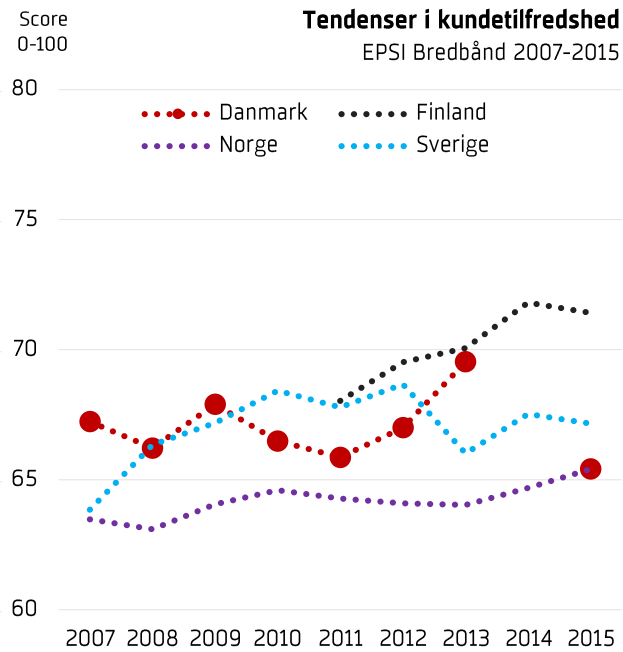
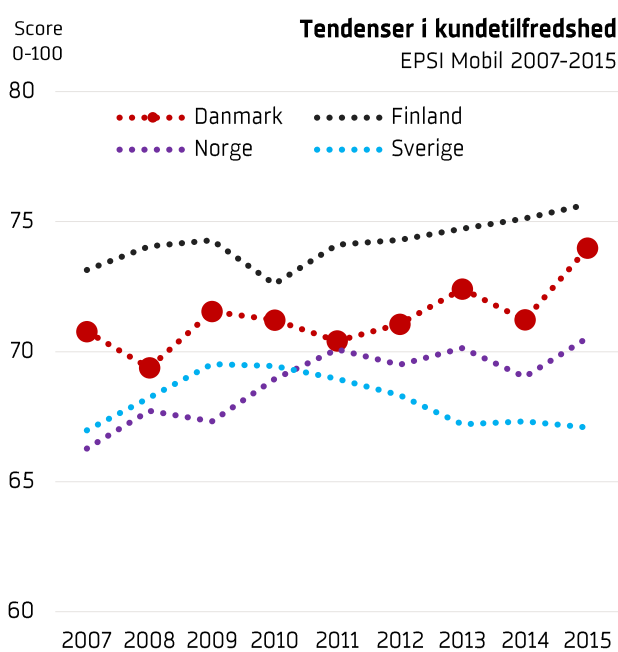


EPSI RATING DANMARK

Telesektoren 2015

Mobil og Bredbånd Resumé





2

Telesektoren i Danmark og Norden 2015

Årets EPSI undersøgelse af telesektoren viser en positiv udvikling af kundetilfredsheden på det danske mobilmarked. På bredbåndsmarkedet derimod opnås en betydelig lavere score end på mobilmarkedet, og markedet er nu på et endnu lavere niveau end ved målingen i 2013.

Bredbåndsmarked får lave scores, da der er en markant forskel mellem kundernes høje forventninger til deres bredbåndslieferandør og hvad de opfatter, at de reelt får. Branchen har også en høj andel af kundefklager, da næsten hver tredje bredbåndskunde har haft anledning til at klage til deres bredbåndslieferandør.

For yderligere information besøg vores hjemmeside (www.epsi-denmark.org) eller kontakt;

Direktør Helene Söderberg
Telefon: 31 75 40 38
E-post: helene.soderberg@epsi-rating.com

