



Lisa Wikstrand

▲ Ina Håkansson i Helsingborg tycker Tv On Demand är framtidens melodi.

## ■ Långsiktigt samarbete

**Fastighetsägarna Stockholm har tecknat ett nytt samarbetsavtal med Com Hem.**

Avtalet borgar för en modernisering av nätet, säger Ronny Bergens, teknisk chef på Fastighetsägarna Stockholm.

SIDAN 2 ▶

## ■ Surfa säkert på semestern



**Snabbt, säkert och med bra täckning. Com Hems mobila bredband, som blivit bäst i test, ger dig möjligheter att surfa var du än är.**

Så här i semestertider är det mobila bredbandet en smart lösning för att kunna vara uppkopplad precis var och när du vill. Flexibilitet i en liten sticka.

SIDAN 3 ▶



## ■ Lyssnar på kunderna

**Genom kundpanelen kommer direkt återkoppling på Com Hems tjänster och kommunikation.**

Ovärderlig kunskap för oss, säger Anette Karlsson projektledare på marknadsavdelningen.

SIDAN 4 ▶

# Fritt valt tv-tittande

**Tv-program och filmer när man själv vill dygnet runt. Valet var lätt när Ina Håkansson i Helsingborg bestämde sig för Com Hems On Demand-tjänst.**

– **DET HÄR ÄR** framtidens melodi. Alla människor vill ha fria val och själva bestämma när de vill se på tv, säger Ina Håkansson, marknadskoordinator, bosatt i Helsingborg.

Hon har varit Com Hem-kund i snart sju år. När hon köpte ny platt-tv i höstas bestämde hon sig samtidigt för en On Demand-box och blev en av de första i Sverige att pröva den nya tjänsten.

Som On Demand-kund kan hon på ett helt annat sätt än tidigare bestämma när och vad hon vill se på tv. Är det inget i det vanliga tv-utbudet som lockar, kan hon leta fram en spännande dramaserie, dokumentär eller ett nöjesprogram. En omtyckt finess är att man kan starta om, pausa och spola i pågående program.

– En grön markering i min tv-guide visar vilka program som ingår. Det är mycket smidigt att kunna se programmet från början om man kommer hem precis innan det tar slut.

Ina Håkansson är en stor filmkonsument. Det var en huvudanledning till att hon valde tjänsten. I On Demands egen

videobutik finns 1800 filmer i olika genrer. Har man Canal+ eller TV1000 i sitt utbud finns även tillgång till ett urval av deras filmer och man kan se dem utan att passa sändningstider.

– Finns det inget bra på tv är det fantastiskt att kunna beställa en film precis när jag själv vill. Jag slipper gå till videobutiken, hyra och lämna tillbaka. Och filmerna är billigare än i butiken.

Månadens film, Filmtipset, Tio i Topplistor och korta trailers att titta på, gör det roligt och lätt att hitta en passande film i det stora utbudet även om man inte är så kunnig, menar Ina Håkansson.

Att komma igång med tjänsten var lätt och behöver man hjälp finns det bra instruktionsfilmer att hämta under tv-guiden.

– Nu när jag har haft tjänsten ett tag kan jag inte tänka mig att vara utan den. Jag längtar bara efter ett ännu större utbud av tv-program och filmer.

Läs mer om Tv On Demand på sidan 3.

# Surfa på semestern

Se till att fixa ett mobilt bredband till semestern. Nu är rätt tid för att komplettera ditt fasta bredband med ett mobilt. Du får möjligheten att surfa snabbt och säkert vart du än styr kosan.

Mas Kot Bildbyrå AB/Helema Wahlman



– **VÅRT MOBILA BREDBAND** har en mycket bra täckning i hela landet. I tidningen Mobils årliga undersökning har det blivit bäst i test de senaste tre åren, säger Martin Nilsson, produktchef Bredband på Com Hem. Att komplettera sitt fasta bredband med ett mobilt, ger största möjliga flexibilitet.

– Med en sådan kombination får man det bästa av två världar.

– En snabb och stabil uppkoppling hemma via sitt fasta eller trådlösa bredband, och så ett mobilt och snabbt bredband med bra täckning på resan.

Med ett mobilt bredband är internet bara ett klick bort. Det blir enkelt att boka biljetter och sevärdheter precis där du är – i hängmattan, segelbåten eller i storstaden.

◀ **Information ger frihet. Ett mobilt bredband håller dig uppdaterad oavsett var du är.**

## ■ Nytt affärssystem för bättre service

**Com Hems nya affärssystem ger nya möjligheter för både medarbetare och kunder.**

– Det stärker servicen mot kunderna och förenklar vår interna hantering, säger Marina Thelin, ansvarig för verksamhetsstöd inom affärsområde Fastighetsägare på Com Hem.

