

pressmeddelande/rapport
www.custice.se

Stor telekomanalys om TDC

2014-01-23 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!**



Custice kommer under åtta veckor undersöka de åtta största telekomaktörerna med rikstäckande försäljning mot slutkund inom B2B. Vi tittar på företagkundernas nöjdhet, ekonomiska förutsättningar, framtida investeringar, vilka problem som finns med telefonin samt vad som kan förbättras med telefonin. Först ut är TDC.

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.

TDC hade nöjdast kunder 2012

TDC erbjuder helhetslösningar inom tal, data och video till företag och organisationer. TDC finns över hela landet med runt 20 kontor. Fokus ligger nästan uteslutande på att sälja lösningar till större företag. TDC kom även etta i fyra av fem kategorier i Custice undersökning om nöjdast företagskunder inom telekom 2012.



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om TD

2014-01-23 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 TDC

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 TDC och dess konkurrenter. Konkurrensindex räknas ut genom att slå ihop övriga leverantörer som kommer ingå i denna undersökning och dela med TDCs medelbetyg.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | TDC medelbetyg | Konkurrensindex |
| telefonileverantör | 3,718 | 99,78  |
| telefonifunktion | 4,024 | 103,44 |

tabell 1. Medelbetyg av nöjdhetsgrad med leverantör och funktion.

Kundernas nöjdhet med telefonileverantören skiljer sig inte nämnvärt från konkurrensindex. Nöjdheten med telefonifunktionen skiljer sig dock mer då TDCs kunder är 3,44 % nöjdare än konkurrensindex vilket gör TDC konkurrentskraftiga. Detta innebär att kunderna är mer nöjda med funktionen TDC levererar än med TDC som leverantör.



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om TDC

2014-01-23 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 TDCs kunder 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | TDC medelbetyg | Konkurrensindex |
| Ekonomisk situation | 3,944 | 102,68 |
| expansionskraft | 3,538 | 102,58 |
| investeringsvilja | 3,613 | 106,11 |

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

TDCs kunder har bättre ekonomiska förutsättningar än konkurrensindex, särskilt när det gäller kundernas investeringsvilja. Det kan bero på att TDCs kunder oftast är större företag.

Att investeringsviljan är högre än expansionskraften tyder på att TDCs kunder är inne i en positiv konjunktur.

stort antal kunder uppger risk att TDC byts ut

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 TDCs kunder om vilken leverantör som löper störst risk att bytas ut.



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om TDC

2014-01-23 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!**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | TDC medelbetyg | Konkurrensindex |
| Byta ut operatör | 17,16 % | 112,89 |
| Byta ut teleleverantör | 10,23 % | 154,77 |

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

Det borde vara oroande för TDC att de riskeras bytas ut av en av tio kunder. Detta är 54,77 % högre antal än konkurrensindex.

En möjlig förklaring kan vara att större företagskunder ser över sina telefoniutrustningsleverantörer och operatörer i större utstäckning än mindre företag.

vem kommer TDC alliera sig med

Idag arbetar de stora teknikleverantörerna i största möjliga mån med crosselling. Crosselling underlättas av att ha flera ben att stå på inom IT/telekom varför vi idag ser fler och fler helhetsleverantörer samt samarbeten mellan aktörer. Vi ville därför titta över vilka dokumenthanteringsleverantörer som TDCs kunder använder. TDCs kunder köper främst sin dokumenthanteringsutrustning hos Ricoh som satsar hårt på telefoni. Utöver Ricoh köper kunderna främst hos Canon och Sharp.

TDCs kunder vill investera i växel och videokonferensutrustning

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

De tre främst förbättringarna TDCs kunder önskar (utöver pris) är *service* (8,16 %), *kvalitet* (7,51 %) och *tillgänglighet* (7,29 %).

De tre främsta problemen TDCs kunder upplever är *täckning* (12,09 %), *avbrott* (8,37 %) och *kostnader* (6,38 %).

De tre främsta investeringarna som TDCs kunder planerar är *televäxel*, *videokonferensutrustning* och *ökad mobilitet*.



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om TDC

2014-01-23 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 TDC och deras kunder.

TDC har nöjdare kunder med sin telefonilfunktion än sina konkurrenter. Som leverantör är medelbetyget för kundnöjdhet nästan samma som konkurrensindex.

TDCs kunder har bättre ekonomiska förutsättningar än konkurrenters kunder.

En av tio TDC-kunder upplever att det är en risk att TDC blir utbytt som teleleverantör vilket är 54,77 % högre än konkurrensindex.

TDCs kunder vill framförallt investera i televäxlar och videokonferensutrustning.

TDCs förbättringsområde är service, kvalitet och tillgänglighet.

TDCs kunders största problem är täckning, avbrott och kostnader.

stor analys av Tele2 nästa vecka

Nästa vecka tittar vi på Tele2.

För mer information om undersökningen, kontakta

**Mikael Glännström – 0738 290 860**

För frågor och demonstration av databasen #fakta, kontakta

**Christer Skogsberg – 0704 629 901**