

# KANTAR

## Måling av nettkunders tilfredshet

[eva.fosby.livgard@kantat.com](mailto:eva.fosby.livgard@kantat.com)

2023



# Kantar og Norsk Gallup

## Hvem er vi?

- Kantar er verdens ledende innsikts- og rådgivningsselskap, med over 30 000 ansatte i mer enn 100 land. I Norge er vi om lag 120 ansatte som hjelper våre kunder å utvikle merkevarestrategier, optimalisere kundeopplevelsen, finne innovasjonsmuligheter og kommunisere effektivt på tvers av ulike kanaler.
- Vi jobber med kunder i ulike bransjer og har spesialister innen media, bank og finans, telekom, samferdsel, energi, varehandel og offentlig sektor. Vår rådgivning er alltid basert på dyp markedsinnsikt – vi mener faktabaserte beslutninger er nøkkelen til å lykkes i markeder i endring.
- Norsk Gallup henter inn data for Kantar. Norsk Gallup har vært i dialog med den norske befolkning siden 1946. Gallup-merkevarens kjennskap og tillit blant respondenter gjør at vi når ut til de brede lag i befolkningen og gjør oss til en garantist for datainnhenting av høy kvalitet. Vi samler inn surveydata i alle aktuelle kanaler.
- At man kan stole på kvaliteten i gjennomføring av utvalgsundersøkelser er helt grunnleggende. Ofte hviler store og viktige beslutninger på disse dataene.
- Som et ledd i arbeidet med å sikre høy kvalitet i vår datainnhenting, er rutiner, systemer og framgangsmåter i tråd med bransjens ISO standard og etiske retningslinjer.

**KANTAR**  
**NØRSK GALLUP**

# Måling av nettkunders tilfredshet

## Hva denne henvendelsen gjelder?

- Vi kan tilby din virksomhet kartlegging av nettkundenes tilfredshet med selskapets leveranser og selskapet generelt sett.
- Ved å avdekke kundenes tilfredshet på viktige punkter i kundeforholdet vil selskapet kunne iverksette tiltak på de områdene der kundene ikke får innfridd sine forventninger.
- Resultatene fra egen undersøkelse sammenlignes med et dagsaktuelt bransjesnitt. På den måten kan selskapet se egne prestasjoner sammenlignet med gjennomsnittet i bransjen. Sammenligningen gjøres anonymt, vi kårer ikke beste og dårligste leverandør.
- Resultatene rapporteres i PowerPoint med grafiske framstillinger og korte kommentarer. I tillegg gis det anbefaling om hva selskapet bør prioritere i kundearbeidet. Anbefalingen er basert på statistisk analyse av kundenes tilfredshet sett opp i mot hva de legger mest vekt på i kundeforholdet.

### **Innsikt i kunderelasjonen:**

Hvor fornøyde er kundene  
Hva bør selskapet fokusere på i  
kundearbeidet  
Egen prestasjon i forhold til  
bransjesnittet

# Gjennomføring

## Hvordan måler vi?

- Det benyttes et standard spørreskjema som kartlegger viktige punkter i kunderelasjonen.
- Selskapet kan legge til egne spørsmål mot et tillegg i prisen.
- Selskapet leverer oppdatert liste med gyldige e-postadresser til sine husholdningskunder.
- Undersøkelsen sendes ut i regi av Kantar/Norsk Gallup, det gjennomføres to påminnelser til de som ikke svarer.
- Det gjennomføres 1000 intervju, gitt at kundegrunnet er tilstrekkelig stort og e-postadressene er gyldige.
- Det utarbeides en standard rapport som viser:
  - Selskapets prestasjoner på de enkelte ytelsesområdene.
  - Sammenligning av selskapet mot bransjesnittet.
  - Tiltaksmatrise basert på viktighet og dyktighet.
  - Kort oppsummering med anbefaling om hvilke områder selskapet bør prioritere.

