

pressmeddelande/rapport
www.custice.se

Stor telekomanalys om Telia

2014-02-13 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 Telia tyder på lojala kunder som inte är helt nöjda med sin telefonilösning. Den största utmaningen för framtiden blir att förbättra kundnöjdhet, tillgänglighet och relationen med sina kunder. Täckning och kvalité är starka kort för Telia.

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.

Sveriges största operatör

Telia är en gigant inom telekommunikation i Sverige. Med en stor kundbas satsar de mycket på synlighet och täckning.



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om Telia

2014-02-13 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 Telia

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Telia medelbetyg | Konkurrensindex |
| telefonileverantör | 3,672 | 98,76  |
| telefonifunktion | 3,811 | 97,97 |

tabell 1. Medelbetyg av nöjdhetsgrad med leverantör och funktion.

Kundernas nöjdhet med telefonileverantören och telefonifunktionen är lägre för Telia än konkurrensindex. Med en stor kundbas kan det vara svårt att bedriva god kundvård. Denna tes stärks också av att ”relation” (med sin telefonileverantör) är den variabel som är lägst i jämförelse med konkurrensindex.

Telia verkar satsa mer på hårda värden som täckning och kvalitét. Men vad händer när konkurrenterna kommer ikapp? Då blir mjuka värden och relation med företagen viktigare.



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om Telia

2014-02-13 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 Telias 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Telia medelbetyg | Konkurrensindex |
| Ekonomisk situation | 3,800 | 98,93 |
| expansionskraft | 3,362 | 97,48 |
| investeringsvilja | 3,348 | 98,33 |

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

Telias kunder har sämre ekonomiska förutsättningar än konkurrensindex. Det kan bero på att vissa konkurrenter satsar på större företag, medan Telia har en bred kundbas även hos små företag som kanske har mindre ekonomiska resurser.

förtroende för Telia som operatör och leverantör

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



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om Telia

2014-02-13 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!**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Telia medelbetyg | Konkurrensindex |
| Byta ut operatör | 11,04 % | 72,63 |
| Byta ut teleleverantör | 4,66 % | 70,50 |

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

C:a en av tio av Telias kunder uppger att operatören är det som löper störst risk att bytas ut. Det är mycket lägre än konkurrensindex. Som telefonileverantör är konkurrensindex lika lågt vilket innebär att kunderna känner förtroende för Telia både som operatör och leverantör.

Just pålitlighet i form av täckning är något som Telia satsar mycket på, och det verkar som att kunderna litar på Telia.

minst problem med täckningen av alla operatörer

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

De tre främsta förbättringarna Telias kunder önskar (utöver pris) är *tillgänglighet* (7,76 %), *service* (6,61 %) och *utbud* (3,08 %).

De tre främsta problemen Telias kunder upplever är *täckning* (9,70 %), *telefonförsäljare* (9,52 %) och *kostnader* (6,17 %).

De tre främsta investeringarna som Telias kunder planerar är *televäxel*, *mobilteleväxel och videokonferensutrustning*.



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om Telia

2014-02-13 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 Telia och deras kunder.

Telia ligger lägre än konkurrensindex när det gäller företags-kundernas nöjdhet med telefonileverantör och telefonifunktion.

Telias kunder har sämre ekonomiska förutsättningar än konkurrenters kunder.

Endast 11,04 % Teliakunder upplever att det är störst risk att Telia blir utbytt som operatör vilket är mycket lägre än konkurrensindex.

Telias kunder vill framförallt investera i televäxlar, mobilteleväxlar och videokonferensutrustning.

Telias förbättringsområde är tillgänglighet, service och utbud.

Telias kunders största problem är täckning, telefonförsäljare och kostnader. Antal kunder som upplever täckning som problem är dock betydligt lägre än för konkurrerande operatörer.

stor analys om Dialect nästa vecka

Nästa vecka tittar vi på Dialect.

För mer information om undersökningen, kontakta

**Mikael Glännström – 0738 290 860**

För frågor och demonstration av databasen #fakta, kontakta

**Christer Skogsberg – 0704 629 901**