



NCORE - TELEFONI & NETVÆRK

TILFREDSE FIBERKUNDER MINIMERER SUPPORTARBEJDET

Fibia vælger Kemp & Lauritzen til de store fiberopgaver, fordi koncernens afdeling Ncore både har kompetencerne til at løfte de komplekse udfordringer og kapaciteten til at håndtere projekterne i de store boligforeninger.

“Vi har brug for en samarbejdspartner med både volumen og specialekspertise inden for fiberteknik, og det er der ikke mange, der kan løfte”, fortæller Frank Hafdell Rhode, Leverance Manager hos Fibia. “Kemp & Lauritzen ligger i toppen med deres kompetencer, og det gælder lige fra deres folk i marken til deres projektledere. De finder altid de rigtige løsninger.”

”

Fiberudrulning i landets største boligforeninger

Fibia er en sammenlægning af NRGi og SEAS-NVE's fiberaktiviteter, og dermed Danmarks største fiberselskab med over 100.000 kunder og dækning af mere end 200.000 husstande og erhvervsvirksomheder med fibernet. Udrulningen af fiber sker ofte til store områder ad gangen, fx boligforeninger med mange hundrede lejligheder, hvor alle forventer at blive tilsluttet nogenlunde samtidig. Det kræver, at der kan sættes mange mand ind med det fornødne kendskab til den avancerede fiberteknologi - lige fra etablering af backbone infrastrukturen til opkobling i hver enkelt opgang og lejlighed. Derfor har Fibia valgt at entrere med Kemp & Lauritzen ved fiberdækning af bl.a. Øbrohus, Høje Gladsaxe, Kartoffelrækkerne, Slotherrenshave og Emdruphuse.

Korrekt udførelse sparer supporttid

Ved opstart på et nyt fiberprojekt deltager Kemp & Lauritzen som regel i en sparring med Fibia om den bedst mulige udførelse af opgaven. Efter detaljerne er fastlagt, afholdes et orienteringsmøde med områdets beboere, og arbejdet sættes i gang ud fra en liste over de involverede lejligheder. Det er et større puslespil at planlægge fiberlægningen, da beboerne skal være hjemme i forbindelse med, at kablerne lægges ind i deres lejlighed. Når Kemp & Lauritzen har etableret føringsvejene og alle fiberkabler er testet, kan beboerne straks modtage alverdens digitale underholdning via Fibias bokse.

Det gode fiberarbejde styrker Fibias renommé

Gennem de seneste 3 år har Kemp & Lauritzen - Ncore etableret fibernet i ca. 4.000 lejligheder for Fibia, og gennem hele perioden har klagefrekvensen været meget lav. Ifølge samarbejdsaftalen står Kemp & Lauritzen til disposition med opfølgende service for Fibias tekniske hotline den første måned efter igangsættelsen, men da der generelt er langt mellem fejlmeldingerne, har efterarbejdet været særdeles begrænset - til glæde for alle involverede parter.

FIBIAS FORDELE



SPARRING OG RÅDGIVNING TIL UDFØRELSE OG OVERLEVERINGSSERVICE



HØJ KVALITET - FÅ FEJL GIVER MINIMAL KLAGEFREKVENS OG SPARER TID FOR FIBIAS SUPPORT



GOD SERVICE I MARKEN STYRKER FIBIAS PROFIL OVER FOR KUNDERNE



GOD DIALOG OG EFFEKTIV FEEDBACK GIVER ET VELFUNDERENDE SAMARBEJDE

“Kemp & Lauritzen leverer en høj kvalitet og yder en rigtig god service”, fastslår Frank Hafdell Rhode. “Vi får altid en god feedback fra vores kunder, og det har stor betydning for os, at Kemp & Lauritzen som Fibias ambassadører i frontlinjen bidrager til at styrke vores omdømme og renommé. Og når de laver tingene rigtigt første gang, betyder det samtidig, at vi får færre fejlmeldinger og dermed sparer kostbar supporttid. De gør det simpelthen nemt for os.”

”