

# Intech AS

# Bredbåndstelefon

# 2007

© TNS Gallup – Mars 2007

Caspar Aa Wildhagen



# Fakta om undersøkelsen

- Denne undersøkelsen er gjennomført på oppdrag fra Intech AS på vegne av Post- og teletilsynet.
- Undersøkelsen er rettet mot brukere av bredbåndstelefon.
- Undersøkelsen er gjennomført på GallupPanelet – GallupPanelet er en representativt utvalgt og sammensatt database av privatpersoner i Norge som har sagt seg villig til å delta i undersøkelser for Gallup.
- Det er gjennomført totalt 500 intervju. Utvalget er trukket tilfeldig fra Gallup-panelet, blant respondenter som har bredbånd. For å bli med i undersøkelsen måtte respondentene ha bredbåndstelefon, samt være kunde av et av selskapene utvalgt i forhold til markedsandeler.
- Undersøkelsen er gjennomført på e-post.
- Undersøkelsen er gjennomført i perioden 1 - 9 mars.
- Resultatene er vektet i henhold til markedsandeler for de ulike leverandørene. Markedsandeler er oversendt fra Post- og teletilsynet (PT). Se foil 4.
- Alle resultater er sammenlignet med 2006, med unntak av der vi ikke har resultater fra 2006 grunnet få respondenter eller selskaper som ikke var med i undersøkelsen i 2006.
- Ansvarlig hos TNS Gallup er Caspar Aa Wildhagen

# Noen overordnede kommentarer

## Generelt

- Lyse representerer Lyse og deres underleverandører.
- Vi har i undersøkelsen gjennomført intervjuer med kunder av selskaper som har en markedsandel på ca 2% eller høyere (jamfør liste fra PT).
- Når vi ser på resultater for de enkelte leverandørene av bredbåndstelefon, rapporteres det ikke resultater for de leverandørene der vi har gjort intervjuer med færre enn ti kunder.
- Ved et utvalg på 300 i 2006 og 500 i 2007, er de statistiske feilmarginene i undersøkelsen i intervallet 0 - 7 prosentpoeng.

## Om GallupPanelet

- GallupPanelet er en representativt utvalgt og sammensatt database for den norske befolkningen (15 år +), som har sagt seg villige til å motta forespørsler om deltakelse i spørreundersøkelser. Utvalget er individbasert, men vi har innhentet informasjon om samtlige personer i husholdningen.
- Denne undersøkelsen er fra den delen av GallupPanelet som er tilgjengelig på Internett.
- TNS Gallup gjennomfører kontinuerlig vedlikehold og nyrekruttering til panelet.
- Under rekrutteringsintervjuet har respondentene avgitt bakgrunnsinformasjon som er tilgjengelig for alle undersøkelser.

# Markedsandel og vekt

Leverandør	Relativ markedsandel
Telio	29
Telenor	29
Lyse med underleverandører	9
NextGenTel	9
Tele2	5
Ventelo	5
Get	4
B2C/TeleVoiP	3
Telipol	3
Briiz	2
Phonzo	2
Total	100

→ Utvalget er vektet i forhold til markedsandeler overlevert fra PT 30.09.2006.

