP- ja kapasiteettipalveluja kokonaan omistamamme kansainvälisen verkon kautta. Vuonna 2007 TeliaSoneran liikevaihto oli 96 mrd. kruunua, ja joulukuun 2007 lopussa yhtiöllä oli yhteensä yli 114 miljoonaa liittymää 18 maassa. TeliaSoneran osake noteerataan Tukholman ja Helsingin pörsseissä, ja yhtiö on mukana Dow Jonesin kestävän kehityksen indeksissä. Helppous ja hyvä palvelu ovat meille tärkeitä työkaluja luodessamme kannattavaa kasvua sekä arvoa asiakkaillemme ja osakkeenomistajillemme. Lue lisää osoitteesta www.teliasonera.fi.