

Lehdistötiedote 17.8.2007

Sonera panostaa asiakaspalveluun ja tulevaisuuteen palkkaamalla sata uutta työntekijää

Soneran tavoitteena on tarjota parasta asiakaspalvelua asiakkailleen eri palvelukanavia hyödyntäen. Puhelinpalvelun jonotusaikojen lyhentämiseksi asiakaspalveluun rekrytoidaan uusia työntekijöitä mm. Turkuun, Lahteen ja Rovaniemelle. Sonera lanseeraa myös syksyllä uuden harjoittelijaohjelman, jonka tavoitteena on löytää akateemisia kykyjä kasvamaan tulevaisuuden asiantuntija- ja esimiestehtäviin.

– Haluamme varmistaa, että voimme tarjota asiakkaalle parasta palvelua nyt ja tulevaisuudessa. Siksi palkkaamme uutta henkilökuntaa niin asiakaspalveluun kuin uuteen harjoittelijaohjelmaan, TeliaSoneran Suomen henkilöstöjohtaja Juha Pentti sanoo. – Palveluvalikoimamme laajentuessa tarvitsemme joukkomme vahvistukseksi jatkuvasti vahvoja moniosaajia ja tulevaisuuden kykyjä. Tämän vuoden aikana Soneraan on palkattu jo 230 vakituista työntekijää. Pelkästään asiakaspalvelutehtävissä Sonerassa työskentelee jo nyt yli 1000 henkilöä.

Laajakaista-asiakkaan palvelutaso paranee

Soneran asiakaspalvelun jonoaikoihin ovat viime aikoina vaikuttaneet mm. laajakaistan hyvä menekki sekä lankapuhelinasiakkaiden siirtyminen langattomiin palveluihin. Vaikka asiakaspalveluun palkattiin kesän ajaksi lisätyövoimaa, laajakaista-asiakkaiden jonoajat eivät ole viime aikoina vastanneet tavoitetasoa. Tämän vuoden aikana Soneran laajakaista-asiakkaiden määrä on kasvanut yli 25 000 asiakkaalla. Syksyn aikana Sonera tuo uusia tuotteita ja mm. laajakaistaisten TV-palvelujen odotetaan lisäävän sekä asiakkaiden määrää että asiakaspalvelun yhteydenottojen määrää.

Sonera pyrkii nyt nostamaan palvelutasoa palkkaamalla noin 90 uutta vakituista asiakaspalvelijaa mm. Lahteen, Turkuun ja Rovaniemelle ensisijaisesti parantamaan laajakaista-asiakkaiden palvelua. Tavoitteena on, että Soneran asiakaspalvelussa vastataan puheluihin keskimäärin 60 sekunnissa.

Harjoittelijaohjelmalla uusia kykyjä

Lisäksi Sonera rekrytoi syksyn aikana kymmenkunta akateemisen loppututkinnon suorittanutta tai opintojen loppuvaiheessa olevaa henkilöä, jotka sijoittuvat aluksi vuoden määräaikaisella harjoittelijasopimuksella erilaisiin projekti- ja asiantuntijatehtäviin TeliaSoneran Broadband Services Finland -liiketoimintayksikköön. Tavoitteena on löytää uusia kykyjä kehittämään tulevaisuuden palveluita, kuten laajakaistaisia televisio- ja viihdepalveluita. Etusijalla ovat teknisen tai kaupallisen korkeakoulututkinnon suorittaneet.

Harjoittelijat palkataan pääasiassa Helsinkiin, mutta sijoittuminen muihin suuriin kaupunkeihin kuten Tampereelle tai Turkuun on myös mahdollista. Harjoitteluojelma on suunnattu ensisijaisesti vastavalmistuneille tai vasta lyhyen työkokemuksen

omaaville. Kansainvälisenä palveluyrityksenä TeliaSonera tarjoaa monipuoliset mahdollisuudet kehittyä ammatillisesti sekä edetä uralla myös tehtäviin ulkomailla. Valitut harjoittelijat saavat harjoitteluajakseen nimetyn mentorin ja osallistuvat TeliaSoneran omiin valmennusohjelmiin.

Lisätietoja:

Henkilöstöjohtaja Juha Pentti, TeliaSonera, Suomi
puh. 040 507 4668, sähköposti: etunimi.sukunimi@teliasonera.com

Johtaja Pauliina Rintamäki, Asiakaspalvelu, Telia Sonera, Broadband Services
Finland
puh. 040 545 3245, sähköposti: etunimi.sukunimi@teliasonera.com

Lehdistöpalvelu 02040 60235

TeliaSonera on Pohjoismaiden ja Baltian johtava televiestintäyrittäjä, jolla on vahva asema myös Euraasian, Turkin ja Venäjän matkaviestinmarkkinoilla. Vuoden 2006 lopussa TeliaSonera toi matkaviestinpalvelut markkinoille Espanjassa. Tarjoamme luotettavia, innovatiivisia ja helppokäyttöisiä palveluja puheen, kuvan, datan, informaation, asiointitapahtumien sekä viihteen siirtoon ja paketoimiseen. Vuonna 2006 TeliaSoneran liikevaihto oli 91 mrd. kruunua, ja maaliskuun 2007 lopussa yhtiöllä oli yhteensä yli 100 miljoonaa asiakasta 15 maassa. TeliaSoneran osake noteerataan Tukholman ja Helsingin pörseissä, ja yhtiö on mukana Dow Jonesin kestävä kehityksen indeksissä. Helppous ja hyvä palvelu ovat meille tärkeitä työkaluja luodessamme kannattavaa kasvua sekä arvoa asiakkaillemme ja osakkeenomistajillemme. Lue lisää osoitteesta www.teliasonera.fi.