

pressmeddelande/rapport
www.custice.se

Stor telekomanalys om Stjärnafyrkant

2014-02-27 1 (5)

kontakt

Mikael Glännström,
informationsansvarig
mikael.glannstrom@custice.se
tel: 0738-290860

www.custice.se

copyright

Innehållet i detta press-meddelande får användas fritt i utbyte mot att Custice används som källa och nämns i artikeln.

om custice

Custice är en analys-leverantör som hjälper sina kunder med att hitta rakare vägar till ökad lönsamhet genom statistisk mjukvara och undersökningar.

om tjänsten #fakta

Databasen #fakta innehåller över 138 000 företag. Tjänsten erbjuds som säljstöd för att exempelvis hitta nya kunder, analysera sin position och bedöma kundnöjdhet.

**Kontakta oss för frågor eller för en gratis demonstration med skarpa case!**



Veckans stora telekomanalys om Stjärnafyrkant tyder på en telefonileverantör som inte har några större fördelar mot sina konkurrenter. Den största utmaningen för framtiden blir att förbättra förtroende och kundnöjdheten så att företagskunderna vill investera och satsa på Stjärnafyrkants lösningar.

18 037 intervjuer inom telekom

Custice har kontinuerligt intervjuat 18 037 företag om deras telefonilösningar som sammaställts i databasen #fakta. Av 52 frågeställningar har vi valt ut de som är mest intressanta att jämföra. Intervjuerna har skett över telefon med företagens beslutsfattare. Undersökningen är inte beställd. De telekomaktörer vi undersöker är Telia, Tele2, Telenor, TDC, Ringup, StjärnaFyrkant, Dialect och GEAB Phonehouse.

din kunniga kompis

Stjärnafyrkant är en telefonileverantör som fokuserar på att vara ”en kunnig kompis” som kan komma med pålitliga och goda råd gällande telefoni.



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om Stjärnafyrkant

2014-02-27 2 (5)

kontakt

Mikael Glännström,
informationsansvarig
mikael.glannstrom@custice.se
tel: 0738-290860

www.custice.se

copyright

Innehållet i detta press-meddelande får användas fritt i utbyte mot att Custice används som källa och nämns i artikeln.

**Kontakta oss för frågor eller för en gratis demonstration med skarpa case!**

kundernas nöjdhet med Stjärnafyrkant

Kundnöjdhet är i längden den viktigaste variabeln för telefonileverantörer. Nöjda kunder är trogna och starka kunder som etablerar ett starkt samarbete och ger grundförutsättningar för leverantören att växa.

Custice mäter två typer av nöjdhet; nöjdhet med sin leverantör av telefoniutrustning samt nöjdhet med sina telefonifunktioner. Telefonileverantörer har olika lösningar för sina kunder. Vissa har egna växelsystem, medan andra använder operatörens lösningar.

Vi har jämfört medelbetyg med konkurrensindex för att få fram tydliga skillnader mellan Stjärnafyrkant och dess konkurrenter. Konkurrensindex räknas ut genom att slå ihop övriga leverantörer som kommer ingå i denna undersökning och dela med Stjärnafyrkants medelbetyg.

I kategorin ”telefonileverantör” ingår frågor om nöjdhet med kompetens, pris, service, tillgänglighet och relation. I kategorin ”telefonifunktion” ingår hänvisningsmeddelanden, kostnad, samtalsstatistik och vidarekoppling. Beslutsfattare på företag ger betyg mellan 1 (mycket dåligt) och 5 (mycket bra).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Stjärnafyrkant medelbetyg | Konkurrensindex |
| telefonileverantör | 3,717 | 99,98  |
| telefonifunktion | 3,839 | 98,69 |

tabell 1. Medelbetyg av nöjdhetsgrad med leverantör och funktion.

Kundernas nöjdhet med telefonileverantören i princip samma för Stjärnafyrkant som konkurrensindex, medan nöjdhet med telefonifunktion är lägre. Även om siffrorna inte är alarmerande låga så behöver Stjärnafyrkant jobba på att få kunderna nöjdare för att få ett övertag på konkurrenterna.



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om Stjärnafyrkant

2014-02-27 3 (5)

kontakt

Mikael Glännström,
informationsansvarig
mikael.glannstrom@custice.se
tel: 0738-290860

www.custice.se

copyright

Innehållet i detta press-meddelande får användas fritt i utbyte mot att Custice används som källa och nämns i artikeln.

**Kontakta oss för frågor eller för en gratis demonstration med skarpa case!**

kundernas ekonomiska förutsättningar

Beslutsfattares egna uppfattningar om företagets ekonomiska förutsättningar är ofta en indikation om hur villiga en kund är att lägga pengar på en tjänst eller produkt.

