Pressmeddelande

31 oktober 2000

Telia tecknar avtal med SJ om telefoni och internetservice

Telia har tecknat ett nytt avtal som omfattar all SJs biljettförsäljning och trafik-information via telefon. Under två år ska Telia leverera telefonilösningen som hanterar samtliga telefonsamtal till SJ som har en av Sveriges största kundtjänster.

Med det nya avtalet skapar Telia dessutom lösningar för SJ att utöka kundservicen på sin webbplats. Det leder bland annat till att kunderna kan få direktkontakt med biljett-försäljarna genom att ringa eller chatta via Internet.

SJ en av Sveriges största kundtjänster räknat i antal telefonsamtal. Under ett år med öppethållande dygnet runt besvaras cirka tio miljoner telefonsamtal. Det är ungefär 1 100 samtal i timmen. Majoriteten går till 020-75 75 75 för bokning av tågbiljetter.

- Det viktigaste för oss i upphandlingen har, förutom pris och funktionalitet, varit driftsäkerhet och tillgänglighet. Tjänsten måste helt enkelt fungera. Om vi får ett stopp på 20 minuter så har vi två dagars arbete framför oss för att få ner kötiderna till en acceptabel nivå, säger Christer Andersson, ansvarig för SJs contact center, om varför bolaget valde Telia.

I ett första steg gäller avtalet SJs biljettförsäljning och trafikinformation via telefon. I ett andra steg omfattar det också funktioner som kan kopplas till Internet.

Ytterligare information till journalister kan lämnas av:
Maria Stråhle, presskontakter Telia affärsområde Företag, tel: 08-466 59 56, 070-578 59 56

Telia är Nordens ledande Internet- och kommunikationsföretag. Vår idé är att utveckla och driva den absoluta spetstekniken i ett utpräglat mänskligt perspektiv. Vi vill skapa en ny värld där människor kan frigöra sina möjligheter, privat och i arbetet. Omsättning 1999 uppgick till 52 121 MSEK och antalet anställda var ca 30 600. Telia är sedan 13 juni år 2000 noterat på OM Stockholmsbörsens A-lista.