



29-01-2016 11:20 CET

Viasat vant prisen for Årets kundeservice 2015 innen TV-signaler

Viasat er kåret til vinner av prisen *Årets kundeservice 2015* i kategorien TV-signaler. Prisen er basert på TNS Gallups store kundesentermåling, og er Norges største og mest representative studie innen kundeservice. Etter tre års målrettet arbeid med å forbedre kundeservicen, er det svært gledelig for Viasat å kunne hanke inn anerkjennelse for innsatsen, og ikke minst gode tilbakemeldinger fra kundene.

Viasat vant prisen i konkurranse med blant annet Altibox og Canal Digital Parabol. Tilfredsheten med kundeservice i TV-bransjen blir påvirket av mange faktorer, alt fra selve TV-boksen, været og kanalutvalget. Kundene opplever

at konsulenter kan bli for tekniske, og her lykkes Viasat med å snakke et språk folk forstår, ifølge undersøkelsen.

Viasat har jobbet målrettet med å forbedre kundeopplevelsene de siste tre årene. Innsatsen har gitt resultater, og allerede i mai 2015 vant Viasat prisen for beste kundeservice i kategorien TV-distribusjon under «Call Center Dagene». Å vinne pris nummer to, som *Årets kundeservice 2015* i regi av TNS Gallup, bekrefter den gode jobben vår leverandør av kundeservice, People In Motion, legger ned hver dag.

- Vi har jobbet knallhardt med å skape en god dialog og en enklere TV-hverdag, og synes derfor det er svært hyggelig å bli anerkjent av kundene våre for dette. Jeg er stolt og takknemlig over Viasat-lagets innsats, og resultatet viser at vi er på rett vei, sier administrerende direktør i Viasat, Vegard Klubbenes Drogseth.

Årets kundeservice er kåringen av Norges beste virksomhet på kundeservice. Prisen er basert på TNS Gallups store kundesentermåling KSindeks med over 20.000 spurte og deles ut under fagkonferansen Kundeservicedagene. KSindeks, som er et samarbeidsprosjekt med Loxy Soft, har 100.000 respondenter i sin erfaringsbase, og er Norges største og mest representative studie innen kundeservice. Derfor følges utdelingen også tett av ledere på tvers av ulike bransjer. Kundeservicedagene er et årlig arrangement som samler flere hundre deltagere, alt fra kundesenterfagfolk til utviklere av tekniske løsninger til bedriftsledere.

Ifølge seniorrådgiver i TNS Gallup, Finn Olav Sveinall, er det epost-håndteringen som ofte skiller de gode fra de dårlige på kundeservice. De som lykkes evner å kommunisere personlig og å svare på kundenes spørsmål.

Viasat Broadcasting er en del av Modern Times Group (MTG), en internasjonal underholdnings-kringkastingsgruppe med virksomheter innen fri-tv, betal-tv, radio og innholdsproduksjon på fire kontinenter. MTGs Viasat Broadcasting driver fri-tv- og betal-tv-kanaler som er tilgjengelige på Viasats egne satellitt-tv-plattformer og tredjepartsnettverk, og selskapet distribuerer også tv-innhold via internett. MTG er også hovedaksjonær i CTC Media, Russlands ledende uavhengige tv-kringkaster. Modern Times Group er et selskap i vekst og er børsnotert på Nasdaq OMX Stockholm. Besøk www.mtg.se for mer informasjon.

Kontaktpersoner



Line Vee Hanum

Pressekontakt

Kommunikasjonsdirektør, Nordic Entertainment Group

Nyheter fra Nordic Entertainment Group.

line.vee.hanum@nentgroup.com

+47 92240464

+47 22990033