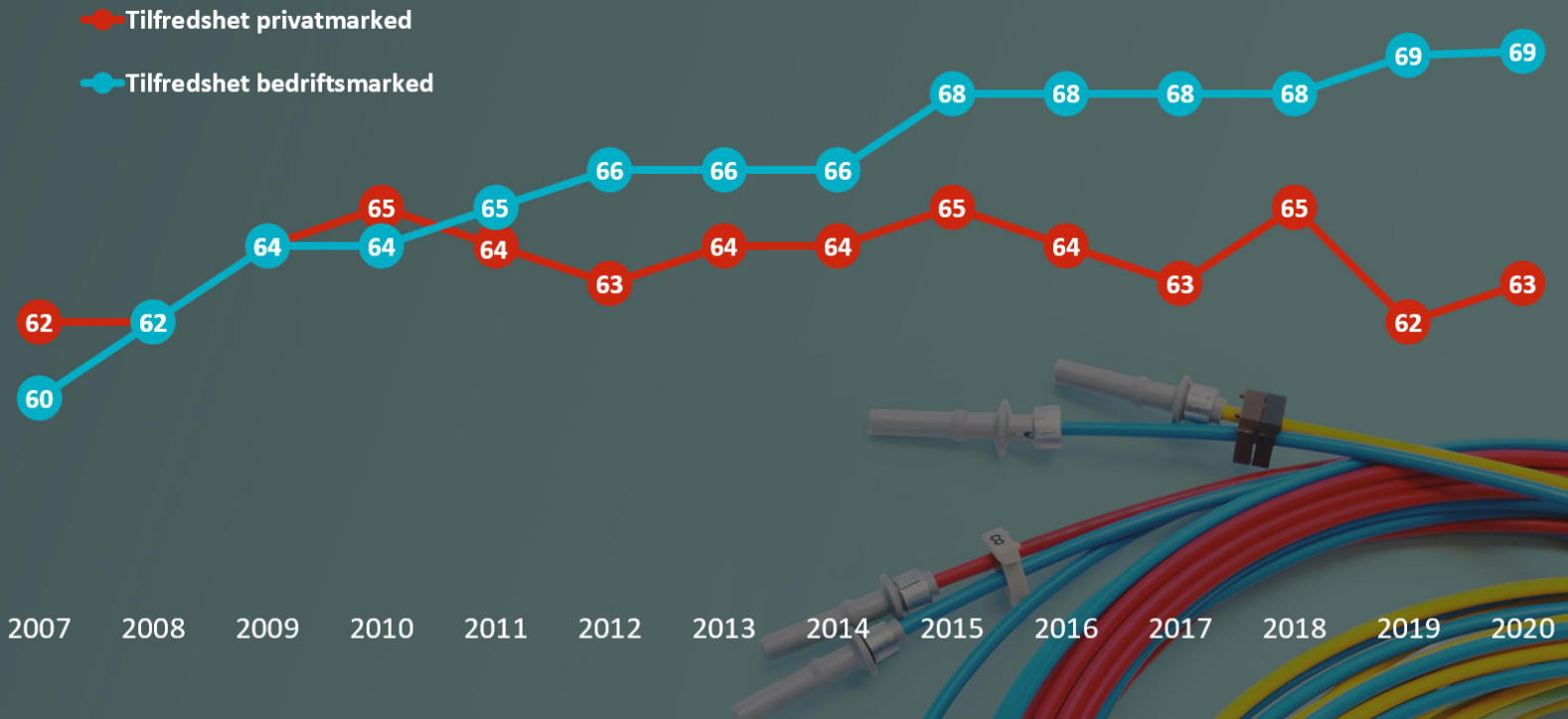


Kundetilfredshet 2007-2020 Bredbåndsleverandørene



Kundetilfredsheten med internettleverandørene

26-10-2020 06:00 CET

Hjemmekontor + dårlig wifi = frustrerte bredbåndskunder

Digital kommunikasjon er blitt en helt essensiell del av livene våre, både hjemme og på jobb. Pandemien har gjort hjemmekontor til en naturlig del av hverdagen for mange av oss. Nye bruksmønstre har oppstått, og vi er mer enn noen gang før avhengige av god kvalitet på bredbåndet. Bredbåndstjenesten har blitt satt på nye prøver nå i koronatider, men hva tenker kundene om dette samfunnskritiske bredbåndet?

