

Hvordan OBOS Nett ga kunder, teknikere og kundestøtte en helt ny wifi-opplevelse

Utfordringen

I takt med at bredbåndskunder har fått tilgang til stadig høyere abonnements hastigheter, har også forventningene deres til internett-oppkoblingen blitt høyere. Den trådløse teknologien de fleste internettleverandører har tilbudt inntil nylig, har imidlertid sjelden lyktes i å leve opp til disse forventningene, og wifi har blitt en flaskehals for internettoplevelsen i hjemmet.

En av ISPene som følte på dette, var norske OBOS Nett, som leverer fiberoppkoblinger til norske borettslag og sameier. De hadde et fremragende bredbåndstilbud, men kundene så ikke alltid at de fikk det de betalte for når wifi ikke holdt tritt, ofte var ustabil og/eller ikke kunne gi dekning i hele hjemmet. Wifi utgjorde en stor andel av henvendelsene til deres kundestøtteavdeling.

Så OBOS Nett visste at de måtte *gjøre noe* og begynte å lete etter en ny trådløs løsning som kunne møte eller overgå kriteriene deres.

Kriteriene

OBOS Nett visste at de ville:

- Gi kundene en raskere og mer stabil wifi-opplevelse.
- Gjøre det enkelt for kundene å installere, men også legge til rette for en høy andel profesjonelle installasjoner gjort av montør.
- Redusere belastningen på kundestøtte og teknisk team.

Nylige tall tyder på at rundt 100 000 nordmenn er "ikke-digitale", og OBOS Nett ønsket også å forsikre seg om at kunder uten teknisk kunnskap eller interesse ville ha tilgang til og kunne bruke løsningen de valgte.

Løsningen

I 2021 ble OBOS Nett oppmerksom på at eero for Service Providers var i ferd med å lansere i Norden via distributør Eye Networks. Denne løsningen kombinerer førsteklasses, lekkre maskinvare for forbrukeren med profesjonelle verktøy for tjenesteleverandøren. OBOS Nett testet løsningen og avgjorde at dette var fundamentet de ønsket å bygge wifi-tilbudet sitt på.

- En mobilapp veileder brukeren under installasjon og gjør oppsettet enkelt.
- Appen har også egen funksjonalitet for profesjonelle installasjoner – montøren kan sette opp nettverket først og deretter overføre det til kunden med et klikk i appen.
- Kundenes eero-enheter og apper kobles automatisk til tjenesteleverandørens dedikerte eero Insight-backend, for kundestøtte og administrasjon hos ISP.
- Hvis en kunde trenger hjelp med wifi fra familiemedlemmer, kan de legges til som ekstra administratorer ved hjelp av appen.

OBOS Nett lanserte den nye wifi-tjenesten våren 2022 og begynte raskt å se resultater.

Resultatene

OBOS Nett kan nå rapportere at:

- Installasjoner er kjappere og greiere enn noensinne. Funksjonen "Transfer Network" som kan brukes både av montør og i eero Insight har vært enormt tidsbesparende. Mange wifi-nettverk kan nå settes opp i rask rekkefølge og deretter overføres til kunde når vedkommende er tilgjengelig, i stedet for å måtte vente på eller finne riktig person for hvert nettverk.
- Antall klager på wifi har gått drastisk ned og utgjør nå en langt mindre andel av bedriftens interaksjoner med kunder - se neste side!
- Kundestøttemedarbeiderne snakker med begeistring om hvor effektivt og praktisk det er å hjelpe kunder med eero Insight.

Før eero

“

Jeg betaler for 1 Gig, men fartstesten viser bare 600 Mbps.

“

Det er dårlig dekning, og jeg står rett foran ruterens.

“

Det er dårlig fart på badet.

Wifi som andel av

Kundestøtte telefon:

Epost:

Chat:

Hjemmebesøk:

Andel var:

Telefon	45%
Epost	43%
Chat	20%
Hjemmebesøk	35%



Med eero

“

eero har knukket koden på hvordan man leverer en avansert mesh-løsning til kunder som ikke ønsker å lære seg nettverk for å ha fungerende wifi hjemme.

“

Med eero sparer både kunde og leverandør penger i form av sterkt reduserte supporthenvendelser. Med grensesnittet til eero kan kundeveileder se problemet uten at kunden må prøve å forklare hva som skjer. **Dette er fremtiden.**

OBOS' eero-løsning vurdert av Sume Consulting



-66.7%

-69.8%

-85%

-88.6%

Andel er:

15%

13%

3%

4%

