

TUSSA - MED KRAFT TIL Å SKAPE

Lønsam satsing på WiFi

Eye Networks fagdagar 2018 – 23.-24. april

Olve Øyehaug, Leiar forretningsområdet kommunikasjon, Tussa IKT AS



TUSSA

Forretningside

Tussa skal drive forretningsverksemd med utgangspunkt i produksjon, overføring og omsetning av energi, og kommunikasjonsprodukt.

Varer og tenester skal vere basert på Tussa sin infrastruktur eller kjernekompetanse.



TUSSA



Hovudmål

Tussa skal levere varer og tenester med god kvalitet.

Saman med lokal forankring og samfunnsansvarlege og framtidsretta handlingar skal dette gjere Tussa til kundane sitt førsteval.



TUSSA

Verdiane våre

Lokal

Ansvarleg

Profesjonell

Framtidsretta

TUSSA - MED KRAFT TIL Å SKAPE



TUSSA

Historie

- Skipa i 1949
- Tussa kraftverk ferdig i 1961
- Oppkjøp av lokale el-verk på 90-talet
- IKT-satsing på 90-talet
- Auka installasjonssatsing på 2000-talet
- FTH-utbygging frå 2009
- Utskilling av nettverksemda i 2014
- Geografisk område er Søre Sunnmøre



191

Fast tilsette



811 mill kr

Driftsinntekter



21

Vasskraftverk



25 000

Kundar



745 GWh

Kraftproduksjon





12500

Internettkunder

Fiber
xDSL
HFC
Radio



9400

Fiberkunder



4600

TV-kunder



Utfordringar - breibandstenester

- Aukande forventningar og krav hos kundane
- Stadig fleire henvendingar til kundesenteret
- Aukande misnøye med stabilitet (les WiFi)
- Ikkje alle opplevde at Tussa etterlevde forretningside, verdier og hovudmål

Trend og marknad

- Kundane forventar WiFi-løysing som fungerer
- Bransjen tilbyr WiFi-produkt utover standard-løysing



Heve omdøme

- Omdøme har høg prioritet hos Tussa
- Arbeider med fleire omdømetiltak
- Enkelttiltak med stor effekt: God WiFi
 - Fornøgde kundar → Redusere antal kundehenvendingar
 - Heve omdøme → Lojalitet og meirsal



Løysing

- Løysing skal forankrast i verdier og strategi
 - Tussa skal vere kunden sitt førsteval
 - Verdiane: Lokal, ansvarleg, profesjonell framtidsretta
 - Tilby utvida WiFi-produkt
- Krav
 - Enkel og god WiFi-løysing
 - Konkurransedyktig pris
 - God informasjon til kunde
 - God forretningsmodell



Premium WiFi

- Tussa bestemte seg i 2016 for mesh-løsning
- AirTies var einaste aktuelle løysing for Tussa då
- Testing tidleg i 2016
- Pilot hausten 2016
- Lansering tidleg 2017
- Ca 425 installasjonar no
- Gradvis auka marknadsføring
- Intensiverer marknadsføring no
 - Pilot med AirTies i standard-pakken på fiber



Lønsemd med WiFi – forretningsmodell

- Cash flow: AirTies-pakken nedbetalt etter ca 3 år med vår modell
- Færre kundehenvendingar
- Betre omdøme med Premium WiFi
 - Dei som bestiller Premium WiFi blir fornøgde
 - Misnøgde WiFi-kundar som takkar nei til Premium WiFi sluttar i stor grad å klage
 - God tru på eige produkt smittar over på kundane
- Hovudfokus er fornøgde kundar
 - Ikkje mål å tene direkte på Premium WiFi-pakken
- Totalt sett ei lønsam satsing

Abonnementsmodell

- Etablering 990,-
- Månadspris 49,-

- Kampanjar på etablering, frå 0,- til 490,-
 - Produktpakkar
 - Geografisk avgrensa kampanjar
 - Tidsavgrensa kampanjar
 - Verktøy for kundesenteret

Abonnement vs kjøp

- Abonnement attraktivt for dei fleste kundar
 - Kundar er meir og meir vane med abonnement
 - Lav innstegsverdi
 - Lav månadspris
 - Forklarer abonnement med WiFi-support hos Tussa (med EyeSaas)
 - På sikt kostar det om lag det same for kunde som å eige, då teknologi må fornyast etter nokre år
- Abonnement attraktivt for Tussa
 - Fornøgde kundar
 - Bindingstid
 - Kundelim

Erfaringar



- Tilbakemelding på Premium WiFi-pilot
 - Gode tilbakemeldingar frå pilotane – 85 stk
 - Andel WiFi-score «Svært god» og «God»: **4X**
- Oppleving på KS
 - Kundane er fornøgde med å få WiFi-hjelp
 - Mindre negativitet rundt WiFi
- Antal henvendingar til kundesenter
 - Ca 12% nedgang i saker 2018 vs 2017 (ikkje berre pga AirTies)

Info til kundane

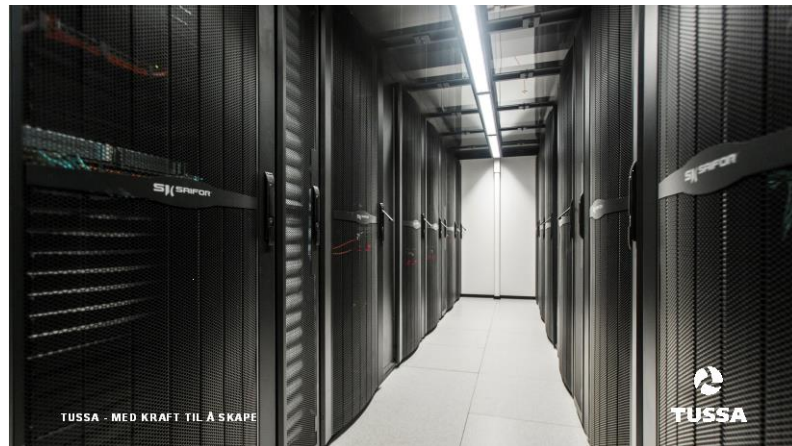
- Kundehjul – kundekommunikasjon - FTH
 - Målretta info til kundane – m.a. om WiFi
 - Venteprogram – frå signering til oppkopling
 - Velkomsprogram – rett etter oppkopling
 - Kunnskapsprogram – løpande info til kundane

Vegen vidare

- Pakketering med AirTies - nye kundar
- Oppsal av AirTies til eksisterande kundar
 - Ulike kampanjar
 - Tidsavgrensa – Black Friday, «Ut månaden», osv.
 - Geografisk avgrensa
 - Ringerunder til utvalde kundegrupper – «I love you calls»
 - ++

Vegen vidare

- Bli kunden sitt førsteval på WiFi
 - Må kunne hjelpe kundane meir med WiFi
 - Verktøy med betre overvåking / kundestøtte – ala EyeSaas
 - Bruk og historikk – klientar og nett
 - Meir info om klientar
 - Støykilder
 - Plassering av boksar
 - Automatisering – forslå tiltak
 - Og meir





Takk for meg
Olve Øyehaug, Tussa

