

Pressmeddelande

Stockholm 16 april, 2008



Bredbandsbolaget öppnar Bredbandsexperten

Ny teknisk utrustning flyttar in i hemmet och kopplas ihop med datorn. Med det kommer också nya typer av frågor och problem. Bredbandsexperten är en ny support dit man kan ringa för att få hjälp med sådant som rör datorer och tillbehör, allt från att installera X-box till att rädda förlorade dokument.

Drygt 10 procent av de samtal som kommer till Bredbandsbolagets tekniska support tar upp andra frågor än det egna bredbandet. Bredbandsexperten är svaret på det behovet. Via telefon hjälper Bredbandsexperten till med allt från installationer till uppgraderingar och säkerhetsfrågor. Modellen hämtas från Norge där Telenor haft en liknande verksamhet i 5 år.

- Mer teknik ger ofta fler frågor, nu utökar vi vår service till att hjälpa till med alla tänkbara frågor kring datorer och tillbehör. Bredbandsexperten kommer att kunna hantera helt andra frågor än vår ordinarie support som är fokuserad enbart på våra tjänster. Genom att ha en telefonservice så blir det betydligt billigare för kunden än om man exempelvis skulle behöva ta med sin dator till ett servicesställe, säger **Marcus Nylén, VD Bredbandsbolaget**.

Bredbandsexperten kostar 19 kronor per minut men max 285 kronor per samtal, taxa för lokalsamtal tillkommer. Det finns också en nöjd kund garanti som innebär att om problemet inte identifierats eller lösts så betalar kunden ingenting.

Bredbandsexperten öppnar den 17 april och har öppet alla dagar kl. 08.00-22.00. Tjänsten riktar sig i lanseringsfasen till Bredbandsbolagets egna kunder men målsättningen är att under året erbjuda tjänsten även till de som inte är kunder. Bredbandsbolagets vanliga support fungerar som tidigare för frågor som rör Bredbandsbolagets tjänster.

Exempel på frågor Bredbandsexperten kan hjälpa till med:

- Återskapa bortglömda lösenord till webmail
- Installation av nätverk i hemmet
- Installation av spelkonsoller t ex X-box och Playstation
- ”1000-mila service” av datorn, t ex rensa filer, kontroll av brandvägg, uppdatering av internetinställningar
- Felsökning och problemlösning av långsam dator
- Lösa säkerhetsproblem t ex söka efter och ta bort virus- och spyware
- Rädda förlorade filer

Bredbandsexperten: 0770-777666

Bredbandsbolagets kundservice: 0770-777000

För mer information, kontakta:

Presstjänsten, +46 8 4100 7555, press@bredband.com

Om Bredbandsbolaget

Bredbandsbolaget erbjuder bredband med höga hastigheter för Internetaccess, telefoni, digital-tv och andra tjänster. Företaget har fler än 475 000 privat- och företagskunder och ett nät som omfattar två miljoner svenska hushåll på över 70 orter. Bredbandsbolaget är också en av Sveriges största leverantörer av bredbandstelefoni med fler än 200 000 anslutna hushåll. Bredbandsbolaget är en del av Telenor, Sverige ledande helhetsleverantör av kommunikationstjänster, såsom mobil och fast telefoni samt datatjänster.