



Carolina Klüft tar VM-guld i sjukamp i Paris

Folkomröstning om införande av Euro i Sverige

# Vilket är året?

Svenska damlandslaget i fotboll tar VM-silver  
(3,8 miljoner TV-tittare!)

Anna Lindh attackeras på NK

**2003**



**Om Tre. Trevligt!**

**Från en pytteutmanare  
till ett stor spelare på  
den svenska telekommärknaden**

**Vi har 2,6 miljoner kunder  
och är Sveriges snabbast  
växande operatör**

**1500 anställda**  
**(varav 60% är under 30 år)**



# Om vår kundservice

~ 200  
medarbetare

Telefon, chatt,  
chattbot och  
mail

Över  
1 miljon  
ärenden/år

Kundens röst i  
bolaget



**Men med många unga förstajobbs-  
medarbetare så kommer också vissa  
utmaningar...**

14:08

5G 

< Allt på iCloud     Klar

## Vår strategi |

- Förstå utmaningen 
- Gör nåt åt saken och utmana!
- Glöm inte punkt 1 

**Steg 1: Förstå utmaningen!**

# I en grundlig analys pekade medarbetarna ut ett antal betydande svagheter i vår verksamhet



- Upplevde låg grad av autonomi
- Saknade delaktighet och inkludering inom bolaget
- Upplevde brist på variation i arbetsuppgifter
- Upplevde hög negativ jobbstress
- Saknade tydliga karriärvägar
- M.m.