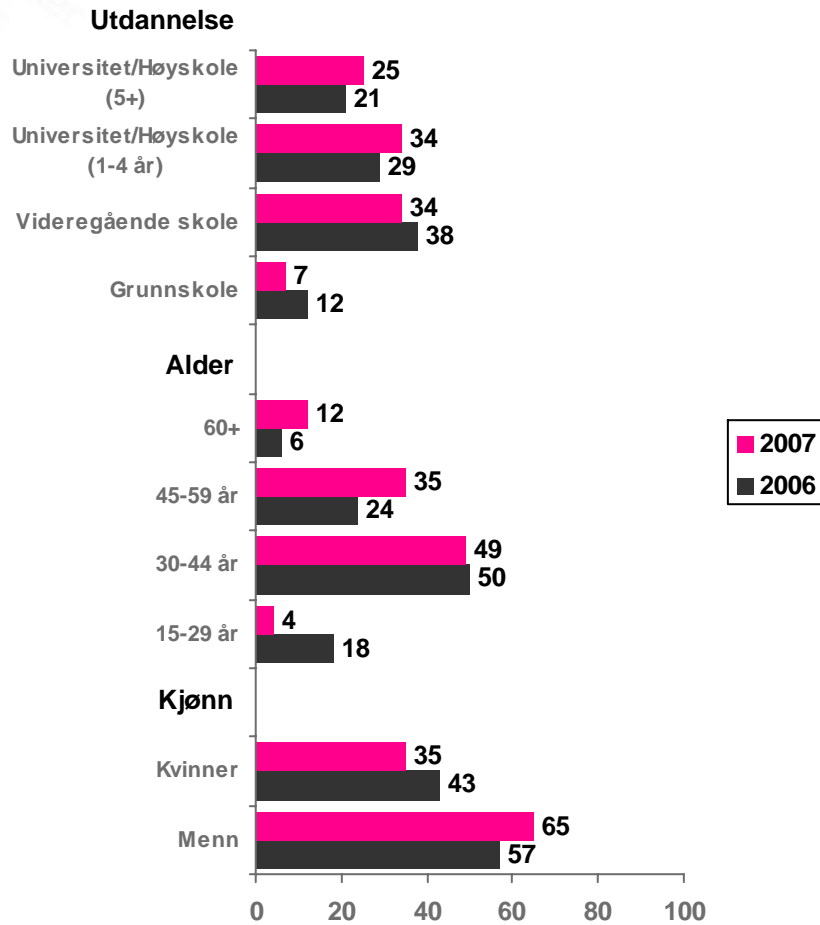
→ De respondenter som har svart at de er kunder av andre leverandører enn de som er definert av PT, har ikke blitt med i undersøkelsen.

→ Den uvektede fordelingen av svar per leverandør er vist i tabellen under.

→ Nedbrutte resultater vil ikke bli vist for Phonzo, B2C/TeleVoiP, og Telipol. Vi rapporterer for Briiz, men merk at det her er svært få respondenter.

Leverandør	Respondenter
Telio	89
Telenor	213
Lyse Tele	45
NextGenTel	49
Tele2	29
Ventelo	25
Get	29
B2C/TeleVoiP	0
Telipol	7
Briiz	10
Phonzo	4
Total	501

# Om utvalget

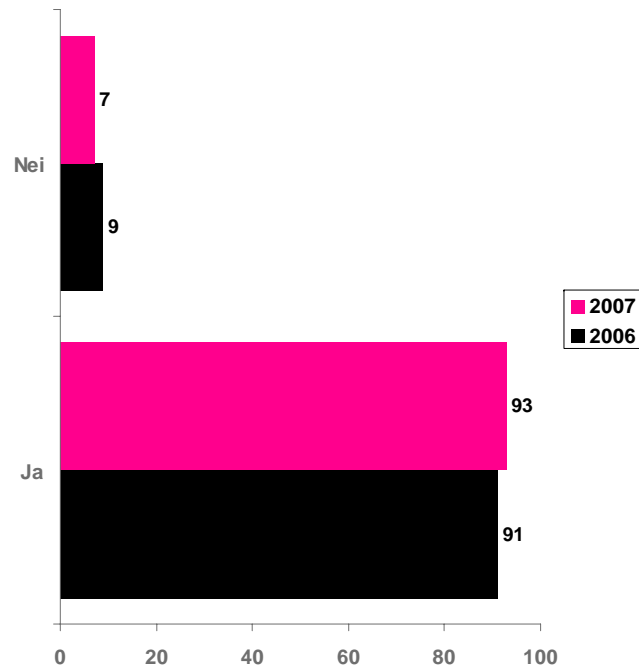


→ Diagrammet viser demografisk fordeling i utvalget.

# Hovedresultater

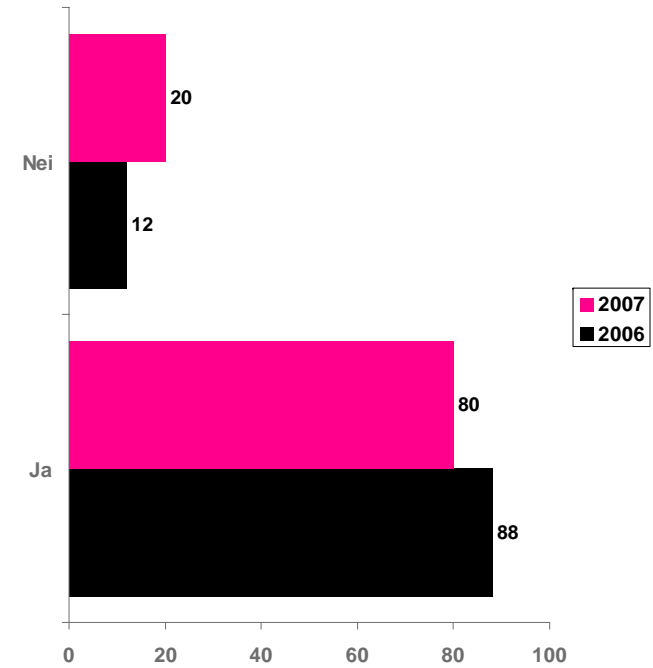
# Fasttelefoni før bredbåndstelefoni

Spørsmål: Hadde du abonnement på fasttelefoni før du bestilte abonnement på bredbåndstelefoni?



