



Pressmeddelande
Stockholm 2 februari, 2004

Stor europeisk kundundersökning

Svenskarna är extremt tålmodiga Internetpionjärer

Svenskarna är Europas flitigaste användare av Internet, mobil- eller vanlig telefon för att köpa banktjänster eller boka resor. Svenskarna är även de som accepterar längst väntetider. I länder som Storbritannien är oviljan kraftig mot att köpa tjänster på distans och en majoritet besöker hellre banken eller resebyrån än tar kontakt via Internet eller telefon. Italienarna är de som oftast använder sms för tjänster som att kontrollera banksaldo. Resultaten framkommer i en paneuropeisk undersökning om kundtillfredsställelse gjord av Dimension Data.

I Sverige, som länge varit ett föregångsland, är användningen av tekniska hjälpmedel för att få service betydligt högre än i övriga Europa. Hela 80 % av svenskarna väljer internet, telefonbank, sms eller annan teknik för att kontrollera sitt banksaldo. I Storbritannien uppger över hälften, 51 % att de tänker besöka bankkontoret personligen för att få motsvarande uppgift!

Samma mönster känns igen vid till exempel bokning av flygresor. I både Italien och Spanien uppger 72 % att de tänker gå till en resebyrå för att uträtta sitt ärende. I Nederländerna är andelen hela 78 %. Svenskarna är extrema åt det andra hållet. Endast 42 % besöker resebyrån vilket är undersökningens lägsta siffra. Hela 58 % söker andra lösningar via Internet, callcenter eller sms.

- Svaren från hela Europa understryker att ett fungerande IT-nätverk idag är affärskritiskt i de flesta branscher, säger Mats Germundsson, Sverigechef Didata Dimension Data. IT-nätverket måste vara både tillgängligt och säkert för att kunderna ska uppfatta service via Internet och andra kanaler som attraktiva. Detta gäller i allt större utsträckning även vanlig telefon allteftersom företagen går över till IP-telefoni som kräver ett optimalt fungerande nätverk.

En viktig slutsats från undersökningen är att ju bättre en servicekanal fungerar desto fler använder den. I Sverige finns ett större och bättre fungerande utbud av ny teknik än i övriga Europa varför många svenskar föredrar dessa kanaler i servicesammanhang.

De mobiltelefonälskande italienarna ligger däremot högst i användning av mobiltelefonens sms-funktion i servicesammanhang. Hela 12 % av italienarna använder sms för att kolla upp sitt banksaldo. Det är europarekord och samma siffra för svenskarna är endast 4%.

Svenskar är de tålmodigaste kunderna i Europa. Vi accepterar längst väntetider och är de som i lägst utsträckning hör av oss med klagomål. Sverige hamnar även på en bottenplats i undersökningens "Ilskeindex". Sverige är också det land där man sätter störst värde på vänlighet!

Undersökningen genomfördes på uppdrag av Dimension Data bland 450 konsumenter i nio europeiska länder, Italien, Tyskland, Frankrike, Sverige, Storbritannien, Nederländerna, Spanien, Schweiz och Belgien, under hösten 2003.

För mer information eller distribution av hela undersökningen med grafer och tabeller:

Mats Germundsson, Sverigechef Didata Dimension Data Sverige
Tfn +46 8 587 450 11, mobil +46 708 44 50 11, mats.germundsson@eu.didata.com

Kristina Gunnarson, informationschef, Didata Dimension Data Sverige
Tfn +46 8 587 450 12, mobil +46 708 44 50 12, kristina.gunnarson@eu.didata.com

Didata Dimension Data är en ledande global aktör inom nätverksintegration och tillhörande tjänster. Våra främsta affärsområden är IP-telefoni, säkerhet, bredband samt drift och övervakning. Företaget har egna kontor i mer än 30 länder och cirka 8000 anställda. Didata Dimension Datas unika kunskap inom integration av applikationer i nätverk skapar förutsättningar att leverera optimala nätverkslösningar. Dimension Data är noterat vid Londonbörsen. Företaget etablerades i Sverige 1988 och har egna kontor i Stockholm, Göteborg och Malmö. Företaget är Gold Partner till Cisco i Sverige, vilket ger förmånliga villkor för både Didata Dimension Data och i förlängningen våra kunder.