



FÖR MER INFORMATION

Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2022-10-24

Snabb uppkoppling måste även gälla kundrelationen

En ny digital vardag. Det är nog en beskrivning som både privatkunder och företagskunder efter år av pandemi kan ställa sig bakom. Hybridlösningar med både digitala och fysiska möten är idag en vardag för många. Tillgång till stabila och pålitliga kommunikationstjänster med relevant innehåll har därför blivit centralt. Därför är det positivt att bredbandskunderna blivit något mer nöjda. Kunderna är även mer nöjda med sina streamingtjänster medan digital-TV tappar efter fjolårets uppgång.

Snabbt bredband tar många för givet. Samtidigt så ser vi också att stabilitet och upplevelse kring hastighet över tiden blivit bättre i branschen. Det är också en av anledningarna till att branschen successivt fått nöjdare kunder. Det gäller både privatkunder och i företagssegmentet.

– Det stämmer att när det gäller produkten och tjänsten bredband så har den över tid fått bättre och bättre omdömen av kunderna säger Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex. Däremot måste begrepp som snabbt, enkelt och pålitlighet gälla hela kundrelationen. Det här är inget nytt i årets studie utan kunderna har efterfrågat smidigare lösningar vid problem, störningar och supportärenden under en längre tid. Kraven har ökat markant under panedmi och fortsätter att göra det, säger Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex.

I våra breda branschstudier är det tydligt att kunderna är nöjda med att hantera problem och supportfrågor själva genom olika gör-det-själv-lösningar.

När kunderna behöver hjälp via support eller kundtjänst så är omdömet långt ifrån bra.

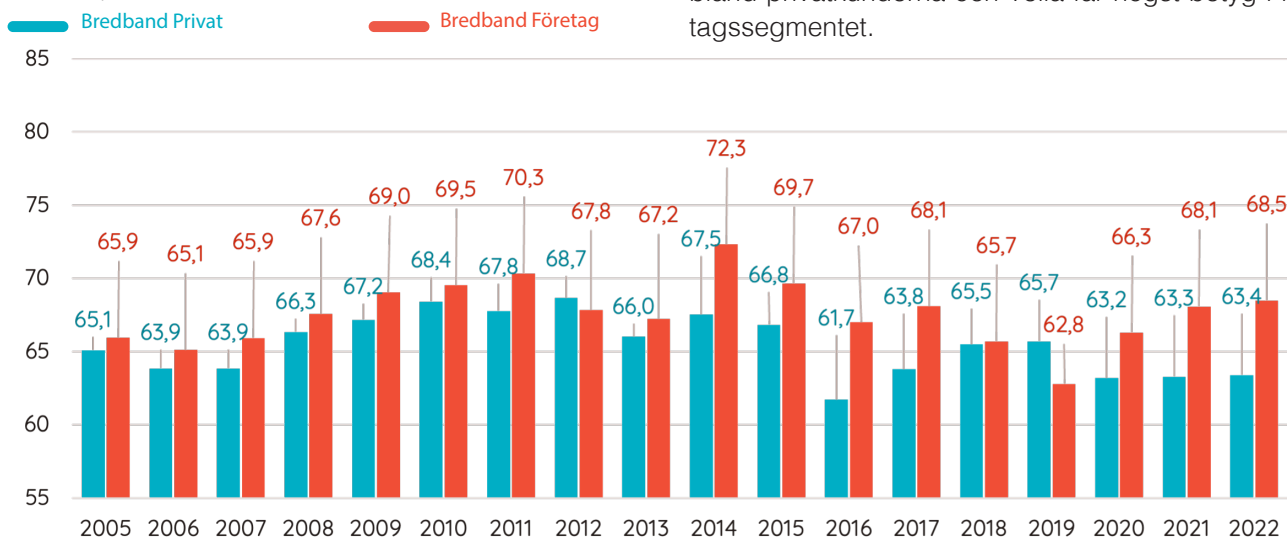
– Det handlar om svarstider, bemötande och kompetens där nivåerna ligger kvar på relativt låga nivåer jämfört med andra sektorer säger Johan Parmler. De här har lett till att kunden som är i kontakt med sina leverantörer är mindre nöjda än de som inte har varit det. Ett fenomen som syns i flera branscher. Kundkontakt har historiskt sett i regel genererat nöjdare kunder men det är långt ifrån en självklarhet idag berättar Johan Parmler. Snabb uppkoppling måste även gälla kundkontakterna helt enkelt.

Bland företagskunderna så fortsätter den positiva trenden sen 2019.

– I den här delen av telekomsektorn så har det över tiden skett en förbättring kring både imagefrågor och servicefrågor som gjort kunderna mer nöjda. Förra året beskrev vi det som att företagskunderna känner sig mer omhändertagna och det gäller även i år berättar Johan Parmler.

Bredband 2005-2022

Kundnöjdhet 0-100



Digital-TV backar men streaming går framåt

Netflix är i år kundernas streamingfavorit. Ingen aktör får låga betyg. Det är bara Viaplay som backar medan övriga aktörer ökar. C More står för årets förbättring. När det gäller digital-TV så backar branschen i kundnöjdhet efter fjolårets uppgång.

– Tillgången till olika streamingtjänster har bara ökat och ökat men samtidigt så ser vi att man är mer om sig och kring sig och byter mellan aktörer, berättar Love Westin analyschef Svenskt Kvalitetsindex. Utifrån hur nöjd man är så är lojaliteten ovanligt låg och vi ser i andra studier att man i större utsträckning idag ser över sina abonnemang för den här typen av tjänster.

