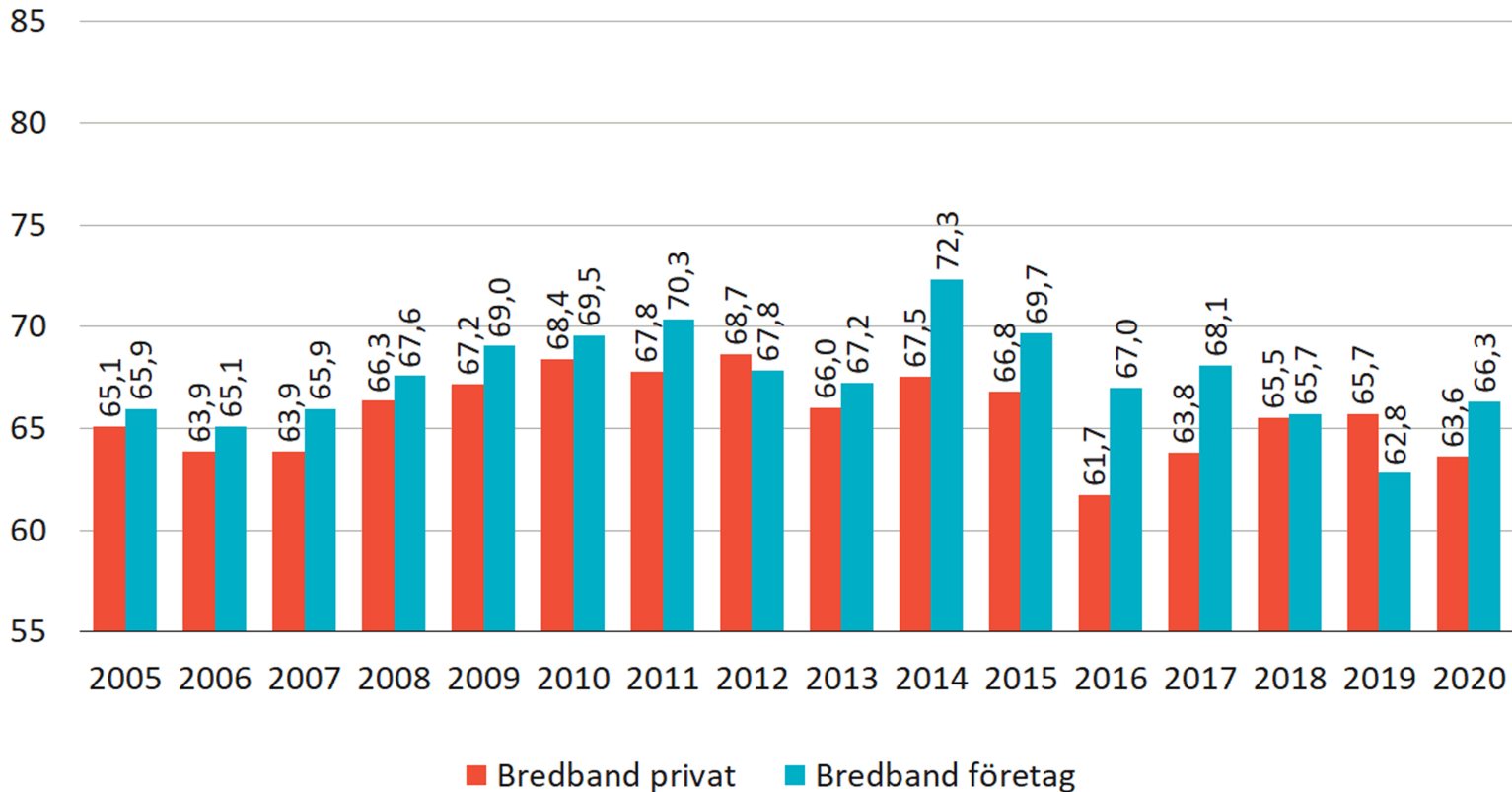


SKI kundnöjdhet bredband 2005-2020



2020-10-26 06:00 CET

Bredband, streaming och digital-TV har blivit en nödvändighet i en ny tid

Årets SKI-studie av bredbands- och TV-tjänster visar att pandemin förändrat kraven även i dessa branscher. Kundernas betyg ger en splittrad bild av både upp- och nedgångar, där det kan konstateras att tillgången till ett stabilt bredband blivit en privat och professionell nödvändighet samt att streamingtjänster är populärare än tablå-TV.