Som i 2006 svarer 9 av 10 at de hadde abonnement på fasttelefoni før de bestilte bredbåndstelefoni.

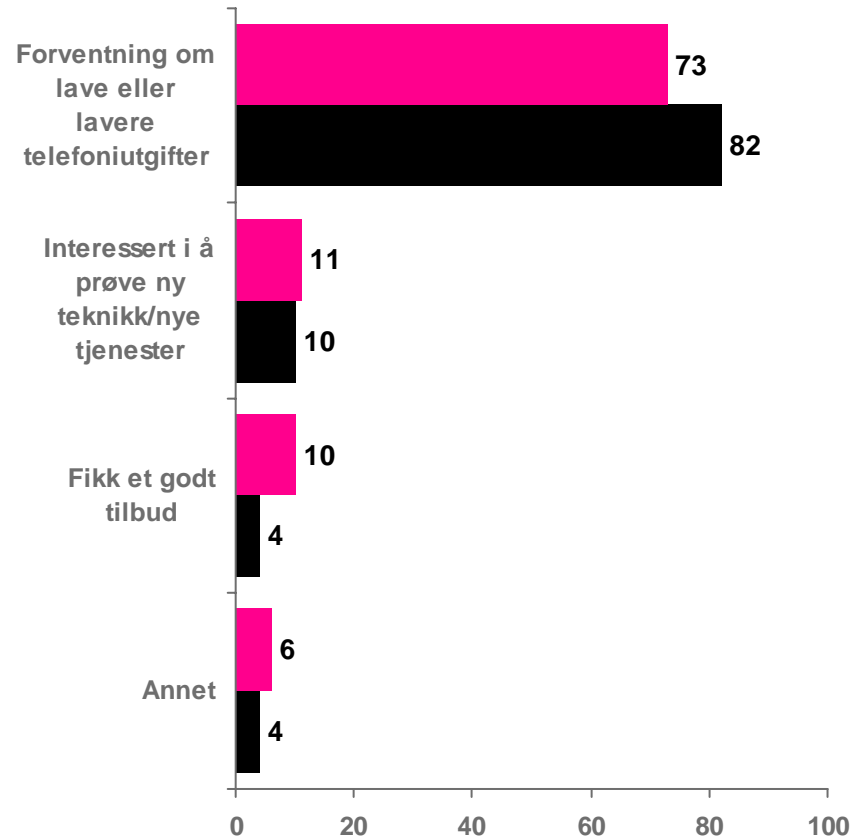
Spørsmål: Har du sagt opp abonnementet på fasttelefoni? **Blant personer som hadde fasttelefoni før de bestilte bredbåndstelefoni.**



80 prosent av de som hadde fasttelefoni før de bestilte bredbåndstelefoni har sagt opp fasttelefoniabonnementet. Dette er noe lavere enn ved forrige års måling.

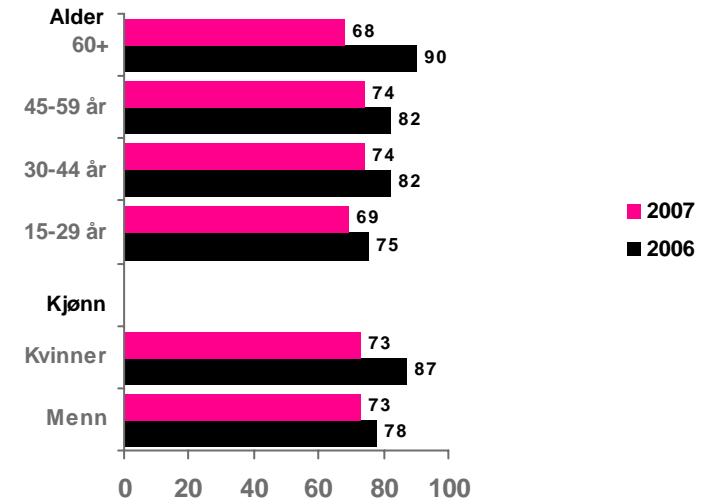
# Motivasjon

Spørsmål: Hva er viktigste årsak til å bestille bredbåndstelefoeni? (kun et svar mulig)



