

Fokuserer på kundeservice:

NextGenTel korter ned svartiden på telefon

NextGenTel hadde i andre og tredje kvartal i år lengre svartider på kundesenteret enn det selskapet er tilfreds med. - Vi har økt kompetansen og endret rutineene for å få ned responstiden. Målet er å være best på kundeservice, og målinger viser at vi er på rett vei, sier Morten Ågnes, direktør for marked og informasjon i NextGenTel AS.

NextGenTel har siden etableringen i 2000, jobbet aktivt for å være i forkant teknologisk. Dette gjelder også betjeningen av kundehenvendelser, og selskapet har en omfattende selvbetjeningsløsning, kombinert med en stor informasjonsbase på internett. Her finner kundene svar på ting de lurer på og håndterer sitt eget kundeforhold. Selskapet var også tidlig ute med ta i bruk sosiale medier i kontakt med kundene, samtidig som kundene naturligvis kan sende inn forespørsler via epost.

- En slik automatisering av kundeforespørsler sikrer at kundene bruker minst mulig tid på å vente i telefonen, og er en fordel for både kundene og oss, sier Morten Ågnes.

I forbindelse med overtakelsen av bredbåndskundene til Tele2 økte kundebasen til NextGenTel med 30 prosent. Selskapet hadde oppbemannet kundesenteret for å møte en økning i antall kundehenvendelser, men har i andre og tredje kvartal målt en dobling i responstiden på kundesenteret i forhold til første kvartal både på telefonhenvendelser og eposthenvendelser.

- Dette er ikke tilfredsstillende, og vi beklager sterkt at kundene våre har opplevd en dårligere responstid hos oss. Vi har økt kompetansen, endret rutineene og forbedret løsningene, slik at flere av kundene får svar ved første henvendelse. Våre interne responstid-målinger den siste måneden, viser at vi igjen er på nivå med første kvartal. Og forbedringsarbeidet fortsetter, sier Morten Ågnes. Han forklarer at det i forbindelse med overtakelsen av Tele2-kundene har vært utfordringer knyttet til implementeringen av disse kundene i NextGenTel sine løsninger.

For to år siden ble NextGenTels callsenter kåret til markedets beste, på tvers av alle bransjer, i en Confex-undersøkelse.

- Vi er opptatt av kundenes opplevelser av oss, og jobber kontinuerlig med forbedringer, slik at vi igjen kan innta tronen blant kundesentre i Norge, sier Morten Ågnes.

Kontakt:

Morten Ågnes, direktør for marked og informasjon, NextGenTel AS.

Tlf. 908 40 477 - Epost: maa@nextgentel.com

NextGenTel er et heleid datterselskap av TeliaSonera AB, Nordens og Baltikums ledende telekommunikasjonsselskap. NextGenTel er den viktigste utfordreren innen bredbånd i Norge. NextGenTel tilbyr bredbåndprodukter og -tjenester til både bedrifter og private, uavhengig av aksessteknologi. Med NextGenTel kan du surfe på Internett, spille online, snakke i bredbåndstelefon og se digital-TV, alt på ett og samme bredbånd.