Covid-19 har påverkat kundernas krav på sina bredbandsleverantörer. Precis som årets tidigare publicerade branschmätningar visat sker nu en dramatisk samhällsutveckling som brett påverkar behov, krav, förväntningar och

beteenden.

Bredbandet – många livlina till omvärlden

Restriktioner och social distansering som påverkat både jobb och fritid har lett till ett intensivt utnyttjande av bredbandstjänster, vilket gjort att känsligheten för störningar ökat. I många delar av samhället har tillgången till ett stabilt bredband blivit något av en social och professionell livlina. Här noteras framförallt att privatkunderna ger ett lägre betyg.

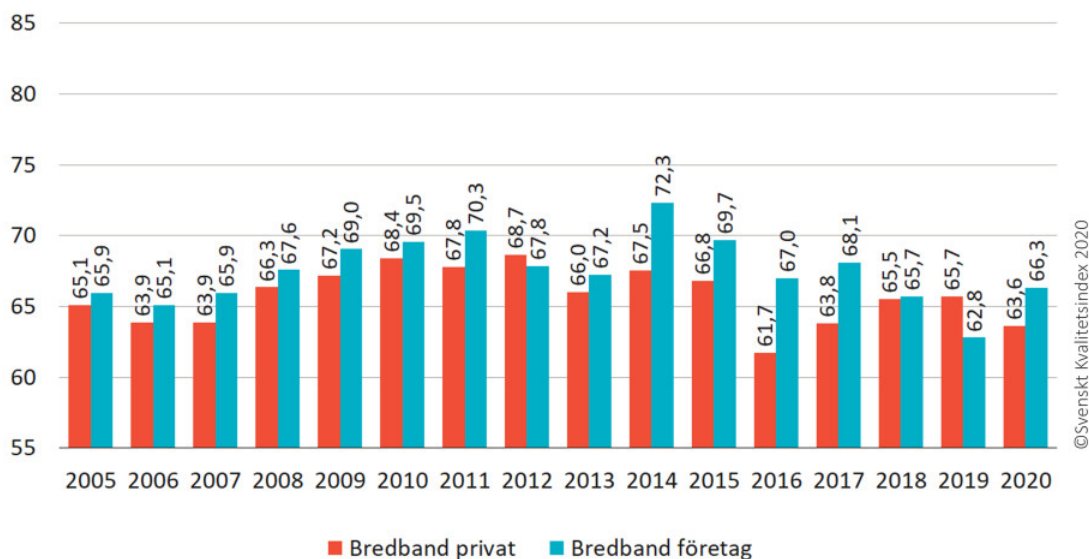
– Ett halvår då många varit hemma har självklart påverkat användandet. Det har ställt större krav på både bandbredd och den hårdvara som kunden använder, säger Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex. Här behöver branschen bli bättre på att hjälpa till och säkra att kunden har bra utrustning. Operatörerna får nämligen ganska ofta ta kritik, även om det beror på hårdvara som ligger utanför deras kontroll som t ex dåliga modem, routrar etc. Kunden uppfattar bredbandet som en tjänst som bara ska fungera och kan inte alltid se skillnad på dessa gränssnitt.

På företagssidan ser det dock annorlunda ut. En flerårig betygsnedgång bland företagskunderna är nu bruten.

– Här är betygen genomgående högre än förra året, säger Johan Parmler. I den här delen av telekomsektorn är det tydligt att det vi kallar produktkvalitet, dvs abonnemang och utrustning, har mindre påverkan på kundnöjdheten jämfört med konsumentensidan. Företag ser funktionaliteten som en hygienfaktor som bara ska fungera. Här är det istället serviceleveransen som förbättrats och påverkat kundnöjdheten i positiv riktning för flera aktörer. Kunderna har känt sig mer omhändertagna i en besvärlig tid men det är stor skillnad mellan mindre och stora bolag där nöjdheten tycks öka med företagsstorleken, berättar Johan Parmler.