Custice har frågat Stjärnafyrkants företagskunder om deras ekonomiska situation, expansionskraft och investeringsvilja. Beslutsfattaren på företaget har satt ett betyg mellan 1 och 5 där 1 är mycket dåligt och 5 är mycket bra.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Stjärnafyrkant medelbetyg | Konkurrensindex |
| Ekonomisk situation | 3,810 | 99,19 |
| expansionskraft | 3,387 | 98,20 |
| investeringsvilja | 3,399 | 99,82 |

tabell 2. Medelbetyg av ekonomisk situation, expansionskraft och investeringsvilja.

Stjärnafyrkants kunder ligger under konkurrensindex i samtliga ekonomiska variabler. Det tyder på företagskunder som är försiktiga i sina investeringar och som inte är i sin mest expansiva fas. Att redovisa kostnadseffektivitet kan därför vara en bra idé till att få kunderna att investera i mer avancerade lösningar.

alarmerande förtroendesiffror

Den yttersta typen av missnöje manifesterar sig av en tanke hos beslutsfattaren att byta ut sin leverantör av telefonilösning. Detta kan innefatta både operatören och leverantören beroende på hur lösningen ser ut.

Vi har frågat Stjärnafyrkants kunder om vilken leverantör som löper störst risk att bytas ut.



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om Stjärnafyrkant

2014-02-27 4 (5)

kontakt

Mikael Glännström,
informationsansvarig
mikael.glannstrom@custice.se
tel: 0738-290860

www.custice.se

copyright

Innehållet i detta press-meddelande får användas fritt i utbyte mot att Custice används som källa och nämns i artikeln.

**Kontakta oss för frågor eller för en gratis demonstration med skarpa case!**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Stjärnafyrkant medelbetyg | Konkurrensindex |
| Byta ut operatör | 12,93 % | 85,07 |
| Byta ut teleleverantör | 13,26 % | 200,61 |

tabell 3. Antal kunder i procent där operatören eller teleleverantören riskerar att bytas ut.

13,26 procent av Stjärnafyrkants kunder uppger att teleleverantören är det som löper störst risk att bytas ut. Det är hela två gånger högre än konkurrensindex, vilket är alarmerande högt för en telefonileverantör.

Det är svårt att förklara vad det låga förtroendet beror på, enligt de variabler vi undersökt. Det finns inget stort missnöje för Stjärnafyrkant som telefonileverantör enligt våra siffror. Inte heller finns det några större problemområden jämfört med konkurrenterna. Då återstår faktorer som vi inte frågat om i den här undersökningen som exempelvis styrkan hos varumärket eller relationen med Stjärnafyrkants säljare. Ett förbättringsområde som kunderna önskar, som vi inte sett hos konkurrenterna, är just ”relation med säljare”.

Slutsatsen blir dock att vi inte kan hitta någon tydlig orsak till de alarmerande siffrorna.

stora problem med avbrott

Avslutningsvis har vi tittat på Stjärnafyrkants kunders attityder om nuvarande problem, vad som kan förbättras samt framtida investeringar.

De tre främsta förbättringarna Stjärnafyrkants kunder önskar (utöver pris) är *service* (9,72 %), *tillgänglighet* (6,48 %) och *relation med säljare* (2,83 %).

De tre främsta problemen Stjärnafyrkants kunder upplever är *täckning* (11,29 %), *avbrott* (9,11 %) och *kostnader* (6,34 %).

De tre främsta investeringarna som Stjärnafyrkants kunder planerar är *televäxel*, *mobilteleväxel och göra personalen mer mobil*.



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om Stjärnafyrkant

2014-02-27 5 (5)

kontakt

Mikael Glännström,
informationsansvarig
mikael.glannstrom@custice.se
tel: 0738-290860

www.custice.se

copyright

Innehållet i detta press-meddelande får användas fritt i utbyte mot att Custice används som källa och nämns i artikeln.

**Kontakta oss för frågor eller för en gratis demonstration med skarpa case!**

sammanfattning

Custice har genomfört en stor undersökning om telekomaktören Stjärnafyrkant och deras kunder.

Stjärnafyrkant ligger nära konkurrensindex när det gäller företagskundernas nöjdhet med telefonileverantör. Nöjdhet med telefonifunktion ligger lägre än konkurrensindex.

Stjärnafyrkants kunder har sämre ekonomisk situation, expansionskraft och investeringsvilja än konkurrensindex.

13,26 % av Stjärnafyrkants kunder upplever att det är störst risk att Stjärnafyrkant blir utbytt som leverantör vilket är hela två gånger högre än konkurrensindex.

Stjärnafyrkants kunder planerar framförallt att investera i televäxlar, mobilteleväxlar och att göra personalen mer mobil.

Stjärnafyrkants förbättringsområde är service, tillgänglighet och relation med säljare.

Stjärnafyrkants kunders största problem är täckning, avbrott och kostnader.

stor analys om Ringup nästa vecka

Nästa vecka tittar vi på Ringup.

För mer information om undersökningen, kontakta

**Mikael Glännström – 0738 290 860**

För frågor och demonstration av databasen #fakta, kontakta

**Christer Skogsberg – 0704 629 901**