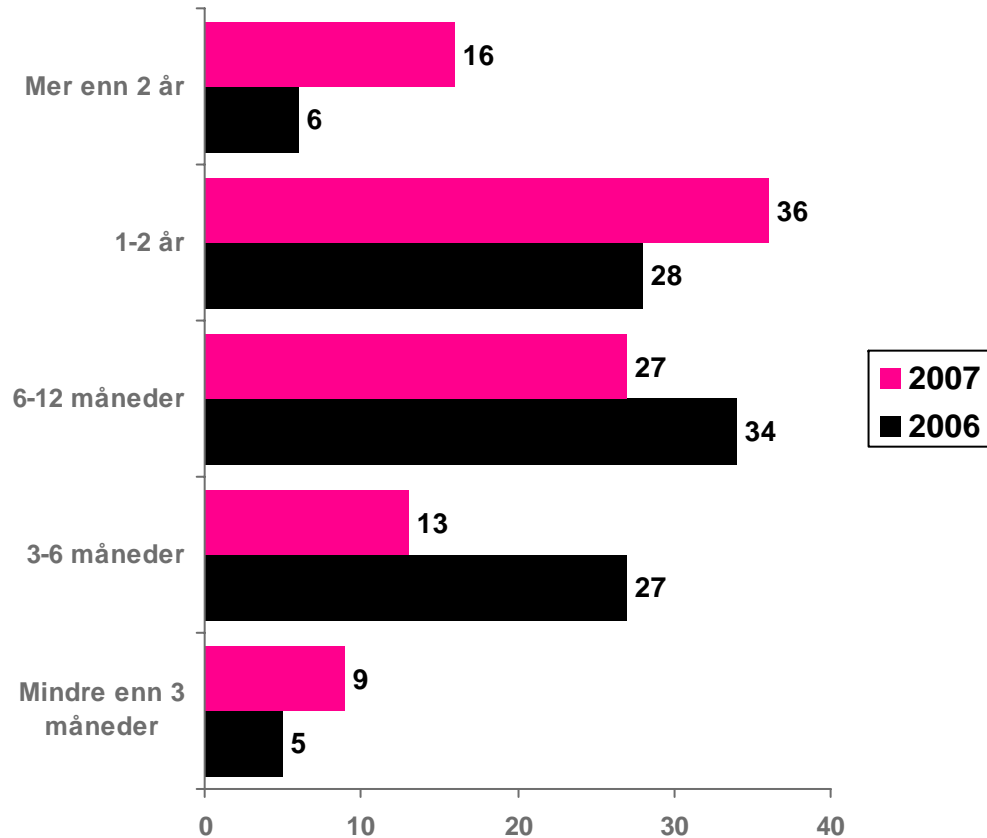
→ Som i 2006 er det fortsatt forventning om lavere pris som er den dominerende årsaken til å bytte til bredbåndstelefoeni. Andelen går imidlertid ned fra i fjor.

Nedbrytning på alder og kjønn for årsaken "Forventning om lave eller lavere telefoniutgifter"



# Hvor lenge har du abonnert

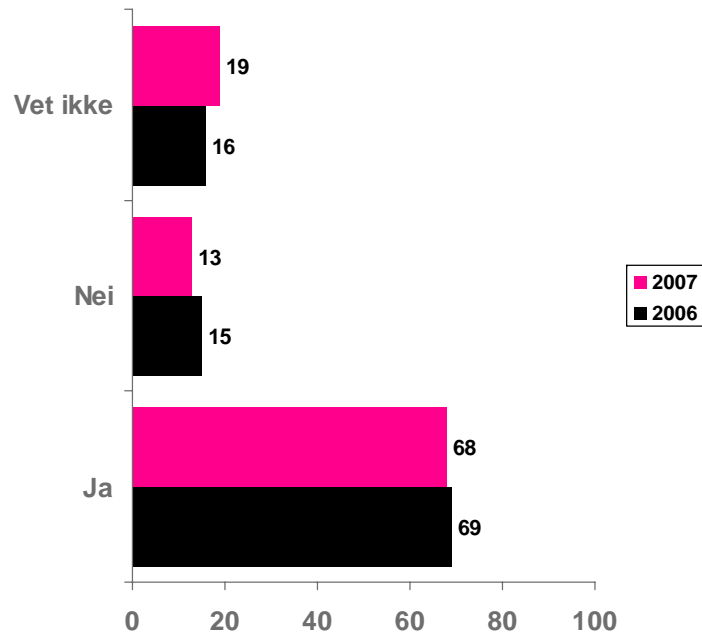
Spørsmål: Hvor lenge har du abonnert på bredbåndstelefon?



