
Svar til Therese Korstadhagen

1881 er meget opptatt i å skape verdi for sine kunder og brukere. Vi etterstreber en komplett database og besitter i dag en database som gir over 90 prosent korrekte treff på søk, noe som er om lag 20 prosent høyere treffsikkerhet enn hos våre konkurrenter. Vi leverer også våre data til blant annet Google (som omtalt i lesebrevet) ettersom de opplever vår datakvalitet som best på markedet. På bakgrunn av dette ekskluderer vi ingen som har et telefonnummer såfremt de ikke reserverer seg mot dette.

Å søke i våre databaser på nett er kostnadsfritt for våre brukere da våre inntekter alene blir dekket av verdien vi tilfører våre kunder med en tilstedeværelse. Den viktigste grunnen til deltakelse for våre kunder er at de er tilgjengelig for sine eksisterende eller nye kunder mens de er på søken etter dem eller deres varer/tjenester.

Vi lever med andre ord av å spleise kjøpere og selgere sammen. Det er et gjensidig avhengighetsforhold mellom alle tre parter. Våre brukere må finne

det de søker etter, vi må levere riktig og komplett informasjon og våre kunder vil være tjent med å være til stede med sine varer og tjenester. Vi vil uten kostnad gi kontaktinformasjon på søk på telefonnummer, privatpersoner og på juridiske firmanavn. Det vil koste penger å påvirke brukere som vet hva de vil ha men ikke vet av hvem og for merkevarebygging.

Når det gjelder hva en tannlege (bedrift) må betale kommer det i lesebrevet frem en del informasjon som kan være årsak til mange misforståelser rundt synlighet i katalogbransjen. Telenor eier ikke lenger en opplysningstjeneste og som bedrift er man ikke pålagt å være kunde i noen katalogprodukter. Når det gjelder 1881 er det Telenors offisielle opplysningstjeneste og som bedriftseier vil man være tjent med å være representert i en katalogtjeneste. De to største på markedet i dag er Gule Sider og 1881.

I 1881 finnes og overholdes det strenge regler for hvordan man skal

kommunisere med kunder og eventuelle konsekvenser ved avvik. Selgeren har vært ansatt i lengre tid og blir betraktet som svært ryddig i kontakt med kunder, og har utmerket seg positivt både internt i selskapet og også blant våre kunder. I følge 1881 sine retningslinjer er det i etterkant gjennomført møter med fokus på å få et bedre bilde av det faktiske hendelsesforløpet i denne saken. Etter samtale med selger og gjennomgang av mailkorrespondansen oppleves det som at det hele kunne vært unngått om selger hadde ryddet opp når misforståelsen var et faktum i stedet for å bli fornærmet. Det er vårt ansvar å formidle et budskap som ikke skal misforstås og det har vi ikke lyktes med her. Dette beklager vi på det sterkeste!

*Knut Alexander Staurset-Bakke
Avdelingssjef Inhouse
Digitale Medier 1881 AS
kasb@1881.no*