Marknaden förändras och tjänsterna utvecklas hela tiden. Det ställer också ökade krav på att it-stöd och affärssystem är tillräckligt kompetenta för att stödja en expansiv tillväxt.

– Nu får vi högre kvalitet på vår kund- och avtalsinformation vilket förbättrar vår service och support.

## Vill ha valfrihet

**Fastighetsägarna släpper mer och mer pratet om kapacitet. Nu talar man om innehåll, öppenhet och valfrihet istället. Det säger Ronny Bergens, teknisk chef på Fastighetsägarna Stockholm. De tecknade nyligen ett nytt samarbetsavtal med Com Hem.**

**AVTALET BERÖR CIRKA** 6000 medlemmar och 200 000 hushåll och löper på fem år. Samarbetet innebär att parterna ska verka för att befintliga kabeltv-nät utvecklas och används för digitala tjänster för de boende och till nytta för fastighetsförvaltningen.

– Com Hems starka utbud av tv-tjänster, bredband och telefoni har ett stort värde för våra medlemmar. Avtalet borgar för en fortsatt modernisering av nätet, säger Ronny Bergens.

Fastighetsägarna förespråkar också

öppna lösningar där konkurrerande aktörer kan erbjuda sitt innehåll. Samarbetet med Com Hem kommer förhoppningsvis att stärka den möjligheten, menar Ronny Bergens.

– Ett centralt avtal ger trygghet. Vi kan agera som ett gränssnitt mellan fastighetsägarna och operatören. Vår uppgift är att underlätta kommunikationen dem emellan, men också att hålla våra medlemmar uppdaterade om vad som sker på marknaden, nu och i framtiden.

**S**nabbhet och rörlighet med Com Hem. Utbudet i vår On Demand-tjänst fortsätter att växa. Vi ser hur fler programbolag vill erbjuda sitt utbud i takt med att intresset för tjänsten ökar bland kunderna. I Com Hem On Demand finns tv-program och tv-serier från 16 kanaler samt cirka 1800 filmer i videoutiken. Hittills har vi byggt ut så att cirka en miljon hushåll kan välja Com Hem On Demand. Utbyggnaden fortsätter och näst på tur för lansering är Norrköping och Nyköping. Vid årsskiftet 2010/2011 räknar vi med att 1,5 miljoner hushåll ska vara redo.

Nu är sommaren här. Jag vill passa på att slå ett slag för vårt mobila bredband som vi erbjuder i samarbete med 3. Om du har fast bredband från Com Hem så ser vi till att du får Sveriges bästa mobila bredband fritt i tre månader. Snabbt bredband med bästa täckningen – surfa säkert på semestern. Trevlig sommar!



**Tomas Franzén, VD Com Hem**

# Gör din egen tv-tablå

Att kunna välja tv-program och film precis när du vill titta – det är det som kallas On Demand. Nu har cirka en miljon Com Hem-kunder möjligheten att påverka sin egen tv-tablå.

**TV-TABLÅN**, det vill säga det som sänds på tv, påverkar inte vår tid i tv-soffan. Det säger Mats Holmgren, produktchef för Com Hems On Demand-tjänst. Oavsett vad det är på tv, så sätter vi oss i soffhörnet för en stunds avkoppling och underhållning.

– Därför finns det ett värde i att kunna välja det du vill titta på när du väl sitter där. Det vi erbjuder är helt enkelt mer intressant sofftid.

I dagsläget finns möjligheten att titta på 1400 program från 16 olika kanaler on demand, dessutom finns en videobutik direkt i tv:n med mängder av filmer att välja bland. Kundens tv-beställning går via bredbandet, men Com Hem har en teknisk lösning som gör att kapaciteten i bredbandet är hög även om man tittar på tv eller surfar på nätet samtidigt. Själva sändningen sker nämligen via en digital tv-kanal.

– Allt som behövs är ett Digital-tv-abonnemang och On Demand-boxen.

Han tror att det kommer dröja ytterligare innan on demand blir ett välkänt begrepp. Det tar lite tid att ändra våra djupt rotade tv-vanor.

– Många tror att det bara handlar om att köpa filmer, men den stora fördelen är att kunna se vanliga tv-program när man vill. On Demand tar bort det planlösa zappandet bland tv-kanalerna, istället tar man kontrollen över tv-tablåen genom egna aktiva val.

Men On Demand blir inte döden för tv-tablåen, anser Mats Holmgren.

– Nej, den måste finnas där som referens för det vi vill välja att se.

