



Stockholm 3 april 2009

It-branschen har Sveriges bästa kundtjänster

Gått från en av de sämsta till bäst enligt undersökning

It-branschen är den stora vinnaren när det gäller att svara på kundernas telefonsamtal och ge god service. Bäst är Sony Ericsson tätt följt av Elgiganten och Samsung. Från att under många år ha legat bland de sämsta har it-branschen tagit kraftiga kliv framåt och knipit förstaplatsen från finansbranschen som tappat rejält – med storbankerna i täten. Det visar en stor undersökning bland 80 stora svenska företag som presenteras idag.

- Förklaringen ligger i att IT-branschen till stor del har outsourcat samt jobbat med standardisering och utveckling av sina kundkontakter. Det är intressant att se vilken utdelning detta har gett, säger Jonas Norén, vd på kundserviceföretaget Teleperformance som har genomfört undersökningen för elfte gången.

Bland annat visar undersökningen att väntetiderna har kortats samtidigt som kompetensnivån på kundtjänsterna har höjts.

- Alla branscher har dock påverkats av konjunkturen, det gäller även it. Man kan se ett ökat fokus på försäljning vilket förstås är positivt, men eftersom företagen samtidigt har tappat vad gäller uppmärksamhet och styrning i samtalen kan det på sikt försämra kundlojaliteten, säger Jonas Norén.

Vinnare per bransch

Bransch	Vinnare	Övriga pristagare
1. IT	Sony Ericsson	Elgiganten, Samsung
2. Media	Dagens Industri	Dagens Nyheter, IMP
3. Operatörer	Boxer	Bredbandsbolaget, HI3G
4. Finans	Skandiabanken	Entercard, Danske Bank
5. Energi	GodEl	OKQ8, E.ON
6. Resor	Scandic Hotels	Choice Hotels, Stenaline, SL
7. Detaljhandeln	Systembolaget	H&M, IKEA

Andel tappade samtal

Bransch	Andel tappade samtal
IT	9 procent
Media	13 procent
Operatörer	17 procent
Resor Finans	19 procent
Detaljhandeln	22 procent
Finans	22 procent
Energi	23 procent

Undersökningen som genomförs för elfte gången har som syfte att ta temperaturen på de mest kontaktintensiva företagen. 80 företag har deltagit i mätningen och Teleperformance har agerat intresserad kund och ringt 30 samtal per företag.



De kriterier som företagen bedömts utifrån - utöver svarstid och värme i mottagandet - är hälsning, uppmärksamhet, förmåga att styra samtalet, produktkunskap, avslutning av samtal, förmågan att uppfatta köpsignaler, bemötandet som helhet samt förutsättningar för att skapa en framtida bra relation.

För mer information:

Jonas Norén

VD, Teleperformance Sverige AB

Telefon: 08-610 22 00

Mobil: 0768-66 66 18

Epost: jonas.noren@teleperformance.se

Teleperformance är världens största företag inom outsourcad kundservice. Företaget är noterat på Euronext och har 88 000 anställda fördelade på 248 center i 46 länder. Teleperformance startade sin verksamhet i Norden 1985 och har varit en av de ledande aktörerna sedan dess. Cirka 80 procent av verksamheten innefattar outsourcing av kundservice och resterande del kvalitativ telemarketing. Se även www.teleperformance.se.