

Lehdistötiedote 31.3.2009

Soneran laajakaista-asiakkaille uusi 24/7 palvelusivusto

Sonera on avannut laajakaista-asiakkailleen uuden palvelusivuston osoitteessa www.sonera.fi/24. Sivustolla voi hoitaa kaikki yleisimmät palvelutarpeet, kuten laajakaistan muuttoilmoituksen, nopeuden noston, uuden laajakaistan hankinnan tai vaikka lisämaksuajan hankinnan laskuun. Sivuilla on myös Ohjeet ja vinkit –wikipedia, keskustelu- ja kysymyspalsta sekä ajankohtainen blogi. Asiakkaille tarjottavan henkilökohtaisen puhelinpalvelun aukioloajat ja palveluehdot säilyvät ennallaan.

Uusilla asiakaspalvelun itsepalvelusivustoilla voi hoitaa kaikki yleisimmät laajakaistaan liittyvät palvelutarpeet ympäri vuorokauden viikon jokaisena päivänä. Mikäli itsepalvelusta ei löydy vastausta, voi sivustolle jättää palvelupyynnön, joka toteutetaan palvelun kautta heti tai siihen vastataan viimeistään seuraavana arkipäivänä joko tekstiviestillä, sähköpostilla tai henkilökohtaisella soitolla.

Sivustolla on myös koottu yleisimpiin laajakaistaongelmiin vastauksen antava laajakaistan Ohjeet ja vinkit –wikipedia, josta löytyvät myös laajakaistapalvelujen ja niihin liittyvien laitteiden; tietokoneiden, modeemien ja televisioiden käyttö- ja asennusohjeet. Lisäksi sivustolla on kaikille avoin keskustelu- ja kysymyspalsta. Soneran asiakaspalvelun asiantuntijat vastaavat palstalla esitettyihin kysymyksiin arkipäivisin. Palsta on avoin myös asiakkaiden väliselle keskustelulle.

Sonera on panostanut voimakkaasti laajakaista-asiakkaiden asiakaspalveluun järjeistämällä toimintaa ja tuomalla palveluun mukaan mm. takaisinsoittopalvelun ruuhkatilanteissa. Toimenpiteiden ansiosta asiakkaiden puhelinpalvelun vastausajat ovat kohentuneet merkittävästi. Vuoden 2008 alussa keskimääräinen vastausaika laajakaista-asiakkaiden asiakaspalvelussa oli 8,5 minuuttia ja vuoden 2009 helmikuussa vain hieman yli minuutin. Tavoitteeksi on asetettu edelleen parantaa palvelukykyä, mikä tarkoittaa sitä, että asiakkaat saavat normaalitilanteissa palvelua jonottamatta. Päivittäin laajakaista-asiakaspalveluun tulee noin 3500–4000 puhelua.

Soneran laajakaistaliiketoiminnasta vastaavan Juha-Pekka Weckströmin mukaan sivuston tavoitteena on parantaa asiakkaiden palvelua yleisimmissä asioissa ja tarjota palvelua juuri silloin, kun asiakkaat itse haluavat. Uskon vakaasti, että moderni itsepalvelusivusto vähentää puhelinasiakaspalveluun tulevien soittojen määrää, mikä mahdollistaa sen, että henkilökohtaista palvelua tarvitsevilla asiakkailla on tähän jonottamatta mahdollisuus.

Liite: Asiakaspalvelun vastausajat

Lisätietoja:

Asiakaspalvelujohtaja Jari Rapo, TeliaSonera, Broadband Services Finland, p. 040 5501232, sähköposti: etunimi.sukunimi@teliasonera.com

Lehdistöpalvelu 02040 60235

TeliaSonera tarjoaa televiestintäpalveluja Pohjoismaissa, Baltian maissa, Euraasian kehittyvillä markkinoilla, Venäjä ja Turkki mukaan lukien, sekä Espanjassa. Tarjoamme Euroopan johtavana toimittajana laadukkaita, maiden rajat ylittäviä puhe-, IP- ja kapasiteettipalveluja kokonaan omistamamme kansainvälisen verkon kautta. Vuonna 2008 TeliaSoneran liikevaihto oli 104 mrd. kruunua, ja joulukuun 2008 lopussa yhtiöllä oli yhteensä 135 miljoonaa liittymää 20 maassa. TeliaSoneran osake noteerataan NASDAQ OMX Tukholman ja NASDAQ OMX Helsingin

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