



Lehdistötiedote 30.3.2010

Soneran asiakas päättää miten ja milloin häntä palvelee

Sonera kehittää asiakaspalveluaan tuomalla maaliskuun lopussa asiakkailleen uusia tapoja olla yhteydessä asiakaspalveluun. Tavoitteena on tarjota asiakkaalle parasta mahdollista palvelua antamalla asiakkaan itse valita, milloin hän on Soneraan yhteydessä ja mitä kanavaa käyttäen.

Ensimmäisenä teleoperaattorina Suomessa Sonera tarjoaa mahdollisuuden varata aika asiakaspalveluun netissä. Asiakasneuvoja soittaa sovittuna aikana asiakkaalle. Lisäksi maaliskuun aikana Sonera kokeilee Suomessa uudenlaista puheentunnistusta puhelinasiakaspalvelussa.

Asiakkaat haluavat yhä enemmän hoitaa asioitaan verkossa, mutta henkilökohtainen palvelu on edelleen tärkeässä roolissa. Perinteisen asiakaspalvelutyön lisäksi uskomme, että asiakkaamme haluavat yhä enemmän kuulla uusista palveluistamme ja siitä, miten hyvin ne solveltuvat asiakkaan henkilökohtaisiin tarpeisiin. Sonera haluaa varmistaa, että asiakkaat voivat olla yhteydessä silloin, kun heille parhaiten sopii ja käyttää sitä kanavaa, mikä heille tuntuu parhaalta. Näiden uudistusten myötä uskomme tarjoavamme asiakkaillemme Suomen parasta palvelua, kertoo laajakaistaliiketoiminnan asiakaspalvelusta vastaava Jari Rapo.

Ajanvaraus asiakaspalveluun ja puheentunnistus helpottavat asiakkaan asiointia

Asiakkaat voivat jatkossa varata sonera.fi/ajanvaraus -sivuilla olevasta kalenterista ajan, jolloin haluavat Soneran asiakasneuvojan soittavan heille. Palvelu on erittäin helppokäyttöinen. Ajanvarauksia voi tehdä ympäri vuorokauden. Asiakas voi varausta tehdessään ilmoittaa, mistä haluaa keskustella, joten myös asiakaspalvelussa osataan valmistautua aiheeseen etukäteen. Puhelun aikana myös varmistetaan, että asiakkaalla on käytössään juuri hänelle sopivimmat palvelut.

Puheentunnistuksen avulla puhelu ohjautuu suoraan parhaalle asiantuntijalle asiakkaan kuvaillessa haluamaansa palvelua. Asioinnin nopeuttamiseksi ja helpottamiseksi nykyisen näppäiltävän puhelunvalikon korvaajaksi kehitetään puheella toimivaa palvelua. Puheentunnistus otetaan vaiheittain käyttöön 2010 aikana ja sitä kehitetään asiakaspalautteen perusteella.

Puheentunnistus nopeuttaa ja helpottaa asiakkaan pääsyä henkilökohtaiseen palveluun. Lisäksi meillä on puhelinpalvelussamme ympärivuorokauden mahdollisuus laskun maksuajan määrittelylle, vianrajausautomaatti laajakaista- ja lankapuhelinasioihin ja matkapuhelinten avaus- ja sulkuautomaatti, kertoo 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.

Lisätietoja:

Jari Rapo, johtaja, Laajakaistapalvelut, TeliaSonera Finland
puh. 040 5501232
sähköposti: etunimi.sukunimi@teliasonera.com

Petri Lahtinen, johtaja, Matkaviestinpalvelut, TeliaSonera Finland
puh. 0400 500373
sähköposti: etunimi.sukunimi@teliasonera.com

Puheentunnistus:

<http://www.sonera.fi/asiakastuki/ajankohtaista/sonera+kokeilee+uudenlaista+puheentunnistusta+puhelinasi>

Ajanvaraus:

www.sonera.fi/ajanvaraus

Lehdistöpalvelu 02040 60235

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 kestävästä 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