



2017-01-25 07:00 CET

God mobildækning handler om andet end dækningskort

Mobilmaster, som er opgraderet efter kundernes behov. Det er virkeligheden for Telenor, som netop har lanceret en ny plan for udbygning af netværket, der baserer sig på konkrete input fra tusindvis af danskere, der giver feedback til Telenors netværk. Bilisterne, der dagligt krydser motorvejsstrækningen mellem Fredericia og Kolding er de første, som får glæde af den nye og langt mere kundefokuserede måde at tænke mobildækning på.

Den 3. januar 2017 blev en 36 meter høj gittermast ved motorvejskrydset mellem Fredericia og Kolding opgraderet med et endnu stærkere 3G- og 4G-

signal på baggrund af kundernes tilbagemeldinger via Telenors Netværksapp og sms tilbagemeldinger (NPS) – denne dag markerede en milepæl for Telenors arbejde med at bygge og opgradere master på baggrund af kundernes input. Som et supplement til måleudstyr og dækningskort, har Telenor Danmark siden 2014 dagligt indhentet hundredevis af tilbagemeldinger fra deres kunder til at vurdere kapaciteten i deres mobilnetværk, og Telenors netværksafdeling har nu så stærkt et system for kundernes tilbagemeldinger, at de også er begyndt at udbygge netværket på baggrund af kundernes stemme.

Ifølge Telenors dækningskort burde der være en god mobildækning på motorvejsstrækning ved Fredericia ned mod Kolding. Men kundernes tilbagemeldinger viste, at flere oplevede at nettet droppede eller at de røg af og på nettet. På baggrund af kundernes tilbagemeldinger valgte Telenor derfor at prioritere en opgradering af den gittermast, hvis job er at sikre mobildækningen på strækningen. Og allerede 14 dage efter opgraderingen er både uploads og downloads tredoblet på strækningen, hvilket er en klar indikation af, at der har været en efterspørgsel på mere kapacitet i netværket, selvom det ikke var tydeligt på dækningskortet.

Grønne målinger er ikke altid lig med god dækning

Måleudstyr og dækningskort er klassiske værktøjer, når danske teleselskaber skal vurdere kapaciteten i deres mobilnetværk, men de er ikke længere nok til at skabe fremtidens netværk, der er rustet til kundernes stigende krav til et solidt mobilnetværk. Nogle gange er grønne målinger på dækningskortet ikke ensbetydende med, at kunden deler samme positive oplevelse af dækningen, og derfor er kundernes egen oplevelse et vigtigt supplement for at kunne give et langt bedre helhedsbillede af mobildækningen, mener Telenors netværksdirektør Peter Nødbak, som har ført an i Telenors arbejde med sms tilbagemeldinger.

”Det er kundernes oplevelse af vores netværk, der er det altafgørende for os – derfor skal vi selvfølgelig også have deres stemme med. Det er en helt anderledes måde at tale om god dækning på. Gennem vores App og NPS setup får vi unikke førstehåndberetninger om vores netværk, som vi nu også bruger til at træffe beslutninger omkring udbygninger i netværket ud fra,” siger netværksdirektør Peter Ditlev Nødbak.

Som det eneste teleselskab i Danmark er teknikerne i Telenors

netværksafdeling dagligt i direkte kontakt med deres kunder, både via deres Netværks App og igennem de hundredvis af tilbagemeldinger de får både via sms og mundtlige samtaler med kunderne, der udgør netværkets samlede kundetilfredsheds score, også kaldet Net Promoter Score (NPS) – I øjeblikket har Telenor 5 forskellige opgraderinger på tegnebrættet rundt om i Danmark, der alle foretages baggrund af NPS tilbagemeldinger og tilbagemeldinger på deres Netværksapp.

Kunderne melder ind via Netværksapp og sms

Hvor Telenors netværks app kræver at kunderne på eget initiativ melder ind for at hjælpe med at forbedre mobildækningen, så rammer Telenors SMS service alle typer af kunder. Her opfordres tilfældigt udvalgte kunder til at give deres feedback omkring deres velvilje til at anbefale Telenor – hvilket udgør teleoperatørens samlede Net Promoter Score (NPS). Telenors netværksafdelinger bruger begge former for tilbagemeldinger aktivt for at forbedre netværket.

Fakta:

- Telenor arbejder i øjeblikket på 5 forskellige opgraderinger på baggrund af NPS tilbagemeldinger og tilbagemeldinger på deres Netværksapp.
- Den første opgradering blev aktiveret den 3. januar, hvor en 36 meter gittermast ved motorvejskrydset mellem Fredericia og Kolding, hvor motorvejen forgrener sig mod Fyn eller Flensborg opgraderet med både et stærkere 3G og 4G signal på baggrund af kundernes tilbagemeldinger via Netværksappen og NPS. Allerede 14 dage senere var både uploads og downloads på strækningen tredoblet. NPS i området er baseret på ca. 800 kunders svar hver måned.
- Telenor har benyttet sig af NPS siden 2014. Det betyder, at Telenor spørger til kundernes oplevelser og velvilje til at anbefale Telenor, ud fra disse meldinger kan Telenor se forskellige tendenser og svagheder i netværket.
- Telenors Netværks app kan hentes i App store og Google store

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