### Mot et tillegg i prisen kan selskapet:

- Legge til egne spørsmål.
- Øke antall intervju.
- Benytte insentiver for å øke oppslutningen om resultater.
- Få muntlig gjennomgang av rapporten fysisk eller på Teams

# Bransjesnittet

## Hva er det?

- Bransjesnittet er basert på et landsrepresentativt utvalg av nettkunder og er hentet inn i 2023.
- Utvalget er trukket landsrepresentativt og resultatene er vektet for å gi et representativt utvalg av strømkunder.
- Det er spurt om hvilket selskap som er husstandens nettleverandør. Det presiseres i spørsmålsstillingen at nettselskapet er selskapet som har linjenettet og som overfører strømmen til husstanden.
- De videre spørsmålene relaterer seg til dette selskapet, eks: *Hvor fornøyd eller misfornøyd er du totalt sett med nettselskapet ditt?*
- Det gjennomføres intervju med minimum 1000 nettkunder
- Det beregnes et gjennomsnitt for hvordan nettkundene har svart på hvert enkelt spørsmål. Dette betegnes som et *bransjesnitt*, og er det ditt selskap kan sammenligne seg med.
- Dette gir informasjon om hva som er ditt selskaps styrker og svakheter sammenlignet med gjennomsnittet av andre nettselskap.



# Målepunkter

Hva kartlegges?



**Kjennskap**  
til nytt navn (hvis aktuelt)

**Assosiasjoner**  
til selskapet

Ladning



**Tilfredshet**

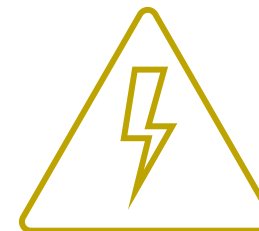
Generelt sett

Informasjon  
(Generelt sett og nettsider)

Kundebetjening  
(Serviceinnstilling, ventetid,  
kundeforståelse, løsningsevne)

Pris (nettleie)

Faktura (hvis aktuelt)



**Kjernevirksomhet**

Varslingsrutiner ved brudd

Leveringssikkerhet

Reaksjonsevne ved skade

Brudd

Informasjon under brudd

Snakket positivt om

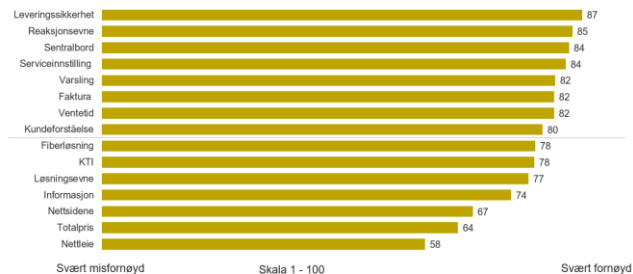
Et godt råd til selskapets ledelse

# Rapportering

## Hvordan formidles resultatene?

### Rangering av prestasjon

Rangering av tilfredshet



### Rangering av egne prestasjoner

### Egne prestasjoner sammenlignet med bransjesnittet

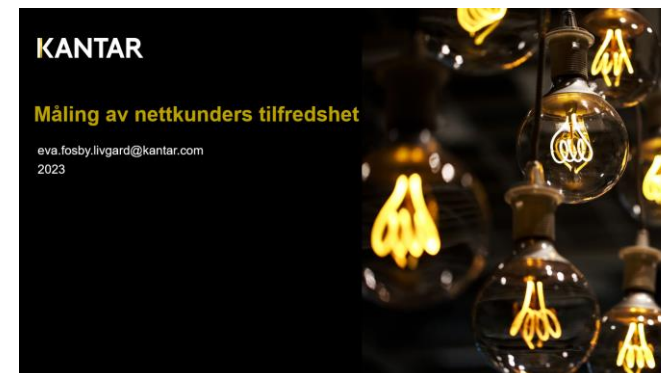


### Egne prestasjoner vs. bransjesnitt

### Prioriteringer basert på tilfredshet og viktighet



### Tiltaksmatrise



### Oppsummering med anbefaling

# Tidsplan

## Hvor lang tid tar det?

- Formalisering av prosjektet: 1 dag
- Utforming av spørreskjema: 1 dag
- Tillegg av evt egne spørsmål: 1 dag
- Testing av utvalg: 1 dag
- Gjennomføring av intervju: 1-2 uker (avhengig av bruk av insentiver)
- Rapport til selskapet: ca. 2-3 uker etter avsluttet datainnsamling

Kontaktperson i Kantar: Eva Fosby Livgard, [eva.fosby.livgard@kantarc.com](mailto:eva.fosby.livgard@kantarc.com)