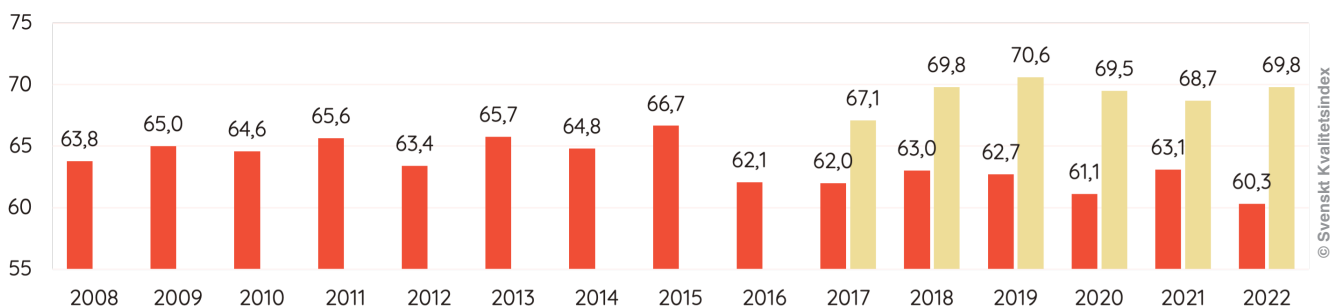
Digital-TV har varit den delbransch i telekomsektorn som genomgående fått lägre betyg av kunderna. Det ser vi även i årets mätning.

– Fjolårets notering i kundnöjdhet inom digital-TV var bland de högsta på mycket länge. Nu ser vi i stället motsatsen – en nöjdhet som är bland de lägsta på mycket länge. Förändringar i kanalutbud och dålig upplevelse kring stabilitet och pålitlighet ligger till stor del bakom årets nedgång, berättar Johan Parmler.

Digital-TV och Streaming

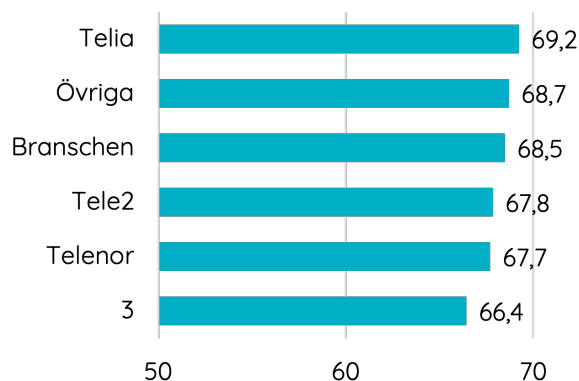
Kundnöjdhet, skala 0-100

Digital-TV Streaming



Bredband Företag

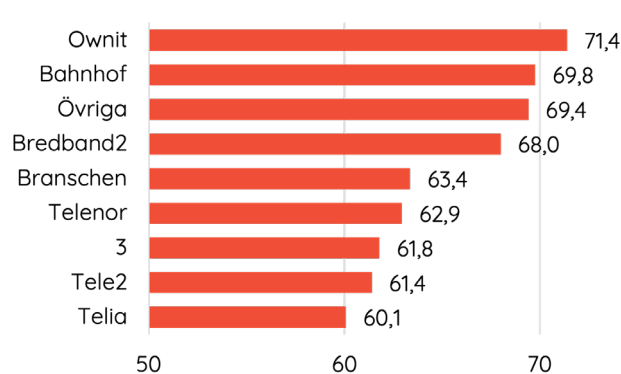
Kundnöjdhet, skala 0-100



© Svenskt Kvalitetsindex

Bredband Privat

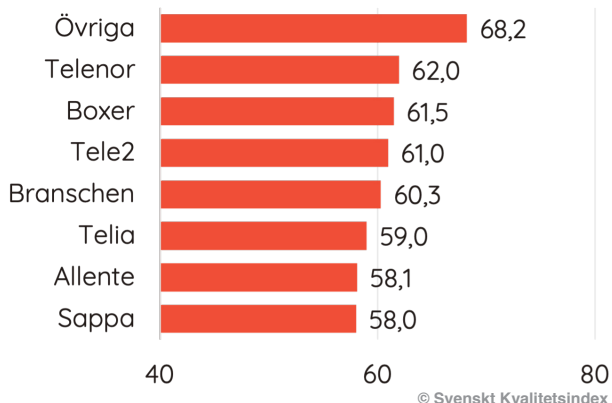
Kundnöjdhet, skala 0-100



© Svenskt Kvalitetsindex

Digital-TV Privat

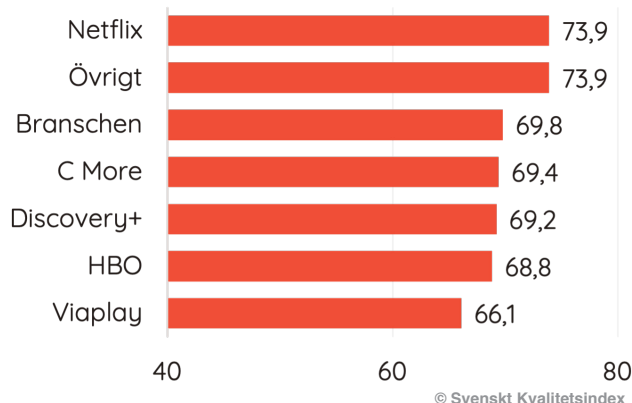
Kundnöjdhet, skala 0-100



© Svenskt Kvalitetsindex

Streaming Privat

Kundnöjdhet, skala 0-100



© Svenskt Kvalitetsindex