**Steg 2: Gör nåt åt saken  
och utmana!**

# Vi samlade alla insikter och åtgärder i ett program för att adressera utmaningarna

*Område att adressera*

**Variation i arbetsuppgifter**

**Autonomi och befogenheter**

**Inkludering**

*Exempel på åtgärd*

Gett alla möjligheten att växla mellan telefon och chatt

Gett ökade befogenheter att exv. kreditera och rabattera

Inkludera medarbetare i förändringar och forum

# Lanserat ett antal nya schemafunktioner för att öka medarbetarnas möjlighet att styra över sin egen tid

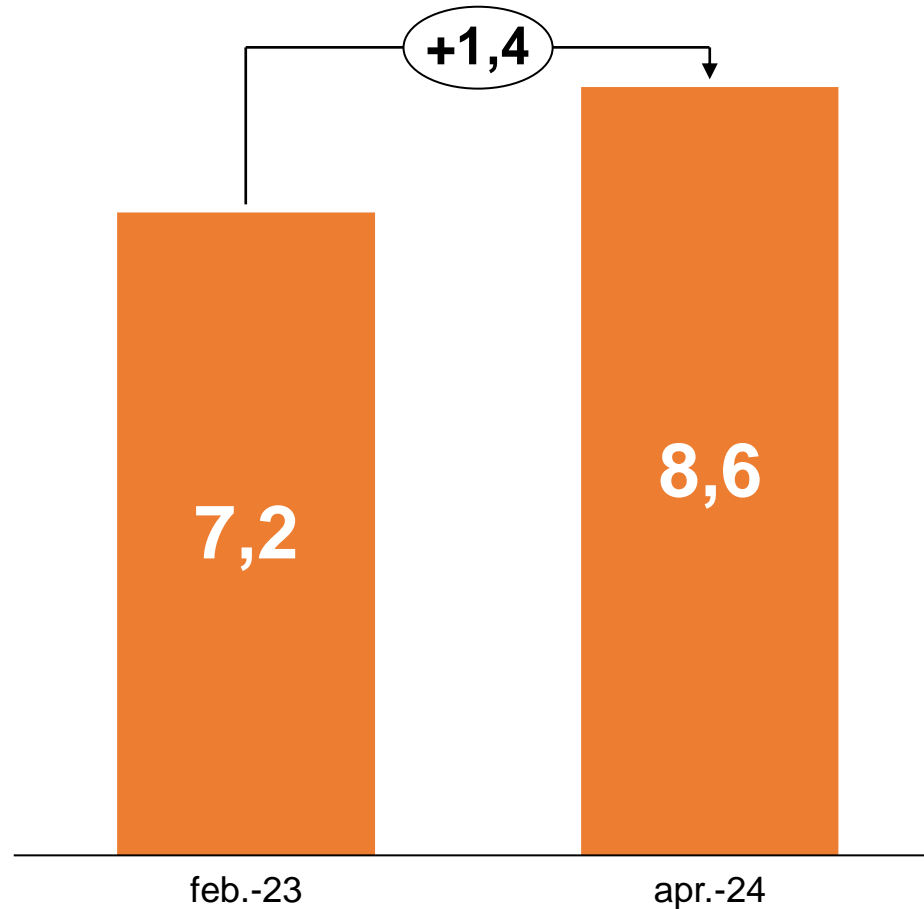


- **3Timmar – timbank på 40 h/år**
  - Gå till frisören, checka ut tidigare en solig fredag
- **Flytta luncher och raster**
  - Luncha med en kompis
- **Önskeschema**
  - Morgontrött? Önska kvällspass

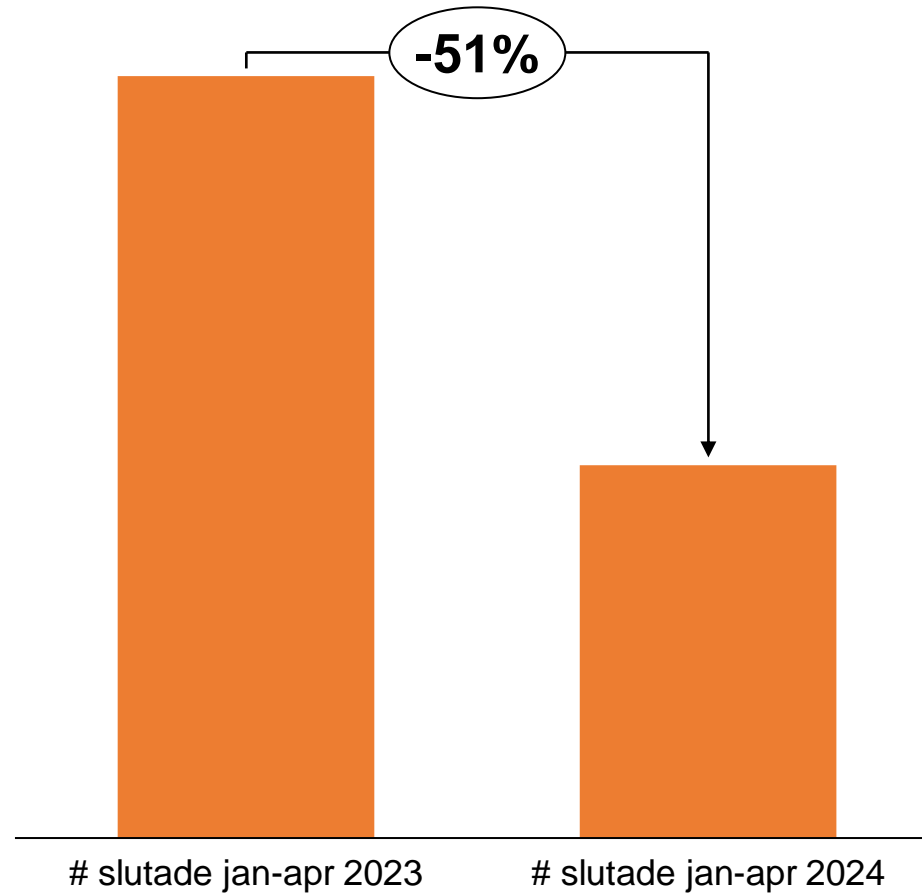


**8,6 och -51%**

# Medarbetarnas engagemangsindex har gått från 7,2 till 8,6!



# Halverat antalet som har slutat 2024



# Tre saker vi lärt oss

**1**

**Gör hemläxan ordentligt för att förstå just dina utmaningar**

**2**

**Underskatta inte vikten av bra förändringsledning**

**3**

**Var nyfiken på nya funktioner i dina system**

**Tack!**