→ 78 prosent svarer at de har hatt bredbåndstelefon lenger enn 6 måneder. Vi ser tendenser til en økning blant dem som har hatt tjenesten mindre enn 3 måneder. Den største endringen (signifikant) ser vi imidlertid blant dem som har hatt tjenesten 3-6 måneder. Denne gruppen går tilbake med 14 prosentpoeng.

# Tilfreds med informasjon fra leverandør

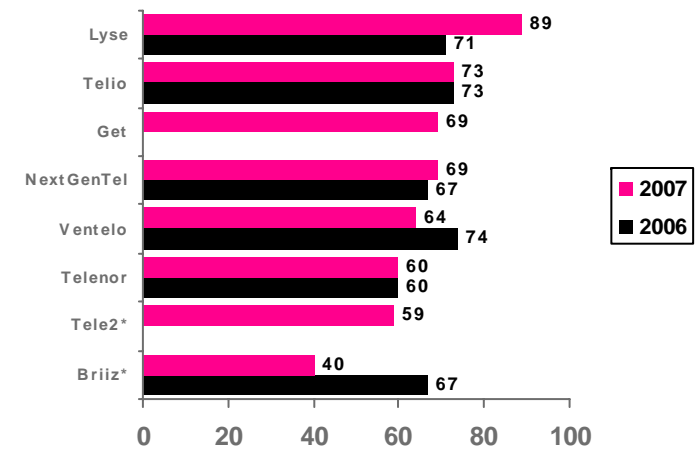
**Spørsmål:** Er du fornøyd med informasjonen fra de leverandørene du vurderte før du tok ditt endelige valg om å prøve bredbåndstelefon?



→ Det er ingen tydelige signifikante forskjeller i totalmarkedet når det gjelder dette spørsmålet siden 2006.

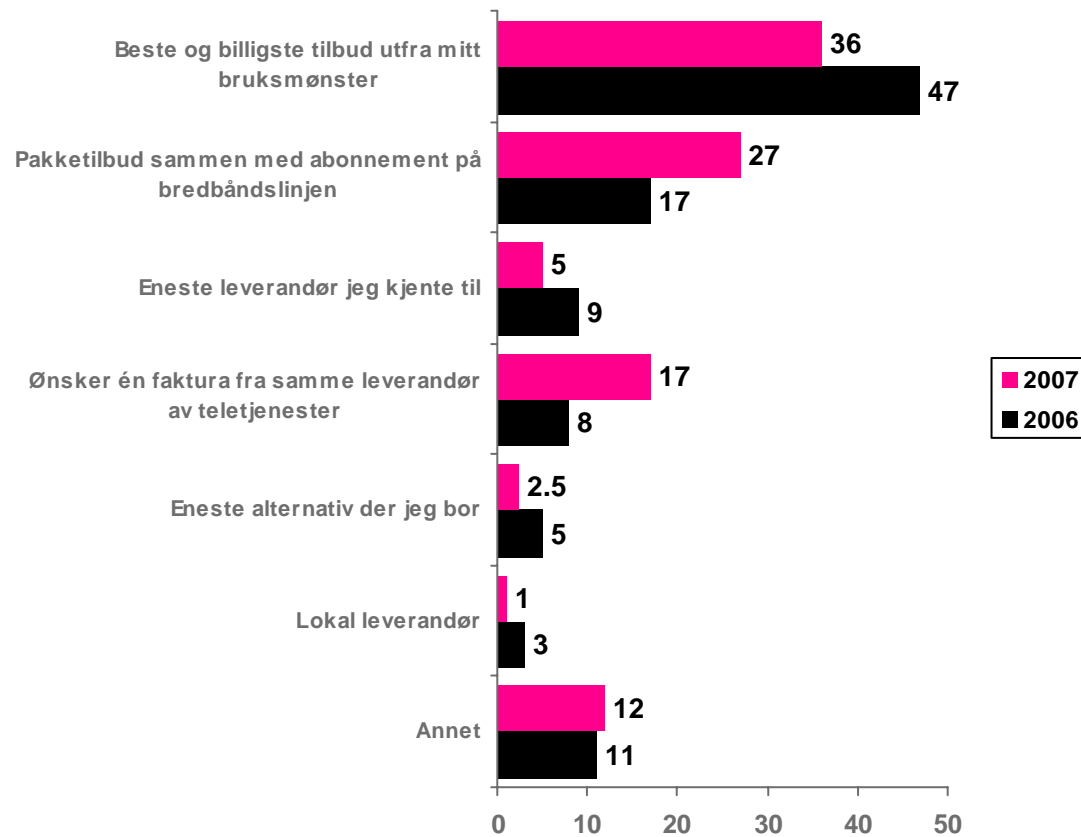
→ Resultatene indikerer at kundene til Lyse er de mest fornøyde med informasjonen de fikk før de ble kunder.

