

pressmeddelande/rapport
www.custice.se

Stor telekomanalys om RingUp

2014-03-06 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 RingUp tyder på en telefonileverantör med mycket nöjda kunder. Den största utmaningen för framtiden blir att nå större företag med mer ekonomiskt utrymme som vill investera i mer avancerade 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.

ett personligt företag

RingUp är en telefonileverantör som fokuserar på att vara ”ett personligt företag” som finns tillgängliga lokalt nära sina kunder.



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om RingUp

2014-03-06 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 RingUp

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 RingUp och dess konkurrenter. Konkurrensindex räknas ut genom att slå ihop övriga leverantörer som kommer ingå i denna undersökning och dela med RingUps 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).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | RingUp medelbetyg | Konkurrensindex |
| telefonileverantör | 3,782 | 101,72  |
| telefonifunktion | 3,946 | 101,44 |

tabell 1. Medelbetyg av nöjdhetsgrad med leverantör och funktion.

Kundernas nöjdhet med RingUp som telefonileverantör är mycket högre än konkurrensindex, vilket tyder på nöjda kunder. Även nöjdhetsgraden med telefonifunktion är högre än konkurrensindex. Särskilt nöjda är kunderna med kompetens, relation och service. Ett litet varningstecken för kategorin ”nöjdhet med pris” som inte ligger på samma konkurrenskraftiga nivåer.



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om RingUp

2014-03-06 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 RingUps 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | RingUp medelbetyg | Konkurrensindex |
| Ekonomisk situation | 3,793 | 98,75 |
| expansionskraft | 3,364 | 97,54 |
| investeringsvilja | 3,350 | 98,38 |

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

RingUps kunder ligger under konkurrensindex i samtliga ekonomiska variabler. Det tyder på företagskunder som är försiktiga i sina investeringar och som inte har möjlighet att välja för dyra och avancerade lösningar. Det kan också bero på att RingUp har många mindre företag som kunder. Medelanställda per arbetsplats är 33 och median 20 per arbetsplats för RingUps kunder.

pris enda orosfaktorn som påverkar leverantörsbyte

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



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om RingUp

2014-03-06 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!**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | RingUp medelbetyg | Konkurrensindex |
| Byta ut operatör | 17,04 % | 113,45 |
| Byta ut teleleverantör | 7,41 % | 112,10 |

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

7,41 procent av RingUps kunder uppger att teleleverantören är det som löper störst risk att bytas ut. Det är högre än konkurrensindex. En möjlig förklaring är kunderna tittar mycket på priset och vill pressa detta så mycket som möjligt. Det enda RingUps kunder inte är nöjda med, är just priset.

Byte av operatör är ingenting RingUp behöver bekymra sig över eftersom de erbjuder lösningar från alla stora operatörer.

önskar inga större förbättringar

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

De tre främsta förbättringarna RingUps kunder önskar (utöver pris) är *service* (5,68 %), *tillgänglighet* (4,80 %) och *utbud* (3,49 %). Det är låga siffror, vilket återigen tyder på nöjda kunder.

De tre främsta problemen RingUps kunder upplever är *telefonförsäljare* (10,60 %), *täckning* (10,60 %) och *kostnader* (8,76 %).

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



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om RingUp

2014-03-06 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 RingUp och deras kunder.

RingUp ligger över konkurrensindex när det gäller företagskundernas nöjdhet med telefonileverantör och telefonifunktion. Överlag är kunderna mycket nöjda med speciellt kompetens, relation och service.

RingUps kunder har sämre ekonomisk situation, expansionskraft och investeringsvilja än konkurrensindex, vilket kan bero på stor del mindre företag som kunder.

7,41 % av RingUps kunder upplever att det är störst risk att RingUp blir utbytt, vilket är högre än konkurrensindex. Kan bero på att kunderna tittar efter möjligheter att pressa priserna.

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

RingUps förbättringsområde är service, tillgänglighet och utbud.

RingUps kunders största problem är telefonförsäljare, täckning och kostnader.

stor analys om Phonehouse nästa vecka

Nästa vecka tittar vi på Phonehouse.

För mer information om undersökningen, kontakta

**Mikael Glännström – 0738 290 860**

För frågor och demonstration av databasen #fakta, kontakta

**Christer Skogsberg – 0704 629 901**