

Tele2 Sverige AB  
Box 62  
164 94 Kista  
Telefon 08-562 000 60  
[www.tele2.se](http://www.tele2.se)

2023-02-21

PRESSMEDDELANDE

## Ny studie från Tele2 visar att kontakten med kundservice väcker svenskarnas känslor

I en ny rapport från Tele2 Företag och Ipsos framkommer att svenska företagsledare betraktar sin kundservice som en helt avgörande konkurrensfördel, men trots det saknar de kännedom om hur deras egna företags kundservice upplevs av kunderna. Rapporten visar också att kontakter med kundservice väcker svenskarnas känslor, i olika riktningar.

I rapporten "Se kunden" har 1088 slutkunder och 122 företagsledare tillfrågats om bland annat sin syn på offentlig sektor- och företagskundservice och sina preferenser för dialog med kund- och medborgarservice.

*– Man skulle kunna säga att det finns en kundserviceparadox hos svenska företag där beslutsfattare å ena sidan ser det som en avgörande konkurrensfördel, men å andra sidan inte upplever sig ha särskilt god kännedom om hur den egna kundservicen uppfattas av ens kunder. Därför är det glädjande att många planerar att satsa mer på sin kundservice och att den delen av verksamheten tycks få mer uppmärksamhet och fokus, säger Stefan Trampus, affärsområdeschef, Tele2 Företag.*

Enligt rapporten är det få svenskar som lämnas oberörda av kontakter med kundservice. Sex av tio upplever positiva känslor någon gång under ärendets hantering och fyra av tio menar att relationen till bolaget stärkts efter en positiv kundservicekontakt. Över hälften av de tillfrågade konsumenterna menar att en dålig kundservicekontakt fått dem att vilja byta till ett annat företag.

Att få snabb hjälp värderas allra högst av konsumenter i utvärderingen av en kundservice. De flesta accepterar viss väntetid i telefon, men för en majoritet av de tillfrågade går smärtgränsen vid tio minuter. Fyra av tio missnöjda konsumenter säger att ärendet tog för lång tid att lösa.

Under de senaste åren har nya kontaktvägar utvecklats och tillkommit, bland annat video. Men bland konsumenterna föredras fortfarande personlig kontakt över telefon, även bland de yngre åldersgrupperna. I kontakt med företag så är viljan att få hjälp via andra, digitala sätt som app och chatt dock större bland de yngre åldersgrupperna.

- *Vår rapport visar att det är den tillgängliga supporten och empatiska kommunikationen som kunder och medborgare värderar högst. Den sömlösa dialogen via olika kommunikationskanaler i kombination med den personliga interaktionen är fortsatt central, och för tillgänglig och effektiv kommunikation är rätt tekniska hjälpmedel kritiskt, avslutar Stefan Trampus*



#### Andra slutsatser i rapporter:

- Personlig service värderas högst. Sju av tio väljer kontakt med människa, framför AI eller robot
- Sex av tio ärenden blir lösta inom en dag
- I nio av tio ärenden väcks känslor. I 40 procent av fallen väcks negativa känslor
- 2 av 3 konsumenter blev nöjda med hanteringen av deras senaste ärende
- Telefonsamtal är den mest omtyckta kontaktvägen, 45% väljer den som sin primära kontaktväg
- Chattbotar används i lägst utsträckning, och leder även till störst missnöje
- Kunder vill inte vänta längre än 10 minuter i telefonkö
- Ledningsgrupper har låg kännedom om kundservice i den egna verksamheten
- Majoriteten av ledningsgrupperna tänker satsa mer resurser på kundservice

#### Om rapporten

Rapporten Se kunden är resultatet av två undersökningar från Ipsos som gjordes i januari 2023. Dels en kvantitativ konsumentundersökning genom webbpanel med 1088 slumpmässigt rekryterade respondenter, dels en kvalitativ onlineundersökning med 122 beslutsfattare.

Ladda ner och läs hela rapporten [här](#)

#### För mer information, vänligen kontakta:

Fredrik Hallstan, Head of External Communication, Tele2, +46 761 15 38 30 / fredrik.hallstan@tele2.com

Följ Tele2 på vårt pressrum: [www.tele2.com/sv/media](http://www.tele2.com/sv/media)

---

Tele2s syfte är *möjliggöra ett samhälle med obegränsade möjligheter*. Ända sedan Tele2 grundades 1993 har vi fortsatt att utmana rådande normer och dammiga monopol. Idag möjliggör våra nätverk mobil- och fasttelefoni, bredband, datanät, TV, streaming och globala IoT-tjänster för miljontals kunder. Vi driver tillväxt genom kundnöjdhet och smarta kombinerade erbjudanden. Tele2 är sedan 1996 noterat på Nasdaq Stockholm. Under 2021 omsatte bolaget 27 miljarder kronor, med en underliggande EBITDAaL på 10 miljarder kronor. För de senaste nyheterna och finansiella definitioner, vänligen se vår hemsida [www.tele2.com](http://www.tele2.com).



Tele2 Sverige AB  
Box 62  
164 94 Kista  
Telefon 0200 23 23 23  
www.tele2.se