EPSI RATING DANMARK

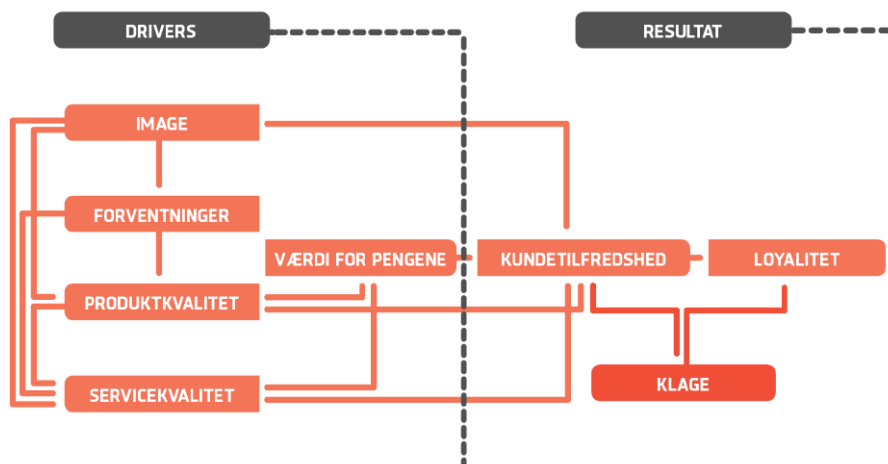
På nordisk niveau ses den samme tendens, idet der både i Norge og Finland opleves en stigning i kundetilfredsheden indenfor mobilmarkedet, mens det kun er i Norge, at der ses en stigning – omend lille – i kundetilfredsheden på bredbåndsmarkedet. Danmark og Norge er landene med den laveste kundetilfredshed på bredbåndsmarkedet.

Kundetilfredshed Mobil Privat 2011-2015

Kundetilfredshed					
Lande	2011	2012	2013	2014	2015
Danmark	70.4	71.1	72.4	71.2	74.0
Finland	74.1	74.3	74.7	75.1	75.7
Norge	70.1	69.5	70.1	69.0	70.5
Sverige	68.9	68.3	67.2	67.3	67.1

Kundetilfredshed Bredbånd Privat 2011-2015

Kundetilfredshed					
Lande	2011	2012	2013	2014	2015
Danmark	65.9	67.0	69.5	-	65.4
Finland	68.0	69.5	70.1	71.8	71.4
Norge	64.3	64.1	64.0	64.7	65.4
Sverige	67.8	68.7	66.0	67.5	67.2



Om undersøgelsen

Interviewene bag undersøgelsen er gennemført som telefoninterviews i perioden d. 23. oktober – d. 28. oktober 2015 af Norstat Danmark. Respondenterne, for den del af undersøgelsen der vedrører privatmarkedet, udgøres af personer mellem 18 og 79 år, der er bosat i Danmark og som har en relation til en mobil eller bredbåndslieferandør. I alt er der gennemført cirka 6.000 interviews i Norden, heraf cirka 250 interviews i Danmark.

Resultaterne præsenteres i form af en score på en skala fra 0 til 100. Når indeks eller scores er diskuteret, er det således ikke en procentdel, men enheder. Jo højere indekssværdi, des bedre oplever kunderne, at produkter og leverandører lever op til deres krav og forventninger.

Kundetilfredshed – Hvordan beregner EPSI det?

EPSIs forskningsbaserede metode skaber grundlaget for en uafhængig og troværdig undersøgelse. Ved at stille spørgsmål om, hvordan kunder eller andre interessenter oplever kvaliteten af en vare eller serviceydelse skabes en erfaringsbaseret undersøgelse, der giver værdifuld indsigt i egen og andres kundebaser.

Kundetilfredshed og loyalitet er to nøgletal for virksomheder og organisationer. EPSI modellen undersøger desuden fem andre områder (aspekter), der bidrager til at forklare, hvad der gør kunderne tilfredse og loyale. Hvert aspekt består af en række underliggende spørgsmål. Ovenstående figur viser de aspekter, EPSI-modellen er baseret på.

Samtlige indeks opgøres på en skala fra 0 til 100. Jo højere indekssværdi, des bedre oplever kunderne deres leverandører. Gennemsnittet for virksomhederne findes normalt i området fra indeks 60 til 75. Virksomheder, som har et indeks på over 75 har en stærk position blandt sine kunder, mens virksomheder som har et indeks under 60 har en risiko for at miste sit kundeunderlag.

Om EPSI Rating

I EPSI måles og analyseres en række aspekter af kunderelationer til aktører i samfundet. Undersøgelsen er udført ved hjælp af en statistisk model, der muliggør analysen af årsagerne til kundernes vurdering, samt den tillid kunderne føler. Som baggrund måles image, forventninger, produktkvalitet, service og værdi for pengene/effektivitet.

EPSI Rating Danmark er en del af EPSI Rating-Group, der udfører uafhængige og regelmæssige målinger af kundetilfredshed i forskellige brancher i de nordiske lande og i flere andre europæiske lande (i Sverige, findes vi under navnet Svenskt Kvalitetsindex - SKI).