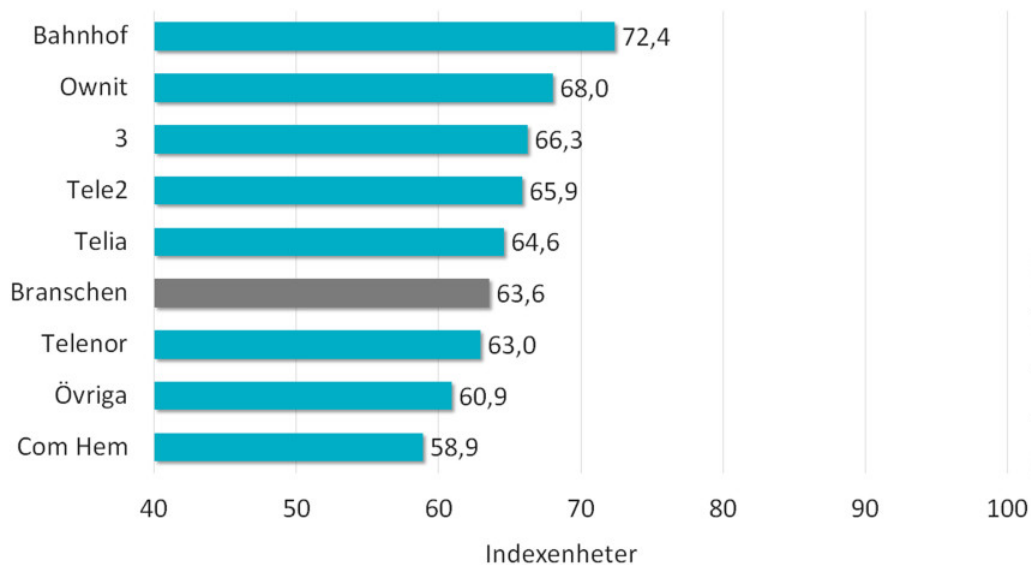
Bland bredbandsleverantörerna ligger Bahnhof och Ownit i toppen bland privatkunderna. Telia får högst betyg av företagskunderna. En notering som gjordes redan förra året är att skillnaden mellan olika accessformer blir mindre och så är det även i år.

SKI kundnöjdhet bredband 2005-2020

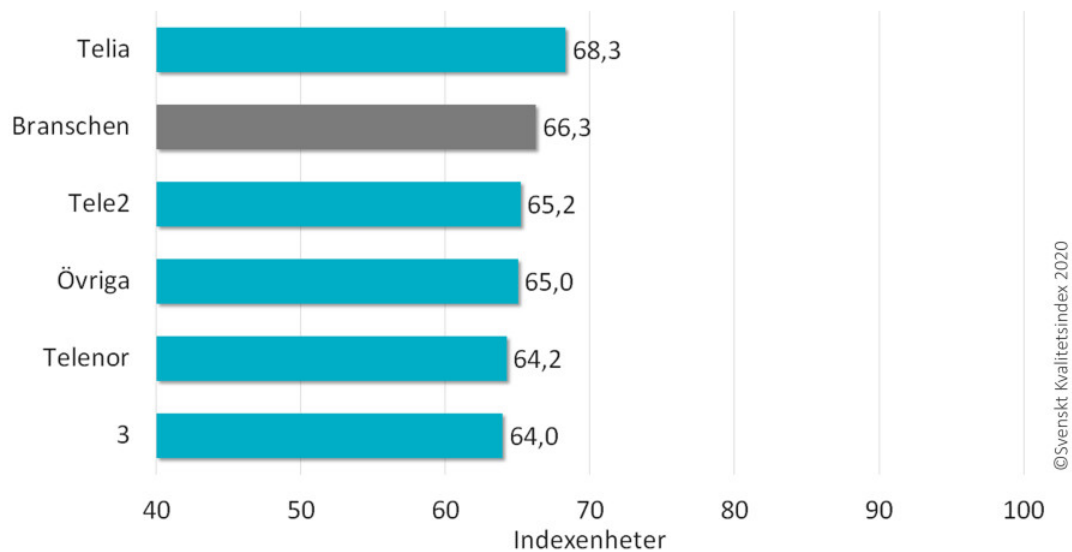


SKI kundnöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett har branscher och företag som får betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund.

SKI kundnöjdhet bredband privatkunder 2020



SKI kundnöjdhet bredband företagskunder 2020



Strömmad TV – fortsatt bäst i branschen

Vad gäller TV-tjänster så noteras att även i år är Netflix kundernas streamingfavorit medan Telia kommer bäst ut inom digital-TV. Streamingtjänster är den delbransch som totalt får bäst kundbetyg när SKI summerar årets studier inom telekomsektorn.

