

Casehistorie

(UDDRAG)

Indledning

I dag kan vi slet ikke forestille os en hverdag uden moderne kommunikationsteknologi. Men udviklingen er gået stærkt. I 1881 blev Danmarks første private telefonselskab grundlagt, og der var kun 22 telefonkunder i København. 20 år senere var der 250.000 i hele landet. I dag har alle danskere mindst én telefon, og man kan næsten ikke forestille sig vores samfund uden mobiltelefoner, bredbånd og tv. På den måde har den tekniske udvikling skabt et enormt marked for telekommunikation.

Du kan læse mere om telefoniens historie på www.ptt-museum.dk, Post & Tele Museum i København.

Fra monopol til kapitalfond

I 1990 blev alle teleselskaber i Danmark slået sammen til ét landsdækkende, statsejet selskab, der fik navnet Tele Danmark. I 1994 blev Tele Danmarks monopol ophævet, og flere selskaber begyndte at udbyde telefoni til danskerne. Tele Danmark blev fuldt ud privatiseret i 1998 og skiftede to år senere navn til TDC (Tele Danmark Communications). Nye selvstændige datterselskaber og en ny struktur blev dannet, blandt andet for at øge fokus på kunderne, få en større gennemsigtighed og på den måde sikre en fremtid med vækst.

TDC er et børsnoteret selskab, der er ejet af kapitalfondene bag NTC (87,9 %), pensionskabet ATP (5,5 %) og private investorer og medarbejdere i TDC, der ejer 6,6 %.

TDC ejer teleselskaber i Norden, Ungarn og Schweiz.

TDC's strategi, visioner og værdier

En stor del af det danske telemarked

Der er mange firmaer på det danske telemarked. I en hvilken som helst avis, i ethvert magasin eller på busser og togstationer kan man se reklamer for mobiltelefoner, fastnet-, tv- og bredbåndsforbindelser, computere, telefoner og tilbehør.

TDC er blot en del af et kæmpe telemarked. Men til gengæld en ret stor del. Ifølge TDC's egen opgørelse fra 2007

- solgte TDC 40 % af alle mobiltelefoner
- havde TDC 57 % af alle danske bredbåndsabonnementer
- havde TDC 66 % af alle landets fastnettelefonsamtaler

TDC sælger både til detailkunder, til virksomheder og til andre teleselskaber (engros). Derudover er TDC også forpligtet til at yde hjælp til politi og brandvæsen i form af for eksempel aflytning og har forsyningspligt på 118, Oplysningen.



Virksomheden kalder sig *rygraden i det danske it- og kommunikationssamfund*, og målsætningen er, at man vil sørge for, *at danskerne kan kommunikere i verdensklasse*. Det vil sige, at TDC vil sørge for, at det er muligt at kommunikere med andre, uanset hvem man er, og hvor man befinder sig.

Fra at være en traditionel leverandør af fastnet- og mobiltjenester er TDC nu leverandør af moderne kommunikationsløsninger, som fokuserer på at give kunderne mere. På den måde ønsker virksomheden, at kunderne får *mere ud af livet med TDC*. Virksomheden ønsker at adskille sig fra konkurrenterne, forenkle deres processer og reducere deres omkostninger, og samtidig investere massivt i it og netværk.

Et stærkt TDC

TDC har i kort form sat deres strategier, visioner og værdier op i et skema, som de kalder deres ”kernedokument”. Skemaet fortæller om TDC’s målsætning, visioner og værdier med overskriften *Et stærkt TDC*.

TDC – og det danske samfund

Rygraden i det danske it- og kommunikationssamfund

TDC kalder sig selv for *Rygraden i det danske it- og kommunikationssamfund*. Det er bl.a., fordi TDC ejer og vedligeholder de kobber- og fiberledninger, som dækker stort set hele landet. TDC har 25.000 km fiberledninger og 250.000 km kobberledninger i jorden. Det betyder, at TDC

- har mere end 98 % bredbåndsdækning
- har 99 % mobildækning
- snart dækker 99 % med mobilt bredbånd
- har 115.000 daglige telefoniske henvendelser fra nuværende og nye kunder i Danmark
- planlægger investeringer for 12 mia. kr. frem mod 2010.

TDC og staten

Digital Signatur

TDC har leveret *Digital Signatur*. En digital signatur er en personlig kode, som du kan bruge til at underskrive et dokument på et netsted. Den digitale signatur er lige så bindende som en rigtig underskrift. Du kan bruge din digitale signatur til at få adgang til for eksempel din selvangivelse på SKAT’s netsted, eller til at se din patientjournal på www.sundhed.dk.

Myndighederne

Alle teleselskaber er forpligtet til at samarbejde med myndighederne i Danmark, og TDC stiller således udstyr til rådighed, hvis politiet vil aflytte en persons telefonsamtaler. På samme måde er TDC forpligtet til at hjælpe politiet med at få adgang til privates eller virksomheders internetkommunikation, dog ikke uden en dommerkendelse.



E-handel

TDC benytter sig af tre forskellige salgskanaler, nemlig:

- TDC-butikker
- onlinesalg på www.tdc.dk (e-handel)
- telefonisk salg gennem kundeservice

E-handel er en væsentlig del af TDC's omsætning. E-handel udgør 15-17 % af omsætningen på bredbånd og fastnettelefoni. På mobiltelefoniprodukter (inkl. Telmore) udgør e-handel 37 % af omsætningen.

