

From: Ole Kristian Ødegård
Sent: Thursday, September 20, 2018 2:04 PM
To: arne.idar.grandahl@brednett.no
Subject: Vedr. bredbånd i Våler kommune

Viser til samtale i dag vedr. bredbånd fra Breiband.no i Våler kommune og framtidsutsikter mht at kontoret på Flisa med 2 årsverk nå legges ned.

Først vil jeg si at jeg har forståelse for at det har vært veldig praktisk å kunne forholde seg til lokale folk når det er problemer med en tjeneste eller man har spørsmål. Fra et kundeperspektiv er det selvfølgelig fint å kunne ta direkte kontakt med en navngitt person lokalt som kjenner alle forhold uten videre undersøkelse. Avgjørelsen om å legge ned kontoret på Flisa er en helhetsvurdering i forhold til Breiband.no sine behov og muligheter. Til tross for nedleggelsen har Breiband.no fremdeles Vålerområdet og områdene rundt som et satsningsområde, og et bevis på det er at vi i disse dager nettopp har investert og forbedret bredbåndstilbudet for kunder som ser masta på Kjølaberget vesentlig, slik at vi nå kan tilby helt opptil 50 Mbps hastigheter. I tillegg til dette øker vi kapasiteten og fornyer installasjonen der. Vi vurderer også ytterligere forbedring av bredbåndstilbudet andre nærliggende områder.

Breiband.no har ca 15.000 kunder spredt utover hele Norge og vi har ca 50 ansatte i Vestby, Akershus. I forbindelse med overtakelse av NextNet AS i 2016 overtok vi også deres avdelingskontor på Flisa. Vi har ca. 2000 senderpunkter fordelt på over 150 kommuner i alle fylker i Norge, og vi benytter i de fleste områder eksterne montørressurser når det er behov for det. Ellers driftes nettverkene av en gruppe på 8 teknikere i Vestby. Alle disse har inngående kunnskap om nettverket i Våler kommune, og det gjør de alle sammen ekstra godt fordi Kjølaberget nettopp nå er bygget ut samt at de har hatt mye dialog med sine kollegaer på Flisa. Bortsett fra muligheten til å ringe de to ansatte på Flisa direkte for saker i framtiden, mener vi at reaksjonstid og håndtering av feilsituasjoner vil bli håndtert like bra som tidligere selv om kontoret på Flisa faller bort. Arbeid på Kjølaberget foretas likevel av montørpersonell som er ansatte i Breiband.no.

NextNet AS hadde tidligere et eksternt kundesenter. Breiband.no har kun egne ansatte som driver med Kundeservice og disse sitter i samme rom og lokale som teknikerne. Det betyr at Kundeservice ved spørsmål om driftsfeil og lignende har god tilgang på førstehåndskunnskap om hva som skjer med en situasjon, i tillegg til at vi naturligvis har systemer for slik oppfølging inkludert utsendelse av SMS ved feilsituasjoner o.l. Jeg føler meg nokså trygg på at vår kundetilfredshet hva angår kundeservice er vesentlig bedre enn hva NextNet hadde på det tidspunktet du henviste til i dagens samtale før kontoret på Flisa ble opprettet. Helt likt som å ha direktekontakt med gutta på Flisa blir det ikke, men vi har altså alle ambisjoner om å holde våre kunder fornøyde og har som nevnt altså gjort nye investeringer nylig. Nedleggelsen av kontoret på Flisa handler altså ikke om at vi ser på området i Våler som mindre viktig eller attraktivt, men handler mer om at vi er et firma som dekker hele Norge og må organisere oss i forhold til det.

Med vennlig hilsen

Ole Kristian Ødegård

CTO

olekro@breiband.no | Tel +47 21554000 | Dir +47 47233330 | Høgdevæien 1, 1540 Vestby