

pressmeddelande/rapport  
www.custice.se

Stor telekomanalys om Dialect

2014-02-20 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 Dialect tyder på nöjda kunder som prioriterar goda relationer och tillgänglighet med sin telefonileverantör. Den största utmaningen för framtiden blir att förbättra telefonifunktioner. Dialects kunder är investeringsstarka och nöjda med servicen.

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.

satsar på service och tillgänglighet

Dialect är en leverantör som arbetar nära sina kunder. Fokus ligger på service och tillgänglighet.



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om Dialect

2014-02-20 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 Dialect

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Dialect medelbetyg | Konkurrensindex |
| telefonileverantör | 3,776 | 101,60 |
| telefonifunktion | 3,874 | 99,59 |

tabell 1. Medelbetyg av nöjdhetsgrad med leverantör och funktion.

Kundernas nöjdhet med telefonileverantören högre för Dialect än konkurrensindex, medan nöjdhet med telefonifunktion är något lägre.

Resultatet tyder på att Dialect värnar om den personliga relationen med kunderna vilket kan innebära ett mindre kundtapp men bygger förtroende i längden. Variablerna ”relation”, ”tillgänglighet” och ”service” är särskilt höga i kundnöjdhet.



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om Dialect

2014-02-20 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 Dialects 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Dialect medelbetyg | Konkurrensindex |
| Ekonomisk situation | 3,838 | 99,92 |
| expansionskraft | 3,480 | 100,90 |
| investeringsvilja | 3,447 | 101,23 |

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

Dialects kunder ligger nära konkurrensindex i ekonomisk situation och högre än konkurrensindex i expansionskraft och investeringsvilja. Det tyder på ekonomiskt stabila kunder som är villiga att investera i bra telefonilösningar. Det är dock hård konkurrens om dessa åtråvärda investeringsstarka företag då de ofta ser över sina lösningar.

förtroende för Dialect 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 Dialects kunder om vilken leverantör som löper störst risk att bytas ut.



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om Dialect

2014-02-20 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!**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Dialect medelbetyg | Konkurrensindex |
| Byta ut operatör | 14,36 % | 94,47 |
| Byta ut teleleverantör | 8,29 % | 125,42 |

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

C:a en av tolv av Dialects kunder uppger att teleleverantören är det som löper störst risk att bytas ut. Det är högre än konkurrensindex. Det kan bero på att kunderna ofta ser över sina telefonilösningar och att det därför finns en större risk att bytas ut.

inte särskilt mycket att förbättra

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

De tre främsta förbättringarna Dialects kunder önskar (utöver pris) är *service* (7,19 %), *tillgänglighet* (5,27 %) och *utbud* (3,53 %). Det är särskilt låg andel jämfört med övriga leverantörer, vilket innebär att kunderna är nöjda med den tjänst som levereras.

De tre främsta problemen Dialects kunder upplever är *täckning* (11,03 %), *telefonförsäljare* (9,10 %) och *avbrott* (7,06 %).

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



pressmeddelande/rapport

Stor telekomanalys om Dialect

2014-02-20 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 Dialect och deras kunder.

Dialect ligger högre än konkurrensindex när det gäller företags-kundernas nöjdhet med telefonileverantör. Nöjdhet med telefonifunktion ligger något lägra än konkurrensindex.

Dialects kunder är mer villiga att investera än konkurrensindex.

8,29 % av Dialects kunder upplever att det är störst risk att Dialect blir utbytt som leverantör vilket är högre än konkurrensindex.

Dialects kunder planerar framförallt att investera i televäxlar, mobilteleväxlar och videokonferensutrustning.

Dialects förbättringsområde är tillgänglighet, service och utbud. Dock i mindre grad än för konkurrenterna.

Dialects kunders största problem är täckning, telefonförsäljare och avbrott.

stor analys om StjärnaFyrkant nästa vecka

Nästa vecka tittar vi på StjärnaFyrkant.

För mer information om undersökningen, kontakta

**Mikael Glännström – 0738 290 860**

För frågor och demonstration av databasen #fakta, kontakta

**Christer Skogsberg – 0704 629 901**