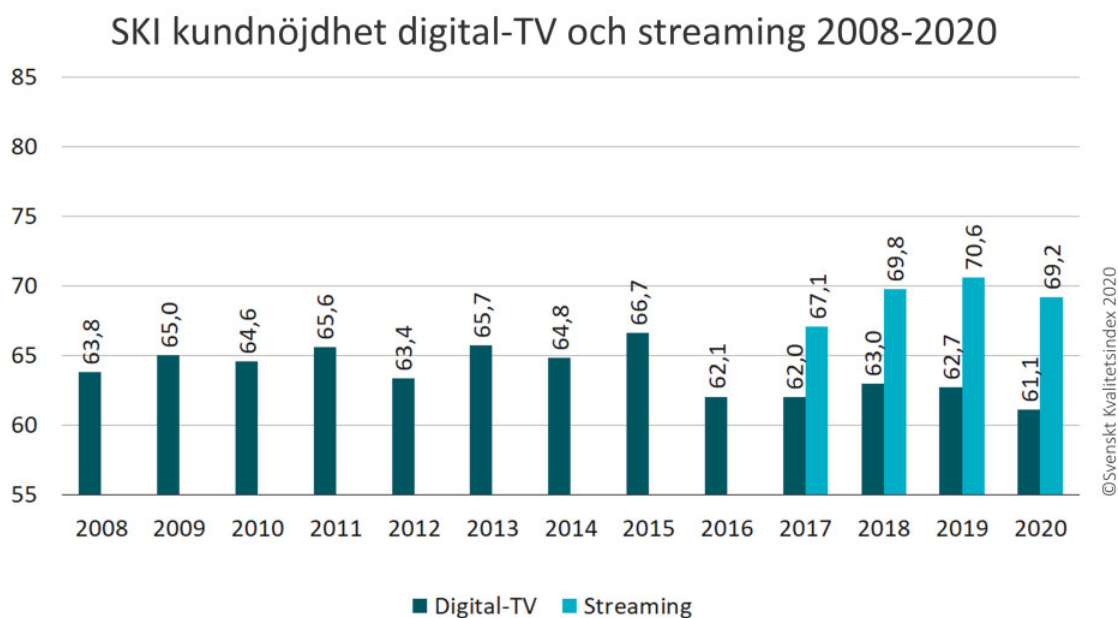
– För leverantörerna av streamingtjänster är utmaningen inte kundnöjdheten utan snarare lojaliteten, säger Johan Parmler. Många använder flera parallella tjänster och användandet har ökat under året, sannolikt som ett resultat av den restriktioner som pandemin lett till. Det är också enkelt att bli kund och också i många fall enkelt att avsluta, därför blir frågor som att premiera och få kunderna att känna sig värdesatta kritiska. Här är branschen riktigt dålig, noterar Johan Parmler.

De aktörer som fått höga lojalitetsbetyg är Netflix, liksom nya och mindre aktörer som Disney+ och Amazon Prime vilka återfinns i kategorin "Övriga". Här är kunderna initialt väldigt nöjda och säger sig också vara lojala. Den höga nivån kan förklaras av att man har i större utsträckning valt leverantör utifrån ett specifikt innehåll.

Över hälften upplever att streamingtjänster är en fullgod ersättare till traditionell tablå-TV, vilket är en trend som förstärkts succesivt. 75% av respondenterna anger att man tittar mer på streamingtjänster eller lika mycket som traditionell TV.

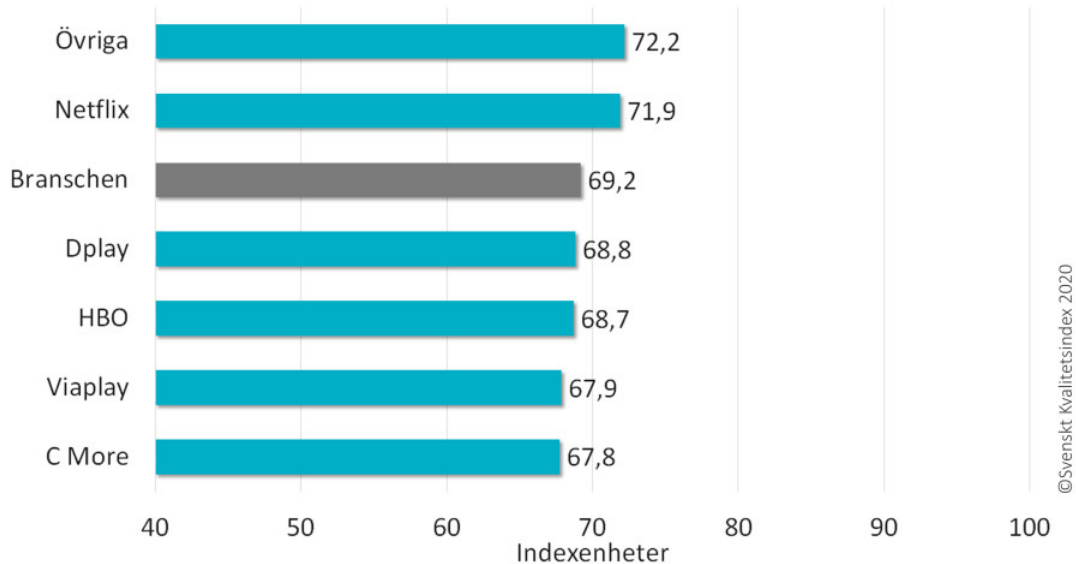
Om streamingtjänster är det område som fått högst betyg de senaste åren så gäller det omvända digital-TV. Kunderna till digital-TV leverantörerna har sedan 2016 balanserat på en kundnöjdhetsnivå runt 60, vilket är gränsen för missnöjda kunder enligt SKI:s mätmodell.

