

The Phone House förbättrar kundservicen med hjälp av Netigate

The Phone House tar nu användandet av undersökningar till en ny nivå inom organisationen genom att integrera resultatet från undersökningar i säljdelningens lönesystem.

The Phone House genomför månatligen undersökningar för att mäta NPS (net promoter score) samt NKI (nöjd kund index) och resultatet påverkar säljarnas lönesystem.

Undersökningarna genomförs både via mobilen och via e-post med hjälp av undersökningsverktyget Netigate. Resultatet från undersökningen används också för att hitta förbättringsområden för ökad kundservice. Till exempel har The Phone House utökat sin kundtjänst under 2009 som en följd av kundönskemål.

– Det är extra roligt att se den här typen av kunder som verkligen har förstått hur undersökningar kan och bör användas som en del av den dagliga verksamheten. The Phone House är nytänkande och långt framme när det gäller detta område, säger Victor Molander, VD Netigate.

– Hela vår verksamhet kretsar kring kundnöjdhet och därför är det ett naturligt steg för oss att integrera kundundersökningar på detta vis i vår organisation. Vi är mycket nöjda med den här lösningen och med det sätt som undersökningarna nu ligger till grund för viktiga delar av organisationen, säger Jonny MalmLöf, PR-ansvarig The Phone House.

För att få snabb feedback och nå respondenterna på bästa möjliga vis genomförs undersökningen både via SMS och via e-post. Resultatet samlas sedan i en och samma vy i undersökningsverktyget Netigate för att enklast kunna analyseras vidare.

I takt med att mobiltelefonerna har blivit mer avancerade så har även surfandet i mobiltelefonerna ökat och många av The Phone House kunder ser det som en självklar kommunikationskanal. Ungefär hälften av alla mobiltelefoner som säljs idag är så kallade *smart phones* visar försäljningssiffror från The Phone House.

– Betydelsen av mobiltelefonen som distributionskanal ökar i snabb takt. En rapport från FN visar att cirka 60 % av världens befolkning har mobiltelefon idag. Med siffror som dessa är det lätt att inse den enorma potential som denna distributionskanal medför för våra kunder, säger Victor Molander.

Vill du veta mer?

Jennie Gustavsson, Marknadschef Netigate
+46 (0)733 414405
jennie.gustavsson@netigate.se

www.netigate.se

Jonny MalmLöf, PR-ansvarig The Phone House
+46 (0)735 20 08 58
jonny.malmlof@phonehouse.se

www.phonehouse.se

Netigate

Netigate är ett av Sveriges och Europas största och mest snabbväxande företag i branschen för onlineundersökningar. Vår affärsidé är att ge företag och organisationer inom den privata och offentliga sektorn möjligheter att genomföra avancerade undersökningar enkelt via Internet. Under 2009 utsågs Netigate för andra året i rad till Gasellföretag av Dagens Industri och har även placerat sig på Deloitte's lista över de snabbast växande teknikföretagen både i Sverige och Europa, Technology Fast 50 Sweden

och Fast500 EMEA. Netigate har idag kontor i Stockholm, Malmö, Wiesbaden, Berlin, Oslo och Warszawa.

Vi har många av Europas mest intressanta företag som kunder. Mer information om Netigate hittar du på vår hemsida www.netigate.se

The Phone House

The Phone House är idag Sveriges största oberoende återförsäljarkedja inom mobiltelefoni, bredband och laptops. The Phone House står för cirka 15 procent av den svenska mobilmarknaden. Vi är ett miljöcertifierat företag enligt ISO 14001 normen och har drygt 800 anställda och 115 butiker i Sverige. Våra ägare är Best Buy Europe som ägs av Best Buy och The Carphone Warehouse. Best Buy är världens ledande återförsäljarkedja inom hemelektronik och har över 1300 butiker i USA, Kanada och Kina. The Carphone Warehouse är Europas största oberoende återförsäljare av mobiltelefoner. I Europa går de drygt 2 400 butikerna under namnet "The Phone House".