

Viken Fiber har Norges beste kundeservice

Kundene har kåret Viken Fiber og de 14 andre kundesentrene i Altibox til Norges beste på kundeservice. I tillegg vant Altibox kategoriene tv og bredbånd i TNS Gallups årlige undersøkelse. 20 000 personer har blitt spurt om kundebehandlingen de har fått.

– Altibox leverer klart best i to vanskelige kategorier. Utfordringene er store når kundene opplever brudd midt i en Tottenham-kamp, men Altibox møter dem med kompetanse og høy løsningsgrad. Å skåre best i både TV-signal og bredbånd er ikke annet enn en bragd, skriver TNS Gallup i sin begrunnelse om hvorfor Altibox har den beste kundeservicen uavhengig av kategori.

Norges største kundesentermåling

Det er 3. gang kåringen gjennomføres. TNS Gallups årlige kundesentermåling er Norges største i sitt slag. 20 000 personer som har vært i kontakt med et kundesenter har gitt sine svar på hvor god behandling de har fått. Undersøkelsen baserer seg på TNS Gallup sitt panel og gjennomføres i samarbeid med Dolphin.

Det deles ut priser innen kategoriene bank, bredbånd, forsikring, reise, energi, telekom og tv-distributør. Altibox vant prisen for Norges beste kundeservice, uavhengig av kategori og kategoriene tv-distributør og bredbånd.

Bedre enn bransjen

For bredbånd skårer Altibox hele 75 poeng på kundeservice, mens bransjen og markedet har en skår på 66 poeng. For TV-tjenesten skårer selskapet 75 poeng mot bransjens 64 poeng.

– Det er altså en betydelig differanse mellom Altibox og det generelle nivået i begge markeder. Dette ser vi også av tilfredsheten som er betydelig bedre blant Altibox-kunder enn i resten markedet, sier seniorrådgiver Finn Olav Sveinall i TNS Gallup.

Kundene ga også tilbakemelding på tilfredshet med selskapene. For bredbånd skårer Altibox 78 poeng i kundetilfredshet mot 64 poeng i markedet og på tv-signaler skårer selskapet 77 poeng, mot markedets 66 poeng.

Sterk partnermodell

Toril Nag, konserndirektør Tele, i Lyse Energi, som også er styreleder i Altibox, er stolt av jobben ansatte på kundesentrene gjør:

– Alle selskaper ønsker seg et fremragende kundesenter. Altibox-partnerskapet har 15, spredt over hele landet. Styrken med partnermodellen vår er at kunden får snakke med en person som har lokalkunnskap og god teknisk kompetanse, sier Nag.

– Vi er glade for den gode tilbakemeldingen kundene våre har gitt oss i TNS Gallup sin undersøkelse. Dette er en stor inspirasjon for oss i Altibox til å bli enda bedre, legger hun til.

Kontaktinformasjon for media:

Toril Nag, styreleder Altibox, 934 88 888, toril.nag@lyse.no

Finn Olav Sveinall, seniorrådgiver TNS Gallup, 906 33 911, finn.olav.sveinall@tns-gallup.no

Jon Birger Ellingsen, Direktør for Kommunikasjon, Marked og Forretningsutvikling Viken Fiber, 958 74 537, jon.birger.ellingsen@vifiber.no