– Tidigare år har vi lyft fram den höga andelen klagomål och det har vi anledning att göra igen, säger Johan Parmler. När 8 av 10 klagomål inte löser sig vid en första kontakt, så påverkas kundnöjdheten negativt. Det tåls att upprepas: klagomål behöver inte påverka nöjdheten negativt men då krävs en utmärkt klagomålshantering vilket tyvärr fortfarande tycks saknas hos dessa leverantörer, avslutar Johan Parmler.

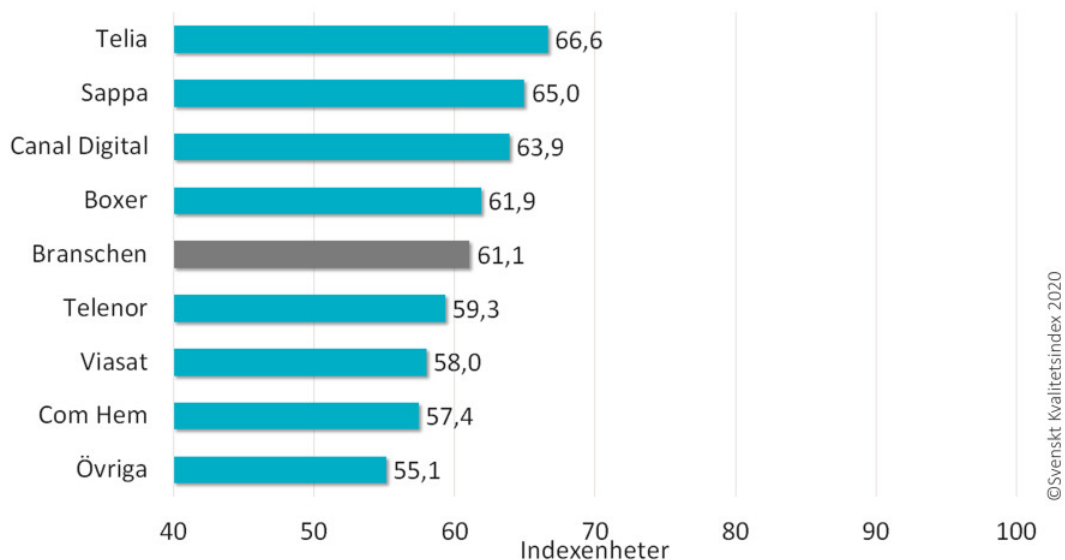


SKI kundnöjdhet mäts på en skala mellan 0 och 100. Generellt sett har branscher och företag som får betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund.

SKI kundnöjdhet streaming privatkunder 2020



SKI kundnöjdhet digital-tv privatkunder 2020



Not, om studien 2020

Tidsperiod: Datainsamlingen pågick under september och oktober 2020. Totalt genomfördes 4 222 intervjuer. Studien bygger på ett slumpmässigt urval av svenska folket och svenska företag. Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdhet bland bredbandsleverantörer sedan 2005, digital-TV sedan 2008 och streamingtjänster sedan 2017.

För att skapa ett långsiktigt hållbart samhälle behöver vi se och förstå viktiga samband om vad som skapar värde för dem vi finns till för. Det kan vi bidra

till. Våra undersökningar bygger på en vetenskaplig grund och ger insikter och råd om vad som skapar nöjda kunder och medarbetare och ger hållbar framgång – inte bara ur ett ekonomiskt perspektiv. Det har varit vår vision sedan starten 1989 och känns idag mer aktuellt än någonsin.

Kontaktpersoner



Johan Parmler

Presskontakt

VD

johan.parmler@kvalitetsindex.se

0731517598