

# Phoners företagskunder nöjdast enligt SKI

– Phonera bäst igen och första operatör med ett nöjdhetsstal över 70

För andra året i rad har Phonera de mest nöjda företagskunderna inom fast telefoni när Svenskt Kvalitetsindex (SKI) presenterar sin årliga undersökning av den svenska tele- och datamarknaden. En stärkt kunddialog har ökat försprånget mot Telia och övriga konkurrenter.

Det är tredje gången Phonera hamnar i topp när SKI mäter kundnöjdheten bland teleoperatörernas kunder (tidigare 2005 och 2008). Enligt SKI:s undersökning får Phonera klart högst betyg av sina kunder och skillnaden till tvåan Telia är statistiskt säkerställd. Branschen, fasttelefoni mot företag, har som helhet en kundnöjdhet som ligger på 66,3 (av 100), Phoneras är 70,8. Intressant är att ingen operatör tidigare haft ett nöjdhetsstal över 70.

”På Phonera ligger arbetet med att stärka relationen till kunden högt på agendan i allt vi gör”, säger Robert Öjfelth, vice vd och affärsområdesansvarig Telefoni på Phonera. ”SKI:s undersökning bekräftar att vi är en stark konkurrent och sporrar oss att ytterligare stärka vårt kundfokuserade arbetssätt.”

Under 2009 har fokus i kundarbetet varit att stärka kunddialogen i alla led. SKI:s analys visar att årets ökning för Phonera kan härledas till höjda betyg på de flesta mätpunkterna, bland annat prisvärde.

”En av huvudpunkterna i vårt försäljningsarbete är att ge den lilla kunden det stora företagets valmöjligheter vad gäller att behövsanpassa sin telefoni”, säger Robert Öjfelth. ”Det är mycket tillfredsställande att se att resultatet av detta arbete nu även syns i SKI:s mätning.”

Phonera fortsätter att ha kundrelationer i fokus – målsättningen är att andelen nöjda kunder ska vara den främsta anledningen till att fler väljer Phonera.

---

## För ytterligare information kontakta:

Robert Öjfelth

Vice vd Phonera AB och affärsområdesansvarig Telefoni

Mobil: 0701-82 00 07

E-post: robert.ojfelth@phonera.se

---

**PHONERA AB** (publ) är en utmanare på den svenska marknaden för kommunikationstjänster till företag. Vi skapar lönsamhet och tillväxt genom att erbjuda kunden kostnadseffektiva och moderna tjänster inom Telefoni, Internet och Hosting. Phonera har 60 000 företagskunder och omsatte 2008 359 mkr med ett rörelseresultat om 28 mkr. Vår aktie handlas på NASDAQ OMX Stockholm, Small Cap. Mer information finns på [www.phonera.com](http://www.phonera.com).

**Svenskt Kvalitetsindex (SKI)** är ett system för att mäta och analysera hur faktiska kunder och andra användare bedömer varor och tjänster i Sverige. Regelbundna mätningar av kundnöjdhet och kvalitetsutveckling i näringsliv och offentlig sektor har genomförts sedan 1989. Mer information finns på [www.kvalitetsindex.se](http://www.kvalitetsindex.se).

**Utdrag ur SKI:s undersökning** (*undersökningen i sin helhet finns på [www.kvalitetsindex.se](http://www.kvalitetsindex.se)*)

"Höstens tele- och datakomstudie omfattar ensam omkring 8 000 intervjuer med privatkunder och företag. Intervjuerna genomfördes under perioden 12 september – 19 oktober av EDB Business Partners."

"Phonera är företagskundernas favorit inom fast telefoni."

"Phonera får klart högst betyg av företagskunderna inom fast telefoni och skillnaden till Telia är statistiskt säkerställd."

*"Kundnöjdhet Fast telefoni företagsmarknad 1996 – 2009"*

Operatör	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Phonera</b>	67,9	64,7	62,5	67,2	<b>70,8</b>
Tele2	64,7	63,8	62,1	64,4	65,8
Telia	64,7	65,2	66,9	66,9	66,5
Ventelo	63,5	65,8	64,6	62,9	62,2
Annan	64,0	64,7	66,9	64,3	65,1
Branschen	64,6	65,0	65,7	66,0	66,3

I gruppen "alla andra operatörer" ligger nu bl.a. TDC-Song, Telenor och Verizon."