

pressmeddelande/rapport  
www.custice.se

Stor telekomanalys om Telenor

2014-02-06 1 (5)

kontakt

Mikael Glännström,   
informationsansvarig  
[mikael.glannstrom@custice.se](mailto: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 Telenor tyder på expansionsstarka företagskunder som inte är helt nöjda med sin telefonilösning. Den största utmaningen för framtiden blir att förbättra täckning och kundnöjdhet jämfört med sina konkurrenter.

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.

en flexibel operatör

Telenor beskriver sig själva som den flexibla operatören och erbjuder telefonlösningar till både privatpersoner och företag.



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om Telenor

2014-02-06 2 (5)

kontakt

Mikael Glännström,   
informationsansvarig  
[mikael.glannstrom@custice.se](mailto: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 Telenor

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Telenor medelbetyg | Konkurrensindex |
| telefonileverantör | 3,663 | 98,52 |
| telefonifunktion | 3,856 | 99,13 |

tabell 1. Medelbetyg av nöjdhetsgrad med leverantör och funktion.

Kundernas nöjdhet med telefonileverantören och telefonifunktionen är något lägre för Telenor än konkurrensindex. Det finns därför en hel del att jobba på om Telenor vill bli bättre än sina konkurrenter på detta område.



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om Telenor

2014-02-06 3 (5)

kontakt

Mikael Glännström,   
informationsansvarig  
[mikael.glannstrom@custice.se](mailto: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 Telenors 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Telenor medelbetyg | Konkurrensindex |
| Ekonomisk situation | 3,807 | 99,11 |
| expansionskraft | 3,528 | 102,29 |
| investeringsvilja | 3,334 | 97,91 |

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

Telenors kunder har något sämre ekonomiska förutsättningar än konkurrensindex då både den ekonomiska situationen och investeringsviljan är lägre än konkurrensindex. Dock har Telenors kunder ett högre medelbetyg i expansionskraft än konkurrensindex.

En tolkning av hög expansionskraft men lägre investeringsvilja är att kunderna är inne i en expansiv fas med lägre likviditet. Detta borde innebära en ljus framtid för Telenors kunder och därmed också Telenor som leverantör.

större risk för operatören att bytas 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 Telenors kunder om vilken leverantör som löper störst risk att bytas ut.



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om Telenor

2014-02-06 4 (5)

kontakt

Mikael Glännström,   
informationsansvarig  
[mikael.glannstrom@custice.se](mailto: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!**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Telenor medelbetyg | Konkurrensindex |
| Byta ut operatör | 18,21 % | 119,80 |
| Byta ut teleleverantör | 2,51 % | 41,01 |

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

Hela 18,21 procent av Telenors kunder uppger att operatören är det som löper störst risk att bytas ut. Det är mycket högre än konkurrensindex. Som telefonileverantör sitter Telenor säkrare då endast 2,51 procent anger att telefonileverantören är det som löper störst risk att bytas ut.

Som operatör behöver Telenor bygga upp ett större förtroende hos sina kunder. Eftersom Telenors telefonilösningar innefattar Telenor som operatör är det stor chans att även telefonileverantör löper stor risk att bytas ut.

täckning största problemet för kunderna

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

De tre främsta förbättringarna Telenors kunder önskar (utöver pris) är *service* (6 %), *kvalitet* (5,5 %) och *tillgänglighet* (4 %).

De tre främsta problemen Telenors kunder upplever är *täckning* (22,08 %), *kostnader* (6,20 %) och *avbrott* (6,20 %).

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



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om Telenor

2014-02-06 5 (5)

kontakt

Mikael Glännström,   
informationsansvarig  
[mikael.glannstrom@custice.se](mailto: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 Telenor och deras kunder.

Telenor ligger något lägre än konkurrensindex när det gäller företagskundernas nöjdhet med telefonileverantör och telefonifunktion.

Telenors kunder har något sämre ekonomiska förutsättningar än konkurrenters kunder.

Hela 18,21 % Telenorkunder upplever att det är störst risk att Telenor blir utbytt som operatör vilket är mycket högre än konkurrensindex.

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

Telenors förbättringsområde är service, kvalitet och tillgänglighet.

Telenors kunders största problem är täckning, kostnader och avbrott. Täckning är den största utmaningen för Telenor med hela 22,08 % kunder som uppger det som ett problem.

stor analys om Telia nästa vecka

Nästa vecka tittar vi på Telia.

För mer information om undersökningen, kontakta

**Mikael Glännström – 0738 290 860**

För frågor och demonstration av databasen #fakta, kontakta

**Christer Skogsberg – 0704 629 901**