



# Telia Company

## Gridheart Case Study

*Telia använder idag Gridheart för att*

- Få tillgång till personligt säljstöd och support
- Ta fram kundanpassade paketeringar
- Skapa en digitaliserad kundresa

### Kunden

Telia är Sveriges ledande teleoperatör, både när det gäller omsättning och antal kunder. Bolaget tillhandahåller ett brett utbud av tjänster, riktade till privatpersoner, företag och organisationer. Telia Sverige är en del av Telia Company-koncernen, med närvaro i flera nordiska och baltiska länder. I samarbete med Gridheart har Telia under flera år utvecklat en portfölj av säkerhetstjänster, anpassade för att möta kundernas specifika behov. Fredrik Nyberg arbetar idag som Business Manager vid Telia och har varit med och implementerat ett flertal av Gridhearts tjänster till deras portfölj.

### Utmaningen

Fredrik Nyberg understryker vikten av att skapa en sömlös och digitaliserad köpresa för Telias kunder. "Vi ska göra det enkelt för kunderna att köpa och hantera sina tjänster, och samtidigt säkerställa att dessa tjänster är relevanta för deras behov," menar Fredrik.

En viktig utmaning för Telia har varit att bidra med ökad kunskap och mognad inom IT-området, särskilt i en tid där cybersäkerhet blivit allt mer avgörande. Det handlar inte bara om att sälja abonnemang och tjänster, utan också om att förstå vilka områden som kräver särskilt fokus. För att möta detta har Telia satsat på starka tjänster som Acronis och Usecure, i samarbete med Gridheart. Telia har också stött på utmaningar kopplade till intern support. Även om Telia har en stark intern personalstyrka, tar det tid att utbilda teamen i nya tjänster. Där har Gridheart fungerat som en livlina – en trygg partner som snabbt kan bistå med såväl säljriktad och teknisk support vid behov.

### Varför Gridheart?

Telia har valt att samarbeta med Gridheart på grund av den personliga och nära relationen mellan företagen, kombinerat med Gridhearts expertis inom IT-säkerhet och molntjänster.

"Jag uppskattar den snabba kommunikationen. Om vi har frågor får vi snabba svar, och det är korta vägar till lösningar. Även vid lanseringar av tjänster får vi fantastisk stöttning, och Gridheart håller oss alltid uppdaterade om nyheter och status," berättar Fredrik Nyberg.

Telia ser mycket positivt på samarbetet med Gridheart och tror på ett långsiktigt och växande partnerskap.



# Telia Company

## Gridheart Case Study

### En distributör med kund i fokus

Genom partnerskapet med Gridheart har Telia stärkt sitt erbjudande av cybersäkerhetstjänster, särskilt riktat till små och medelstora företag, samt microföretag. Visionen är tydlig: att förenkla kundresan genom digitalisering, samtidigt som rätt produkter och tjänster erbjuds, och här har Gridheart spelat en betydande roll som partner.

Utmaningen att identifiera vilka tjänster som bäst möter kundernas behov är alltid en central punkt, och därför är det av största betydelse att få tillgång till smidiga och pålitliga relationer sinsemellan partners. I Telias arbete med att utveckla och paketera tjänster har Gridheart agerat som en rådgivande partner, som bidragit med kontinuerligt stöd och kunskap.

*"Gridheart har varit en stöttande partner i att forma våra erbjudanden och säkerställa att vi möter våra kunders krav på bästa möjliga sätt"*

Fredrik och hans team, tillsammans med Gridheart, har noggrant arbetat fram en portfölj som är skräddarsydd för Telias kunder. Gridheart har även bidragit med marknads- och utbildningsmaterial för att stödja lansering och efterlevnad av nya tjänster. Att hantera support har också varit en viktig del av samarbetet. Gridheart har fungerat som ett bollplank och en trygg resurs vid såväl lanseringar och i utvecklingen av Telias paketeringar.

*"Jag uppskattar den snabba kommunikationen. Om vi har frågor får vi snabba svar, och det är korta vägar till lösningar"*

---

Gridheart utmärker sig genom sin förmåga att lyssna och verkligen förstå kundernas behov, och dessutom upprätthålla en snabb kommunikation. Gridhearts sälj- och supportteam har bidragit med ett värdefullt stöd, vilket har gjort det möjligt för Telia att implementera starka säkerhetstjänster som de kan lita på, oavsett vad.