



2014-03-19 12:00 CET

Telenor udfordrer telebranchen: Kunderne skal kunne forvente mere

Telenor udfordrer sig selv og resten af branchen, når selskabet i dag præsenterer en omfattende STORM-plan. Blandt de konkrete tiltag i planen er: Døgnåben kundeservice alle årets dage, tilbud om et tablet-data-abonnement med 200 MB gratis data om måneden, samt forbedret hjælp ved stjålne og ødelagte telefoner. Målet er at hæve barren for telebranchen og opfordre kunderne til at forvente mere af deres teleselskab, fortæller CEO Marek Slacik.

Under overskriften ”De tre brutale sandheder om den danske telebranche” løfter Telenor i dag sløret for en omfattende undersøgelse af de danske forbrugeres opfattelse af teleselskaber. Ifølge undersøgelsen er en stor del af de danske forbrugere skuffede over deres teleselskab inden for primært tre områder: netværk, service og simplicitet.

Derfor lancerer Telenor nu en række nye, konkrete initiativer med en målsætning om at hæve barren for telebranchen og genvinde kundernes tillid.

”Telebranchen er blevet alt for kompleks og har rettet for lidt opmærksomhed mod rent faktisk at hjælpe kunderne. Vi fik problemet kraftigt understreget med vores Facebook-krise i 2012, hvor tusindvis af kunder udtrykte deres utilfredshed med os og tydeliggjorde behovet for at lytte og lægge kursen om. Det udgør fundamentet for vores STORM-plan, som vi fremlægger i dag efter et års forberedelse. Det bliver ikke nemt for os at gennemføre alle de nødvendige forandringer, men med en lang række initiativer for 2014 vil vi lægge os i selen for at nå målet - at få den gode service tilbage og skabe en bedre kundeoplevelse,” siger CEO i Telenor, Marek Slacik.

Forvent god dækning

Første punkt i STORM-planen handler om at give kunderne en bedre netværksoplevelse:

”I de sidste to år har vi investeret massivt i at forbedre netværksoplevelsen, og vi kan nu se resultaterne. Teknologisk Institut har på vegne af Telenor Danmark gennemført en række omfattende målinger af de mobile netværk. Vi er stolte af, at vi kan konkludere, at Telenor kommer ud som vinderen,” siger Marek Slacik og fortsætter:

”Nu skal vi have fortalt danskerne, at de skal komme til os for at få den bedste netværksoplevelse. Fra i morgen starter vi derfor en stor netværkscampagne, hvor vi tilbyder danskerne at prøve vores mobil-datanetværk gratis på deres tablet-pc. Vi er sikre på, at oplevelsen vil være en øjenåbner, og derfor opfordrer vi både eksisterende og potentielle kunder til at besøge vores butikker eller webshop for at registrere sig, så de kan få et data-abonnement med 200 MB gratis data om måneden til deres tablet-pc.”

Forvent god service

I løbet af 2014 vil Telenor desuden lancere en række initiativer med henblik på at forbedre kundeoplevelsen, og blandt andet vil Telenor til maj åbne for døgnåben kundeservice alle årets dage som den eneste af de fire store teleoperatører.

“Der har været så mange besparelser i denne branche, at ingen af os fire store spillere giver vores kunder mulighed for at ringe til vores kundeservice om aftenen eller i weekenden. Det vil vi gernelave om på, og derfor lancerer vi døgnåben kundeservice til maj. Kunderne skal kunne kontakte os, når det passer dem, ikke når det passer os,” siger Marek Slacik.

Han tilføjer, at Telenor allerede har lanceret en række servicetiltag, der kan give kunderne den hjælp, de har brug for. Tidligere i år har selskabet introduceret koncepterne Emergency Care og Lånetelefoner, der hjælper kunder, der har fået stjålet eller ødelagt deres telefon.

”Knap hver tiende dansker har prøvet at få stjålet deres telefon, og næsten hver tredje har prøvet, at den er gået i stykker. Men vi kan se, at kun få får

hjælp af deres teleselskab, når uheldet er ude. Derfor har vi introduceret de to nye koncepter Emergency Care og Lånetelefoner for at kunne hjælpe og rådgive kunderne og ikke mindst tilbyde dem en lånetelefon med samme styresystem som deres egen – og ideelt en telefon af samme model som deres egen,” siger Marek Slacik.

Forandringerne fortsætter

Sidst men ikke mindst har Telenor i dag forpligtet sig til at øge simpliciteten for at forbedre kundeoplevelsen. I de sidste 18 måneder har Telenor arbejdet på én af de største forandringer af virksomheden nogensinde ved at simplificere og reducere antallet og kombinationerne af produkter og services markant.

Dette arbejde vil fortsætte gennem 2014, og alene i foråret vil Telenor flyttemere end 300.000 kunder fra gamle produkter og services og over på nye, opdaterede produkter. Allerede nu kan man se mærkbare resultater af simplificeringen:

”Da vi startede denne forandring, havde vi mere end 160.000 produkt- og servicekombinationer. For at sikre simple og bedre produkter samt en bedre kundeservice er vi begyndt at reducere tallet kraftigt for på sigt at reducere det til mindre end halvdelen. Sideløbende har vi introduceret et mere enkelt fakturalayout, så det er blevet nemmere for kunderne at overskue deres forbrug. Vi kan allerede se resultaterne af arbejdet, f.eks. reducerede vi sidste år antallet af månedlige opkald med fakturaspørgsmål med 20.000, og vi har bragt antallet af fejlede betalingsregistreringer ned på næsten nul,” siger Marek Slacik.

Et spændende år forude

Marek Slacik understreger, at selvom Telenor i dag har lanceret en række tiltag i STORM-planen, vil der ske mere i 2014:

”I dag er vi glade for at lancere en række tiltag, men vi stopper ikke her. Der er mange flere på vej i 2014, og jeg tror virkelig, at det bliver et spændende år.”

Telenor hjælper danskerne med at skabe gode forbindelser via mobil og bredbånd. Vi er en del af en global virksomhed, som er et af Nordens største teleselskaber og en af verdens største leverandører af mobiltelefoni. Telenor er repræsenteret i 13 lande, og på verdensplan hjælper vi 208 millioner kunder med at kommunikere. I Danmark er vi ca. 1500 medarbejdere, som hver dag yder vores bedste for at gøre det enkelt og nemt for vores kunder at kommunikere. Det er vigtigt for os, at Danmark bliver et førende videnssamfund. Derfor investerer vi hvert år massivt i den danske teleinfrastruktur. I Danmark er CBB Mobil og Canal Digital også en del af Telenor-familien. Du kan læse mere om os på www.telenor.dk.

Kontaktpersoner



Telenors pressetelefon

Pressekontakt

info@telenor.dk

25 600 800