

# Ikke lett å være smart mobilkunde

Thomas Sandaker, Administrerende direktør



Hvem vinner kampen om mobilkundene?

Den som har den beste løsningen for kunden?

Hva er smart å velge – som kunde?

# Dekningen må være god



**Vi gir alt for å være raskest**

Vi bygger det råeste mobilnett, slik at du kan bruke mobilen til hva du vil – der du er.



**NORGES BESTE  
4G-NETT**



# Full fart må man ha



# Eller er fart så viktig?

## Hvor raskt mobilabonnement trenger jeg?

Vi testet billigoperatøren Hello mot fartskjempen Telenor. Forskjellen var liten.

**Din**  
side



Marius Bjerke forteller om den nye appen.  
(Foto: Ole Henrik Johansen / Tek.no)

### HD-signaler på det aller meste

Velger du å se TV via Apple TV-en kan selskapet friste med et flertall av kanalene i HD-oppløsning. Flesteparten av kanalene sendes i 720p oppløsning, hvor nettlinja di må klare mer enn 5 Mbit/s for å få den beste flyten og kvaliteten.

Via appen kan du også se film, og en rekke av disse kan by på enda litt bedre kvalitet. Her vil nemlig oppløsningen trekkes opp til 1080p (full HD), og kravet til hastigheten på nett-tilkoblingen din økes til 8 Mbit/s.

# Alle vil ha gode priser

**talkmore**

**Velkomsttilbud**

**3 GB** kun **99,-** pr mnd i 2 mnd

Les mer og bestill Fritt3000

**PrøveKjøp™**

Prøv oss så mye du vil for **99 kr mnd.** i to mnd.

Gjelder innenfor OneCalls mobilabonnementer. Ikke spes...

**TILBUD**

**FRIHET 8GB**  
Fri fart - opptil 100 Mbit

Få 60 GB data i 2 måneder.

**449,-**  
per måned

Bestill abonnement

**Chess Easy**  
~~10GB~~

**20 GB** i 3 måneder

Fri TALE/SMS/MMS  
**4G - Fri Fart**

**399,-**  
369,- MED FAMILIERABATT

Velg

Les mer

**Chess Easy**  
~~20GB~~

**40 GB** i 3 måneder

Fri TALE/SMS/MMS  
**4G - Fri Fart**

**499,-**  
469,- MED FAMILIERABATT

Velg

Les mer

Men, det ble veldig dyrt etter to måneder



# Må ha ny mobil

telenor

Måned 1

Privat

**SWAP**

Sj  
hal

## Telenor får kritikk for «mobil til halv pris-reklame»

GEIR AMUNDSEN

OPPDATERT: 10.JUN. 2016 08:06 | PUBLISERT: 09.JUN. 2016 16:57



TEK.NO

TESTER GUIDER FORUM EKSTRA PRISGUIDE TUJOPP

Søk på Tek.no

SØK

Speedometer Mobilabonnement Bildekritikk Bruktmarked Arkiv

thomas.sandaker@hello.no

Sånn fungerer det

Fast beløp  
Du betaler et fast, lavt, månedlig beløp i 24 mnd. for mobilen. Valgfritt Frihet/Ung-abo. uten binding kommer i tillegg.

Tilbake til oss  
Den gamle mobilen din sender du til oss i en eske eller leverer den i Telenorbusskøn.

Gjenbruk  
Vi sørger alt innhold og sender mobilen din til utsalget. Der får den nytt liv.

Enkelt med SWAP  
Forsett så lenge du vil! Du kan alltid ha ny mobil med god samvirkning.

Lyst på ny mobil?  
Bytt inn den gamle mobilen til en ny, i Dubakk eller på nett. Du slipper å betale mer for den gamle mobil når du inngår en ny 24 mnd. SWAP-avtale.

Knust skjerm?  
Ikke noe problem. SWAP inkluderer skjermforsikring.

MÅNED 12

5 år

Kjøp mobil med SWAP

(Foto: Montasje, skjermdump fra Telenor.no)

Telenors fremstilling av Swap har vært helt bak mål

Det er grunn til å sette spørsmålstegn ved Telenors markedsføring.

# God kundeservice er viktig



**Chess** ABONNEMENT NETTBUTIKK HJELP

**Testvinner igjen!**

**Norges mest fornøyde mobilkunder**

EPSI Norge oktober 2016

The banner features a celebratory background with falling confetti in various colors (red, purple, yellow, green). In the bottom left corner, a man is shown with a wide-eyed, joyful expression. In the bottom right corner, a woman is partially visible, also appearing to be part of the celebration. The text is overlaid on this background, with the main headline in large, bold, white letters and the sub-headline in yellow. Green decorative lines are placed on either side of the main headline.

# Det er bare å gratulere Chess

KUNDETILFREDSHET							
Selskap	2012	2013	2014	2015	2016	Feilmargin	Forklaringsgrad
Chess	74,6	73,4	73,9	75,4	76,6	2,1	0,61
Djuice		70,2	70,0	68,9	67,2	2,9	0,69
One Call	76,8	76,4	74,8	74,3	74,4	2,3	0,73
Talkmore	76,6	76,2	75,5	75,4	74,0	2,2	0,68
Tele2	67,5	68,5	68,8				
Telenor	67,5	67,7	66,4	69,1	69,6	2,3	0,66
Telia*	68,8	69,0	68,5	68,4	70,3	2,4	0,72
Bransjesnitt	69,5	70,1	69,0	70,5	70,9		

# Eller ...

KUNDETILFREDSHET							
Selskap	2012	2013	2014	2015	2016	Feilmargin	Forklaringsgrad
Chess	74,6	73,4	73,9	75,4	76,6	2,1	0,61
Djuice		70,2	70,0	68,9	67,2	2,9	0,69
One Call	76,8	76,4	74,8	74,3	74,4	2,3	0,73
Talkmore	76,6	76,2	75,5	75,4	74,0	2,2	0,68
Tele2	67,5	68,5	68,8				
Telenor	67,5	67,7	66,4	69,1	69,6	2,3	0,66
Telia*	68,8	69,0	68,5	68,4	70,3	2,4	0,72
Hello					77,2		
Annet mobilselskap	68,1	72,2	69,7	71,5	70,2	2,9	0,64
Bransjesnitt	69,5	70,1	69,0	70,5	70,9		

Hvem som vinner kommer vel an på hvem du spør

Heia kunden – håper de velger riktig!

