

2015-11-02 04:00 CET

Svenskt Kvalitetsindex om Bredband, Digital-TV och fast telefoni 2015

[Digital-TV går mot strömmen](#)

Digital-TV får sitt bästa betyg någonsin medan övriga områden, bredband och fast telefoni, backar eller ligger still. Även om Digital-TV har en bit kvar till många andra branscher och områden (såsom bank och försäkring) så går det åt rätt håll. Kunderna till bredbandsleverantörerna ger sina operatörer sämre betyg än tidigare. Det gäller både privatkunder och företagskunder. Fast telefoni där företagsmarknaden studeras särskilt i år får också något sämre betyg än tidigare av sina kunder.

Com Hem, Canal Digital och Telia går framåt inom Digital-TV

Årets uppgång för digital-TV branschen som helhet kan till stor del spåras till att Telia men inte minst att Com Hem får betydligt bättre betyg än tidigare.- Vad gäller Com Hem så ligger både bättre produktkvalitet och service bakom årets uppgång, säger Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex. Com Hem får också betydligt bättre betyg på prisvärdhet jämfört med tidigare.

-Det är värt att notera att några av aktörerna har kunder som också har andra tjänster hos samma leverantör som för digital-TV säger Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex. Vi ser inga generella samband kring att de som har flera tjänster per automatik är mer nöjda. Telia har dock en viss fördel i att kunderna har flera tjänster men effekten är marginell.

Att använda klagomål som en konkurrensfördel

Inom bredband privatkunder så kommer bredbandsbolaget väldigt bra ut. En

stor anledningen är att man på ett mycket bra sätt lyckas hantera sina klagande kunder. – Bredbandsbolaget har lyckats med den så kallade ”recovery paradox”, nämligen att omvända en missnöjd klagande kund till en nöjd kund säger Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex. Faktum är att operatörerna inom bredband är betydligt bättre på att hantera klagande kunder jämfört med exempelvis mobiloperatörer.

VI VISAR VAD SOM DRIVER KUNDER ATT BLI OCH FÖRBLI KUNDER

Kontaktpersoner



Johan Parmler

Presskontakt

VD

johan.parmler@kvalitetsindex.se

0731517598