

Stockholm 2011-10-24

Canal Digital har flest nöjda kunder enligt Svenskt Kvalitetsindex

Transparens och bättre uppföljning bakom förstaplatsen

Att ifrågasätta gamla sanningar, att lyfta fram ansvaret för kundnöjdhet i organisationen och att alltid erbjuda rätt lösning till kunderna är några av hemligheterna bakom Canal Digital's topplacering i SKIs senaste undersökning. Kunder värdesätter kundservice och Canal Digital värdesätter varje nöjd kund.

Canal Digital har senaste året genomfört en omfattande satsning på kundservice vilket inneburit ett rejält kliv framåt i Svenskt Kvalitetsindex senaste undersökning av kundnöjdhet. Med ett helhetsperspektiv på att varje insats ska leda till en nöjdare kund har företaget lanserat en rad nya interaktiva tjänster, etablerat en närvaro på sociala medier samt satsat på att framhäva varje medarbetares kompetens och ansvar.

- *För att kunna tampas mot tuff konkurrens och hårda krav från våra kunder har vi varit tvungna att ifrågasätta gamla sanningar. Vi har vågat utmana oss själva och till 1000 procent satsat på att vid varje kontakt hitta rätt lösning för vår kund, säger Marcus Wendel chef för Canal Digital's kundservice.*

En rad processer och rutiner har förbättrats sedan förra året. Canal Digital's kommunikation är mer öppen och transparent samtidigt som varje ärende med en kund som haft problem följs upp. Arbetet har bedrivits mer proaktivt för att få en bättre kontakt och snabbare kunna ge information via företagets webbplats och genom dialoger på forum där kunderna är aktiva.

- *Det känns som julafton redan. Vi får ett kvitto på att det vi gör verkligen uppskattas bland våra kunder och deras upplevelser är det allra viktigaste för oss, säger Mats Almgren VD på Canal Digital.*

Målet under kommande år är inte bara att behålla de nöjda kunderna som Sveriges bästa digitala TV-leverantör, utan också att etablera ännu flera och bättre kontaktytor. En ny webbsida med flera interaktiva tjänster lanseras inom kort och satsningen på sociala medier utökas.

- *Utmärkelsen är speciellt bra för våra kunder som får sitt val bekräftat. Vi är självklart jätteglada över deras uppskattning och lovar att alltid värdesätta deras åsikter och fortsätta förbättra allt från service och teknik till produkter, fortsätter Marcus Wendel.*

För ytterligare information och bilder, vänligen kontakta:

Martina Zetterkvist, PR- och informationsansvarig Canal Digital

Telefon: 08 772 26 66

E-post: martina.zetterkvist@canaldigital.se

Om Canal Digital

Canal Digital är Nordens största digital TV-operatör. Närmare tre miljoner nordiska hushåll får TV direkt eller indirekt från Canal Digital, som är helägt av norska Telenor. Canal Digital erbjuder över 100 TV-kanaler och ett antal interaktiva tjänster via satellit, kabel och bredband. För ytterligare information besök www.canaldigital.se.