



Resultaten från 2023 års SKI-rapport är här.

## Enligt undersökningen är vi bäst. Igen.

SKI, Svenskt Kvalitetsindex, slår fast att Ownit återigen har Sveriges mest nöjda bredbandskunder. Detta har våra kunder själva sagt, vilket gör att utmärkelsen blänker lite extra.

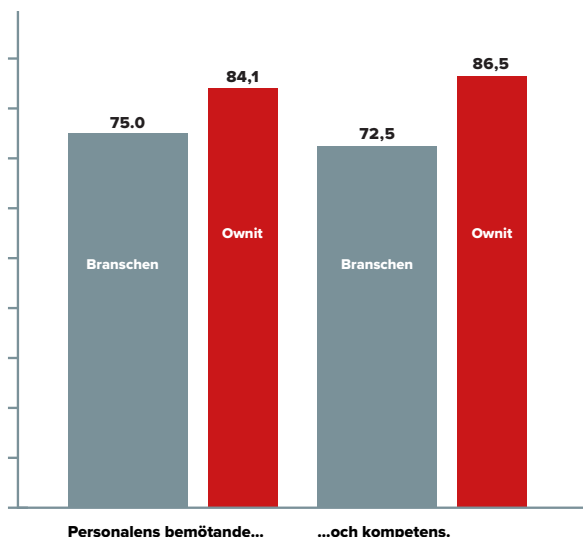
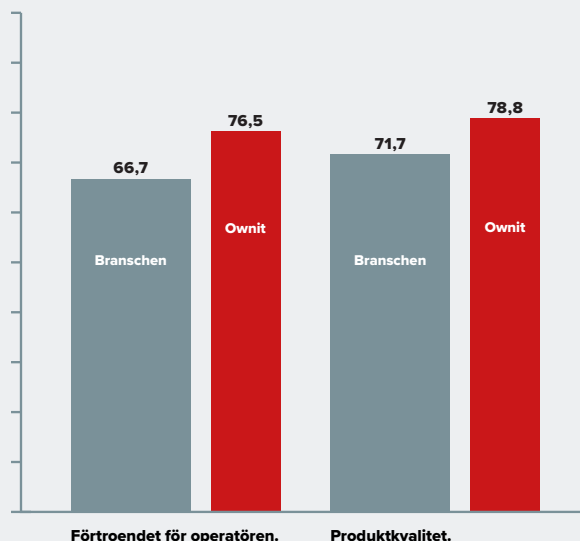
### Kan man lita på siffrorna?

SKI har mätt hur Sveriges telekom-operatörer sköter sig sedan 1989. De anses vara Sveriges mest pålitliga kvalitetsmätare. Nöjdheten hos kunderna är ett sammanfattande betyg på flera saker:

### Våra kunder säger: Ownit är pålitligare och bättre!

En Ownit-kund har mer förtroende för oss än den genomsnittlige bredbandskunden har för sin operatör (76,5 procent för Ownit jämfört med 66,7 procent för branschen).

En Ownit-kund anser att kvaliteten på våra tjänster är högst i branschen. På just detta område har vi blivit två procentenheter bättre det senaste året.



### Våra kunder säger dessutom: Ownit är trevligare!

Och kunder som kontaktat oss, tycker att vår kundtjänst både är 9 procent trevligare än branschgenomsnittet och 14 procentenheter mer kompetenta. Här vet vi att vår egen fastighetsägarsupport gör skillnad.

Dessutom har Ownit-kunden färre anledningar att klaga. Vilket väl är ett bra mått på att vi har lyckats.

## Får vi presentera dem som gjort våra kunder speciellt nöjda?

*Våra driftstekniker.* De som går ner i kulvertar och bergtrum för att förstärka kopplingspunkter, byta ut kretskort eller installera en ny router. Som utför det vardagliga, viktiga underhållet. Som att utföra service på ett trafikflygplan, med passagerare i planen. Att underhålla något som används 24/7 kräver speciell kompetens.

*Vår kundtjänst.* Inte bara kunnigast utan också trevligast i branschen. Jo, undersökningen bekräftar det. Vår ambition är, att de flesta frågor ska lösas av den person du först pratar med. Därför satsar vi hårt på utbildning.

Men den viktigaste egenskapen – att gilla att hjälpa – sitter lite djupare. Den går inte att lära ut.



Chris – drifttekniker



SKI har även bett dem som svarat att skriva kommentarer i klartext. "Fortsätt att göra det ni gör..." är en av de allra vanligaste.

Så vi fortsätter att göra Sveriges trevligaste och mest nöjdhetskapande bredband ännu mer stabilt, ännu snabbare och ännu trevligare. Varje dag. Varje timme.



Erik Linde, Head of Ownit

## Kort om SKI:

Sedan 1989 har Svenskt Kvalitetsindex, SKI, mätt hur kunderna ser på Sveriges telekom-operatörer. Särskilda mätningar för bredbandsleverantörer har genomförts sedan 2005.

De resultat du nu läst om, baseras på 4 222 intervjuer med bredbandskunder, vilket anses vara

ett stort antal (i opinionsmätningar görs vanligen strax över 1 000 intervjuer). Kvaliteten i siffrorna blir därför hög.

Svenskt Kvalitetsindex ägs av SIQ – Institutet för Kvalitetsutveckling, en oberoende stiftelse utan vinstintresse, som instiftades av Sveriges regering 1990.

## Kort om Ownit

Ownit grundades 2004 och är sedan 2012 en del av Telenor-koncernen. Det gör oss till en snabbfotad och flexibel operatör, med den stora koncernens muskler i ryggen. Med 100 anställda driver vi ett av Sveriges mest utbyggda och stabila fibernät med över 175 000 kunder. Vi har kontor i Solna, Göteborg och Malmö.