

Lehdistötiedote 18.9.2008

Soneralta erityistukea laajakaista-asiakkaiden teknisiin ongelmiin

Sonera haluaa auttaa asiakkaita, joiden liittymää maanantainen laajakaistavika on jäänyt haittaamaan. Yhtiö tarjoaa asiakkailleen erityispalveluna 23.9.2008 asti Helpsonin teknisen puhelintuen normaalin asiakaspalvelun hinnalla. Lisäksi Soneran laajakaista-asiakkaat saavat seuraavan laskun yhteydessä 10 euron etusetelin, jonka asiakkaat voivat käyttää valitsemiinsa Helpsonin palveluihin.

Soneran laajakaistapalveluissa oli maanantaina katkos, jonka seurauksena Soneran asiakaspalveluun tuli kaksinkertainen määrä puheluita normaaliin verrattuna. Puheluista selvästi normaalia suurempi määrä koskee tietokoneen ja sen modeemin yhteensovittamista. Näissä tilanteissa nettiyhteys ei onnistu huolimatta siitä, että varsinaisessa laajakaistayhteydessä ei enää ole mitään vikaa. Helpoin tapa saada yhteys toimimaan on uudelleen asentaa modeemi ja muut verkkolaitteet itse tai ottaa yhteys asiakaspalveluun. Tapaukset ovat aina yksittäisiä ja uudelleenasennus vaihtelee tietokone- ja modeemityypeittäin.

TeliaSoneran kuluttaja-asiakkaiden laajakaistapalveluista vastaava johtava Jussi Salminen pahoittelee asiakkaille katkoksesta aiheutunutta haittaa. ”Jotta asiakkaat saisivat mahdollisimman nopeasti ja helposti yhteydet toimimaan, ohjaa Soneran laajakaista-asiakaspalvelu asiakkaitaan laiteongelmissa Helpsonin puhelintukeen 23.9.2008 asti ilman lisämaksua, Salminen sanoo.

Helpson-tekninen puhelinpalvelu maksaa tällöin Soneran laajakaista-asiakkaille normaalin paikallisverkko- tai matkapuhelumaksun, kun se tavallisesti maksaa 1,99 euroa minuutilta (+ppm/mpm). Keväällä lanseeratun Helpson-tukipalvelun käyttäjien kokemukset palvelusta ovat olleet erittäin myönteiset. Käyttäjistä yli 90 % on valmis käyttämään palvelua uudestaan ja suosittelemaan palvelun käyttöä ystävilleen.

”Lisäksi lahjoitamme laajakaista-asiakkaillemme Helpsonin 10 euron etusetelin. Näin asiakkaamme saavat kokeilla Helpsonin tukea kaikissa kodin tietotekniikkaan liittyvissä ongelmatilanteissa. Etusetelin voi hyödyntää joko Helpson Puhelintuessa tai Helpson Kotituessa. Tähän mennessä eniten apua on kaivattu laajakaistaan liittyvissä modeemi- tai yhteysongelmissa, mutta tukea on tarvittu myös mm. WLANia, sähköpostia, tietoturvaa ja laiteasennuksia koskevissa pulmissa”, kertoo Salminen.

Etuseteli postitetaan kaikille Soneran kuluttaja-asiakkaille seuraavan laskun yhteydessä tai erillisenä kirjeenä mikäli asiakkaalla on käytössään sähköinen

lasku.

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 yli 150 kunnassa väestökeskittymissä. Helpson on osa TeliaSonera -konsernia.

Helpson Puhelintuki palvelee numerossa 0200 600 600 arkin 8-21 ja la 9-17 (1,99 €/min + mpm/pvm).

www.helpson.fi

Lisätietoa: Johtaja Jussi Salmien, TeliaSonera, Broadband Services Finland, Home Services

Puhelin: 040 834 5818

Sähköposti: etunimi.sukunimi@teliasonera.com

Markkinointijohtaja Antti Rajala, TeliaSonera, Helpson

Puhelin: 040 539 6900

Sähköposti: etunimi.sukunimi@teliasonera.com

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. Helppous ja hyvä palvelu ovat meille tärkeitä työkaluja luodessamme kannattavaa kasvua sekä arvoa asiakkaillemme ja osakkeenomistajillemme. Lue lisää osoitteesta www.teliasonera.fi.