

youSee

Hej Solbjerg

Du modtager denne mail, så du som kontaktperson altid er opdateret og klædt på til at svare på spørgsmål omkring jeres løsning hos os. Læs denne gang om:

YouSee kommer i DR Kontant næste torsdag >

Breve om nye tv-priser er på vej >

Ny ansvarlig direktør for foreninger >

YouSee On Tour i hele landet >

YouSee kommer i DR Kontant næste torsdag

På næste torsdag den 29. september kl. 21.00, kommer YouSee i forbrugerprogrammet DR Kontant. Vi vil allerede nu informere jer om dette, så I er klædt på til at besvare eventuelle henvendelser fra jeres medlemmer/beboere. Allerede fra i morgen starter DR med at sende en teaser for programmet.

I programmet bliver vi udfordret på en række henvendelser fra kunder, som har været utilfredse med de oplevelser, de har haft med YouSee's produkter og service. Der er tale om ret forskellige klagepunkter - men fælles for dem alle er, vi har skuffet kunderne i forhold til det, de havde forventet.

En stor andel af de af utilfredse oplevelser kommer fra sammenlægningen mellem TDC Privat og YouSee – en kæmpe opgave, hvor vi har:

- Samlet det bedste fra de verdener
- Flyttet over en million kunder til et fælles it-system
- Samlet vores digitale universer – dvs. hjemmesider, apps og selvbetjening

Vi arbejder målrettet og benhårdt på at ændre situationen, så vores kunder får en bedre kundeoplevelse. Konkret gør vi følgende:

- Sikrer yderligere uddannelse af alle medarbejdere i vores kundecenter og butikker i produkter og it-systemer
- Rekrutterer nye medarbejdere til at tage telefonerne
- Øger fokus på processer og systemer fra start til slut, så vi kan levere den bedste kvalitet.

Breve om nye tv-priser er på vej



Vi er gået i gang med at sende breve ud omkring de nye priser på tv-pakkerne fra 1. januar 2017. Brevene sendes til foreninger, som aftager YouSee's regionsudbud. I brevene finder I også oplysninger om de ændringer, som sker i kabel-tv-nettet fra 9. januar til 24. februar 2017:

- Bedre billedkvalitet på en række af de mest sete tv-kanaler
- Ny startfrekvens, så tv-kanaler eventuelt skal indlæses på ny
- FM-radio via kabel-tv-stikket lukker

Hvis I har medlemmer/beboere med tillægspakker, som de betaler direkte til os, informerer vi dem direkte om de nye priser.

Vi stiller materiale til rådighed

Der er hjælp at hente, hvis I skal varsle jeres medlemmer/beboere om de forskellige

ændringer. På yousee.dk/materialer kan I fx hente en brevskebelon, som I selv kan udfylde med jeres nye priser, eller bestille en folder, der forklarer om lukningen af FM-radio, den nye startfrekvens og hjælp til genindlæsning af kanaler. Materialet kan downloades/bestilles fra 23. september.

Hent materialer



Ny ansvarlig direktør for foreninger

Anders Kjær-Jensen er den nye, ansvarlige direktør for de organiserede kunder – dvs. antenneforeninger, boligforeninger og administratorer, der har en samarbejdsaftale med YouSee.

Anders kommer fra TDC koncernen, hvor han gennem de sidste 4 år har skabt synlige resultater inden for



forskellige dele af forretningen. Senest har han været ansvarlig for de 1,2 mio. mobilkunder i TDC & YouSee.

”Det er en fantastisk mulighed for at være med til at videreudvikle forretningsområdet, og jeg glæder mig meget til at være med til at forstærke relationer og partnerskaber med vores kunder. Vi skal fortsat levere det bedste underholdningsunivers, men i højere grad også de bedste kundeoplevelser” udtaler Anders Kjær-Jensen.

YouSee On Tour i hele landet

I oktober måned kører YouSee's tour-bus rundt i hele landet. Her kan jeres medlemmer/beboere besøge os og opleve vores tv-, bredbånds- og mobil løsninger. De har også mulighed for at deltage i konkurrencer eller få fingrene i et af vores stærke tour-tilbud.

Den rullende butik er åben for alle, og der er også kaffe på kanden – så kom forbi til en kop og en uformel snak.

Se om tour-bussen kommer i jeres lokalområde >



Venlig hilsen
YouSee