










Resultat - Totalt - Mars 2004

Positiva svar på skala 1 - 5 är 4 och 5.
Svarsfrekvens: 77,11% (64 av 83)







Allmänt om Företaget

		Positiva svar för Mars 2004		Medel	Frekv				
		Resultat							
		0	20	40	60	80	100%		
1	Jag uppfattar Företaget generellt sett som en mycket bra leverantör			81%	4,16	98%			
2	Företagets allmänna bemötande är mycket bra			67%	3,67	100%			
3	Jag upplever Företagets personal som mycket kompetent			86%	4,31	100%			
4	Företaget informerar och kommunicerar mycket tydligt			44%	3,00	100%			
5	Det är mycket lätt att komma i kontakt med rätt person hos Företaget			68%	3,97	98%			
6	Övriga synpunkter som jag skulle vilja framföra			3%	2 st	3%			

Om våra kontakter med Företagets säljpersonal...

		Resultat		Medel	Frekv				
		0	20	40	60	80	100%		
7	Företagets säljare lyssnar alltid på mig som kund			90%	4,42	94%			
8	Företagets säljare föreslår alltid tjänster som löser de behov vi har			60%	3,32	83%			
9	Jag får alltid offerter eller förslag på utlovad tid			75%	4,09	89%			
10	De offerter eller förslag jag får från Företaget är mycket tydliga			61%	3,35	89%			
11	Avtalen med Företaget är alltid tydliga och enkla att förstå			77%	4,14	89%			
12	Jag har fått tydlig information om vem jag skall vända mig till i olika ärenden			49%	3,16	95%			
13	Övriga synpunkter om våra kontakter avseende försäljning			6%	4 st	6%			

Om Företagets installationer

		Resultat		Medel	Frekv				
		0	20	40	60	80	100%		
14	Vi får alltid precis de tjänster som beställts och förväntats			63%	3,37	94%			
15	Företaget levererar alltid på överenskommen tid			74%	4,10	95%			
16	Om en förändring av leveranstid sker får vi som kund alltid reda på detta i tid			48%	3,06	78%			
17	Jag uppfattar alltid att det är Företagets tjänster som levereras även i de fall man använder sig av en extern installatör			70%	4,07	69%			
18	På det hela taget är jag mycket nöjd med hur Företagets leveranser fungerar			57%	3,33	94%			
19	Övriga synpunkter som jag skulle vilja framföra om Företagets installationer			8%	5 st	8%			

Om Företagets leverans och drift

		Resultat	Medel	Frekv
		0 20 40 60 80 100%		
20	Jag är mycket nöjd med de tjänster som Företaget levererat	57%	3,36	73%
21	Vi har alltid information om planerade driftavbrott minst 5 dagar i förväg	76%	4,08	58%
22	Jag vet alltid vem jag ska vända mig till när ett fel på en tjänst uppstått, så att jag kan göra en felanmälan	53%	3,19	92%
23	Enligt min uppfattning har felet alltid blivit avhjälpt på utlovad tid då en tjänst varit ur funktion	62%	3,79	73%
24	Jag blir alltid underrättad när ett fel blivit avhjälpt och tjänsten åter är i drift	37%	2,59	77%
25	Om jag har tekniska frågor om Företagets tjänster får jag alltid kompetenta svar	73%	4,18	88%
26	Något annat jag skulle vilja säga om Företagets drift	12%	8 st	12%

Fakturering

		Resultat	Medel	Frekv
		0 20 40 60 80 100%		
27	De fakturor som jag får från Företaget är tydliga	74%	4,00	78%
28	De fakturor jag får från Företaget innehåller alltid den information som jag behöver	46%	2,96	78%
29	Något annat jag skulle vilja säga om Företagets fakturor	6%	4 st	6%

Hur jag uppfattar Företaget

Om jag tänker på Företaget som leverantör så uppfattar jag Företaget såsom (ange till vilken grad som påståendet stämmer med din uppfattning. 1 = inte alls och 5 = helt och hållet)

		Resultat	Medel	Frekv
		0 20 40 60 80 100%		
30	En mycket flexibel leverantör	68%	3,54	98%
31	En leverantör med stark lokal förankring	67%	3,91	86%
32	En leverantör som alltid levererar mycket kostnadseffektiva lösningar för mig som kund	61%	3,37	92%
33	En leverantör vars lösningar ligger i framkant och bygger på modern teknik	82%	4,24	97%
34	En leverantör som alltid levererar tjänster med högsta kvalitet	48%	3,20	95%
35		5%	3 st	5%

I framtiden skulle jag vilja att Företaget erbjuder följande tjänster:**Slutligen skulle jag vilja sätta följande helhetsbetyg på Företaget**

		Resultat	Medel	Frekv
		0 20 40 60 80 100%		
36	Företaget får följande helhetsbetyg (1=sämst och 5 är bäst)	67%	3,44	98%