**I slutet av juni ska cirka 90 % av Com Hem-hushållen kunna få Tv On Demand.**

Läs mer om tjänsten på [comhem.se](http://comhem.se)

**Behöver dekalen i trappuppgången bytas ut? Här kommer en ny och sommarfräsch.**

**Kontakta Fastighetsägarservice på [fastighetsagarservice@comhem.com](mailto:fastighetsagarservice@comhem.com) eller ring 020 - 91 00 89 om ni behöver flera.**

**Ha en skön sommar!**

# Vi3

## Ändrar du dina internet- och tv-vanor på sommaren?



**Charlotte Gawell, fotograf, Ax:son Johnson, Stockholm**

– Ja, mycket. Vi har ingen tv i vårt sommarhus, så jag tittar knappt på tv. – Hemma har vi trådlöst bredband, men på semestern väljer jag att inte vara uppkopplad, så jag har inget mobilt. Däremot om jag är utomlands försöker jag få tillfälle att kolla mina mejl via webben då och då.



**Christer Fahlstedt, sekreterare i Brf Olof Knagge, Gävle**

– Ja, det gör jag. Då byter vi tv-leverantör från Com Hem till Boxer, som vi har i stugan vid Bodaån i Skutskär. Vi tittar på tv när vi inte har något annat för oss, då tittar vi på det som bjuds. – Vi har inget internet där, men åker hem och tvättar ibland och då loggar vi in för att uträtta det vi måste.



**Emilia Nygren, student, Stockholms-hem, Stockholm**

– Vi har fast bredband hemma och jag har ett eget mobilt bredband till min bärbara pc. Det använder jag både hemma och när jag tar med mig datorn till landet eller på semester. – Jag surfar några timmar varje dag, mycket på Facebook och olika modebloggar. Det gör jag på sommaren också. – Men på sommaren tittar jag mindre på tv, då gör jag annat.



Mikael Ullén

◀ Anette Karlsson är projektledare på Com Hems marknadsavdelning och ansvarar för kundpanelens träffar fyra gånger per år. De ger oss ovärderlig kunskap om våra kunder, säger hon.

# Kundpanelen testar Com Hem

**Fyra gånger om året samlas ett gäng på Com Hems kontor i Stockholm och tycker till om Com Hems tjänster och kommunikation. Det är kundpanelen - Com Hems bästa testare som ger ovärderlig kunskap för att vässa tjänsterna.**

- **NU HAR VI HAFT** den här kundpanelen i tre år, berättar Anette Karlsson, projektledare och copywriter på marknadsavdelningen.

Och numera är kundpanelen välkänd i organisationen. Många gånger frågas det efter vad de tycker eller så ber man helt enkelt om deras åsikt om en tjänst eller ett utskick innan det går ut.

- Vi får ovärderlig kunskap från dem. De tycker till om det vi skriver på webben, är det begripligt och bra, fungerar kundservice på rätt sätt och hur är det egentligen att installera On Demand från början, säger Anette Karlsson som är ansvarig för kundpanelens arbete.

Inför varje möte får de förberedande uppgifter om ett särskilt tema. Oftast kommer idéerna från organisationen

som vill att de ska testa något särskilt. Resultatet från mötet blir en förbättringslista med konkreta åtgärder och åsikter utifrån panelens diskussioner.

- Varje gång är det en mängd bra saker som kommer fram och som respektive chef får ta tag i och åtgärda.

Till förra mötet hade testpanelen själv fått välja ämne. Då stod kundservice på agendan och de fick bland annat tycka till om Com Hems röststyrda talsvar.

- Det resulterade i en hel del åsikter om den tjänsten, säger Anette Karlsson, som gärna ser att testpanelen utökas med några personer.

- I dag är de tolv testare, men någon är alltid borta, så det ultimata vore ett urval på mellan 15 och 20 personer.

Deltagarna kommer från början från

marknadsavdelningens eget nätverk av Com Hem-kunder.

Blandningen är bra - här finns till exempel ensamstående mamman, sportfanatikern, den tekniskt okunnige, konstnären och singeln.

Som kommunikator tycker Anette Karlsson att det är intressant att arbeta på Com Hem eftersom det alltid händer något och fort går det också.

- Det är en tjuvning och en förbannelse, ibland går det kanske för fort, men nu arbetar vi på ett mer strukturerat sätt med att hela tiden förbättra våra processer.

- Kommunikation är så roligt. Man blir aldrig fullärd och man måste alltid tänka på mottagaren. Ett sätt att se om vi når fram med våra budskap är i kontakten med vår kundpanel.

Com Hem Nytt som e-post?  
Anmäl dig på [comhem.se/information](http://comhem.se/information)  
Com Hem Nytt kommer ut fyra gånger per år  
Produktion: Kung & Partners  
Redaktör: Gunilla Mild Nygren  
Form: BLD bauerochlooft design  
Ansvarig utgivare: Christer E Andersson  
Chef Affärsområde Fastighetsägare

**Fakta Fastighetsägar-service:**  
**Ring 020-910089 eller gå in på [comhem.se](http://comhem.se) under fliken Fastighetsägare för mer information.**  
**Här får du svar på frågor kring ditt avtal, fakturor och annat du undrar över som inte rör den tekniska supporten.**