EPSI Rating legger i dag frem resultatene fra en omfattende måling av kundetilfredsheten med bredbåndsselskapene i Norge. Studien baserer seg

nesten 3.000 dybdeintervjuer med privatpersoner og bedrifter rundt om i Norge.

Store forskjeller mellom privat- og bedriftskunder

Det at norske bedrifter er mer tilfredse med bredbåndet enn privatkundene har EPSI-målingen påvist i mange år. Studien viser at bedriftene har færre problemer med bredbåndet og opplever en helt annen stabilitet på tjenesten. Mens bedriftene er ganske godt tilfredse, viser studien at privatkundene ikke er spesielt fornøyde. Hele 42% av privatkundene uttrykker til og med at de er misfornøyde med tjenesten.

- Dette gapet mellom bedrift og privat har utviklet seg de siste ti årene og er nok en indikasjon på at det har vært større fokus på å tilfredsstille bedriftskundene fremfor privatkundene, sier Fredrik Høst, Daglig Leder i EPSI Rating Norge.

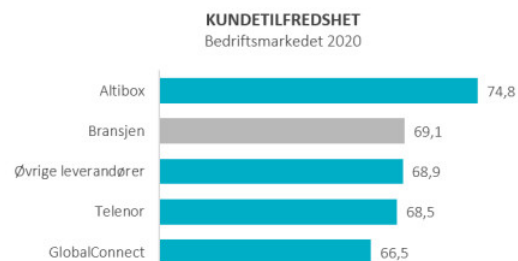
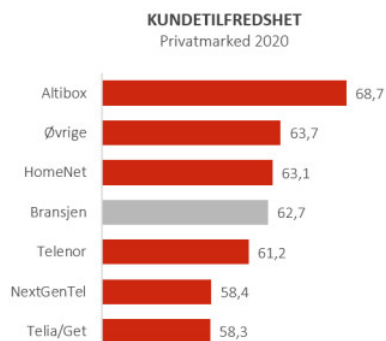
Til tross for en liten positiv utvikling i privatmarkedet, er det fortsatt mange som mener at internettjenesten ikke står til forventningene. Tjenesten er for ustabil, og mange bredbåndskunder rundt om i Norge mener at internettjenesten ikke gjør seg fortjent til prisen man betaler.

- Bransjen har en solid jobb å ta tak i, og jobb nummer én dreier seg om å hjelpe kundene med bedre wifi i boligen, påpeker Høst.

Dårlig wifi + hjemmekontor = frustrasjon

Det er den dårlige kvaliteten på wifi som også i årets måling preger bredbåndsopplevelsen til privatkundene. En tredjedel av alle kundene opplever at de har en mer eller mindre dårlig wifi-opplevelse. Frustrasjonen med dårlig wifi er spesielt tydelig blant de som avhengig av bredbånd for hjemmekontor. 60% av de spurte svarer at de regelmessig er avhengige av bredbånd for hjemmekontor, og denne gruppen er samlet sett misfornøyde med bredbåndet.

- En stor andel av kundene forteller dessuten at de har installert utstyr for å forbedre dekningen i hjemmet, men det ser ikke ut til å være godt nok til å heve opplevelsen, forteller Høst. Studien viser at det er en del kunder som er usikre på hvordan man setter opp et velfungerende wifi i egen bolig. Kundene etterlyser at internettleverandørene i større grad tar ansvar for og bidrar til hjelp med dette.



Altibox best på bredbånd

Nok en gang så er det kundene til Altibox som er de mest tilfredse med bredbåndet. Altibox nyter et godt rykte blant både bedrifts- og privatkundene sine, og vurderes i så måte som en langt mer pålitelig bredbåndslleverandør enn hovedkonkurrentene.

- Altibox-kundene har høye forventninger til bredbåndstjenesten, men Altibox leverer godt på disse. Kundene forteller om en stabil og rask internettjeneste, samt god service når de måtte trenge det, avslutter Høst.

Flere detaljer om studien finnes her: <http://www.epsi-norway.org/bransjestudier/bredband...>

EPSI Rating Norge er en leverandør av kundetilfredshetsanalyser, og er av mange ansett som en ekstern revisor av kundemassen. EPSI samler inn, analyserer og formidler informasjon om kunders forventninger, opplevd kvalitet og verddivurdering av produkter og tjenester. Selskapet er en del av EPSI Rating Group som gjennomfører kundetilfredshetsstudier i hele Norden og i en rekke andre europeiske land.