

## Pressemelding.

# Phonero har Norges mest fornøyde bedriftskunder i mobilmarkedet – 2 år på rad.

(Kristiansand, 24. Oktober 2011)

Phonero as har nok en gang gått til topps EPSI's kundeundersøkelse for mobil i bedriftsmarkedet, med beste rating i samtlige kategorier - kundetilfredshet, kundelojalitet, verdi for pengene, kvalitet på service og kvalitet på produkt.

Phonero gikk til topps også i 2010, og befester posisjonen i 2011 med en betydelig fremgang og økt distanse til konkurrerende mobiloperatører.

EPSI skriver i egen pressemelding: *Phonero er som i fjor i toppen av denne målingen med en tilfredshetscore på drøye 70 poeng, en score som er signifikant bedre enn hva tilfellet er for konkurrentene.*

### Kundetilfredshet Bedriftskunder:

Operatør	2007	2008	2009	2010	2011	Endring ('11-'10)	Feilmargin 2011
NetCom	65,5	63,4	63,9	67,3	67,3	0,0	2,2
Network Norway				65,8	66,4	0,7	2,4
Phonero				69,3	70,7	1,4	3,0
Telenor	62,0	61,1	65,5	63,6	63,5	-0,1	2,2
Ventelo			61,5	65,1	64,3	-0,8	3,3
Andre*	62,9	64,8	61,5	61,9	59,6	-2,3	5,6
<b>Bransjesnitt</b>	<b>63,5</b>	<b>63,1</b>	<b>64,1</b>	<b>64,6</b>	<b>64,3</b>	<b>-0,3</b>	

\*Andre: \*Andre: en samlegruppe hvor resultatene til bl.a. TDC, Hello og Tele2 inngår

Kilde: [www.epsi-norway.org](http://www.epsi-norway.org)

### Meget gledelige resultater

Det er en sterk prestasjon å komme til topps 2 år på rad og vi er selvsagt meget godt fornøyd med resultatene fra undersøkelsen. Det er samtidig en enda sterkere prestasjon at vi forbedrer egne resultater, og ikke minst at vi øker forspranget til våre konkurrenter i mobilmarkedet, sier selskapets leder Thore Berthelsen.

Målingen er en bekreftelse på interne resultater i de målingene vi selv utfører, hvor vi kartlegger kundenes tilfredshet på tilgjengelighet, svartid, kompetanse, serviceinnstilling og responstid, sier Berthelsen. Målinger blant våre 8.000 bedriftskunder bekrefter særlig viktigheten av tilgjengelighet og svartid. Norske bedrifter setter pris på å slippe kø-maskiner og tastevalg.

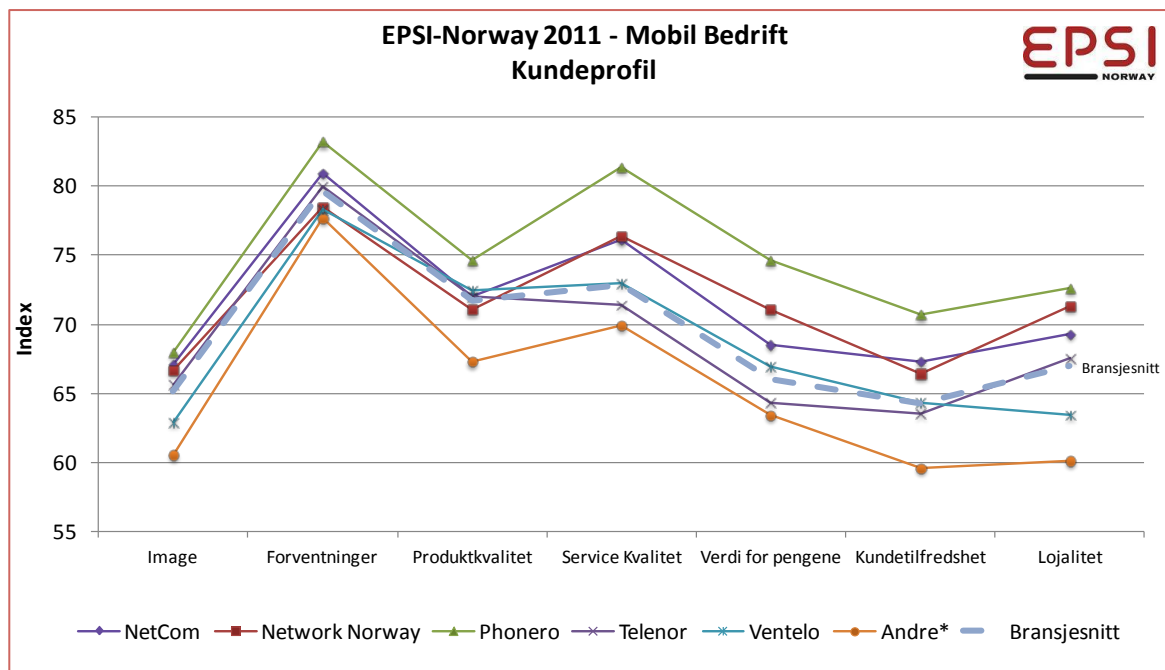
## Gjennomsnittlig svartid på 16 sekunder.

På linje med tjenestekvalitet, dekning og priser, er kundetilfredshet definert som et av kjerneproduktene i Phonero. Vi skal være knallgode på tilgjengelighet, svartid, kompetanse, serviceinnstilling og responstid, fortsetter Berthelsen.

Vi har så langt i 2011 mottatt over 50.000 henvendelser til vårt kundesenter og vi har en gjennomsnittlig svartid på 16 sekunder. På tross av sterk vekst, klarer vi å holde et høyt nivå på kundeservice. Det er først og fremst takket være god innsats fra våre dyktige medarbeidere.

Det faktum at vi scorer høyst på samtlige kategorier er veldig inspirerende for oss, sier Berthelsen.

## Resultater Mobil Bedrift 2011:



Kilde: [www.epsi-norway.org](http://www.epsi-norway.org)

### Fakta Phonero:

Phonero er en av markedets raskest voksende leverandør av teletjenester til bedriftsmarkedet. Selskapet har 8.000 bedriftskunder og forventer en omsetning på 210 millioner i 2011. Phonero er en fullservice leverandør av mobil-, fasttelefoni og mobilt bredbånd, med hovedkontor i Kristiansand og regionskontorer i Oslo, Stavanger, Bergen og Trondheim. Selskapets hovedaksjonær er Sveaas-kontrollerte Kistefos.

### Fakta EPSI:

EPSI er en non-profit organisasjon som har til hensikt å være en støtte i utviklingen av norsk konkurransekraft. Med opprinnelig støtte fra EU-kommisjonen er det i dag en rekke sentrale Europeiske aktører som samarbeider: Internasjonale universitetsnettverk, International Foundation for Customer Focus, European Foundation for Quality Management og European Organisation for Quality. Handelshøyskolen i Stockholm er faglig garantist på verktøy og metode og koordinerende ledd mellom EPSI-aktørene.

For ytterligere informasjon:

Adm. Dir. Thore Berthelsen, tlf 40 40 00 00, e-post [thore.berthelsen@phonero.no](mailto:thore.berthelsen@phonero.no)