

Bredband2 bäst i branschen på bemötande och återkoppling

Svenskt Kvalitetsindex visar att Bredband2 utmärker sig med nöjda kunder och starkt förtroende för sin kundservice. Företaget får branschens högsta betyg på bemötande och är bäst på att ge återkoppling i kundärenden, samtidigt som andelen missnöjda kunder är lägst i branschen.



– Vi är otroligt stolta över att våra kunder upplever både tillgänglighet och kvalitet när de möter oss. Målet är alltid att lösa ärenden snabbt och mänskligt, utan att tumma på känslan av att bli sedd och förstådd, säger Anders Ohlin, Head of Customer Service på Bredband2.

Enligt årets SKI-mätning får Bredband2 bäst betyg i branschen på bemötande (79,5 av 100) och slår branschsnittet med 10 procentenheter när det kommer till att ge återkoppling i kundärenden. Hela 84 % av alla telefonärenden löses redan vid första kontakten, och den höga kompetensen hos personalen dras till nytta även när det inte är en människa som sköter den direkta kundkontakten. Detta då medarbetarna är med och tränar upp digitala hjälpmedel, som exempelvis företagets AI-chattbot.

Dessutom har Bredband2 en av branschens lägsta andelar kunder som över huvud taget behöver kontakta supporten. Ett tecken på att mycket fungerar som det ska redan från början.

– Vi jobbar hela tiden med att kombinera smart teknik med genuin omtanke. Det handlar inte bara om att svara snabbt, utan att faktiskt förstå kundens situation och ge en lösning som känns enkel, säger Anders Ohlin.

Bredband2:s interna kundmätningar bekräftar bilden. Kundnöjdheten ligger på 4,11 av 5 och Trustpilotbetyget på 3,8 är högst bland de största bredbandsleverantörerna i Sverige.

– Det här är resultatet av ett långsiktigt fokus på kundupplevelse i varje del av resan. Våra medarbetare har kundnöjdhet som gemensamt mål, och det märks, säger Daniel Krook, VD på Bredband2.

Kort fakta:

- Bredband2 har lägst andel missnöjda kunder i branschen (24 % mot branschens 38 %).
- Företaget är bäst i branschen på att ge återkoppling, och slår branschsnittet med 10 procentenheter.
- Högst betyg på bemötande (79,5 mot branschens 76,2).
- 84 % av alla telefonärenden löses vid första kontakt.
- 20 % har haft anledning att klaga (branschen 28 %).
- 32 % har behövt kontakta kundservice (branschen 44 %).

Presskontakt:

Sofia Toppheim Jupiter

Varumärkes- och pressansvarig, Bredband2

Sofia.jupiter@bredband2.se

+46 72 072 34 35

Om Bredband2

Bredband2 är en etablerad leverantör av data- och telekommunikation och säkerhetslösningar som vänder sig till både företag och privatpersoner. Som Sveriges tredje största fiberleverantör ser vi till att en halv miljon kunder kan ta del av internets möjligheter på ett tryggt och smidigt sätt. För oss handlar relationen till våra kunder om så mycket mer än att leverera stabila tjänster. Genom att ge tillgång till det som våra kunder behöver mest skapar vi möjligheter för dem att kommunicera, jobba, lära och underhålla sig på ett säkert sätt.