TDC Musik

TDC har Danmarks største digitale musikbutik på <http://musik.tdconline.dk>. Her kan man downloade musik, musikvideoer, ringetoner og lydbøger.

Alle TDC's aktiviteter omkring musik kan ses som eksempel på TDC's vision om, at kunderne gennem TDC skal have mulighed for at *få mere ud af livet*. TDC tilbyder ikke bare produkter og services, men også oplevelser som kunderne 'får med', når de køber mobiltelefoner eller bredbåndsforbindelse. **Musik er et af TDC's store satsningsområder og et væsentligt element, for at kunden skal opleve mere.**

TDC og kunderne

Kunderne skal opleve, at de får mere hos TDC, og at de får præcis, hvad de har behov for. Det kræver, at medarbejderne kan skelne mellem hvilke former for produkter og serviceydelser, kunderne har behov for, uanset hvilke målgrupper de skal betjene.

Markedsanalyse

For at kunne danne sig et overblik over, hvilke behov de forskellige målgrupper har og for at sikre en tilfredsstillende omsætning, foretager TDC forskellige interviews på udvalgte fokusgrupper. Derudover kan TDC via nettet se en statistik over besøg på siderne.

Kundernes købsadfærd begynder nemlig ofte med søgninger på nettet. Derefter går kunden i butikken, hvor produktet kan ses og prøves, og hvor personalet kan svare på eventuelle spørgsmål. Først her bestemmer kunden sig så for købet.

IT

Kabler og it-systemer

It har en central placering i TDC – uden it-systemer ingen forbindelse. Kabler gør det ikke alene – det er systemerne, der skaber forbindelserne. For over 100 år siden startede man med, at der skulle trækkes to tynde kobberledninger fra centralen til hver enkelt telefon. Det gav mange ledninger, som stadig bruges, men nye digitaliserede systemer har øget kapaciteten og givet nye muligheder. Kobberledninger er siden blevet suppleret med fiber, der har meget stor kapacitet.



IT Norden

Organisatorisk er IT Norden placeret på linje med for eksempel Fastnet Norden og Mobil Norden. I andre virksomheder placeres it-afdelingen normalt som en stabsfunktion. Placeringen i TDC viser, at virksomheden tager it meget alvorligt og betragter det som en central del af virksomheden. Fusionen af flere selskaber i Norden til et enkelt aktieselskab har gjort det muligt at give it en sådan central placering. Samtidig efterspørger den enkelte kunde flere produkter. Ved at fusionere selskaberne kan produkterne nu udbydes som en pakke, og kundens indgang til TDC kan samles under ét kundenummer.

Fastnet Norden og de øvrige funktioner kunne tidligere bede it-afdelingen om service. Nu er det sådan, at IT Norden på eget initiativ kan udvikle systemer til brug i hele virksomheden – selvfølgelig i samarbejde med brugerne.

Nye it-systemer

Udviklingen inden for it er gået stærkt, og det har nok ikke altid været nemt at forudse, i hvilken retning den ville gå. Derfor er der i tidens løb kommet mange 'smarte' it-løsninger i TDC, som fungerer, men efterhånden er der så mange forbindelser mellem de enkelte systemer, at overskueligheden er væk. Nye produkter må for eksempel ofte afvente lang tids programmering, inden de kan markedsføres.

Der venter altså en kæmpe opgave i TDC med indkøb og tilpasning af nye systemer. Systemerne skal kunne håndtere de mange produkter på en sådan måde, at kunden opfatter det som en samlet pakke, og så TDC får et grundsystem, der kan udbygges efter behov. De op til 40 år gamle it-systemer skal udskiftes fra bunden, og det kommer til at tage flere år og koste flere mia. kr.

Systemer rettet mod kunden

IT Norden indkøber nye systemer, efterhånden som udviklingen skrider frem. De nye teknologier giver store fordele på længere sigt, men de kræver et stort udviklings- og programmeringsarbejde at gøre klar til brug. Det kan betyde, at TDC skal vælge mellem teknologi, der tager lidt længere tid at få leveret, eller hurtige her og nu-løsninger.

Ny teknik giver nye muligheder, men hensyn til markedet kræver også sit. Hurtig reaktion på konkurrenternes produkter er nødvendig, men det kan medføre lappeløsninger. Hvis det tager for lang tid at komme på markedet med et nyt produkt, så er faren, at konkurrenterne er løbet med alle kunderne.

Fremtiden

Skaber fundament for fremtidens samfund

TDC har gennem de seneste fem år investeret mange mia. i udvikling af den danske teleinfrastruktur for at skabe moderne kommunikationsløsninger. Hele Danmark er blevet koblet sammen, således at alle danskere, uanset bopæl, kan komme i kontakt med hinanden.

Ud over at være den førende kommunikationsudbyder på markedet bidrager TDC også med at løfte en række opgaver af mere social karakter. Gennem de seneste år har virksomheden arbejdet målrettet med at sikre job til medarbejdere med nedsat arbejdsevne og for at integrere medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk. Der er sket meget inden for udviklingen af kommunikation og it, og det er ikke længere nok bare at levere en telefonforbindelse. Derfor satser TDC i høj grad på at kunne levere *mere* til deres kunder end deres konkurrenter, gøre *mere* for deres medarbejdere og ikke mindst investere i det danske it- og kommunikationssamfund og dermed være **"Et stærkt TDC"**.