Diagrammet viser andelen som oppgir at de var fornøyd med informasjonen fordelt på leverandør.



# Årsak til valg av leverandør

**Spørsmål:** Hva er viktigste årsak til å velge akkurat denne leverandøren? (kun et svar mulig)  
**Spørsmålet er stilt etter hvilke leverandører de har.**

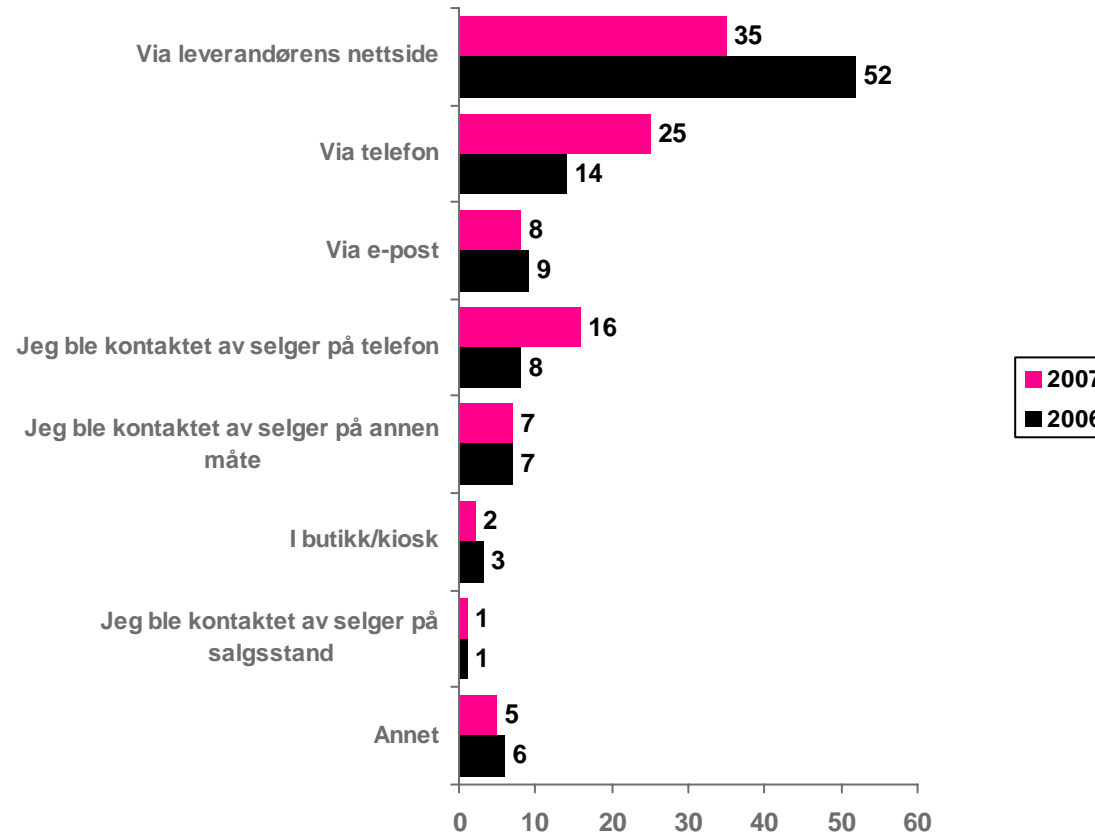


→ Den største andelen svarer som i 2006 at leverandøren var den billigste i henhold til deres bruksmønster. Andelen har imidlertid gått ned siden i fjor.

→ Samtidig øker andelen som svarer at de har fått et godt tilbud på både bredbånd og telefoni. En økning ser vi blant dem som ønsker en samlefaktura på teletjenester.

# Bestillingssted

Spørsmål: Hvordan bestilte du abonnementet på bredbåndstelefon?



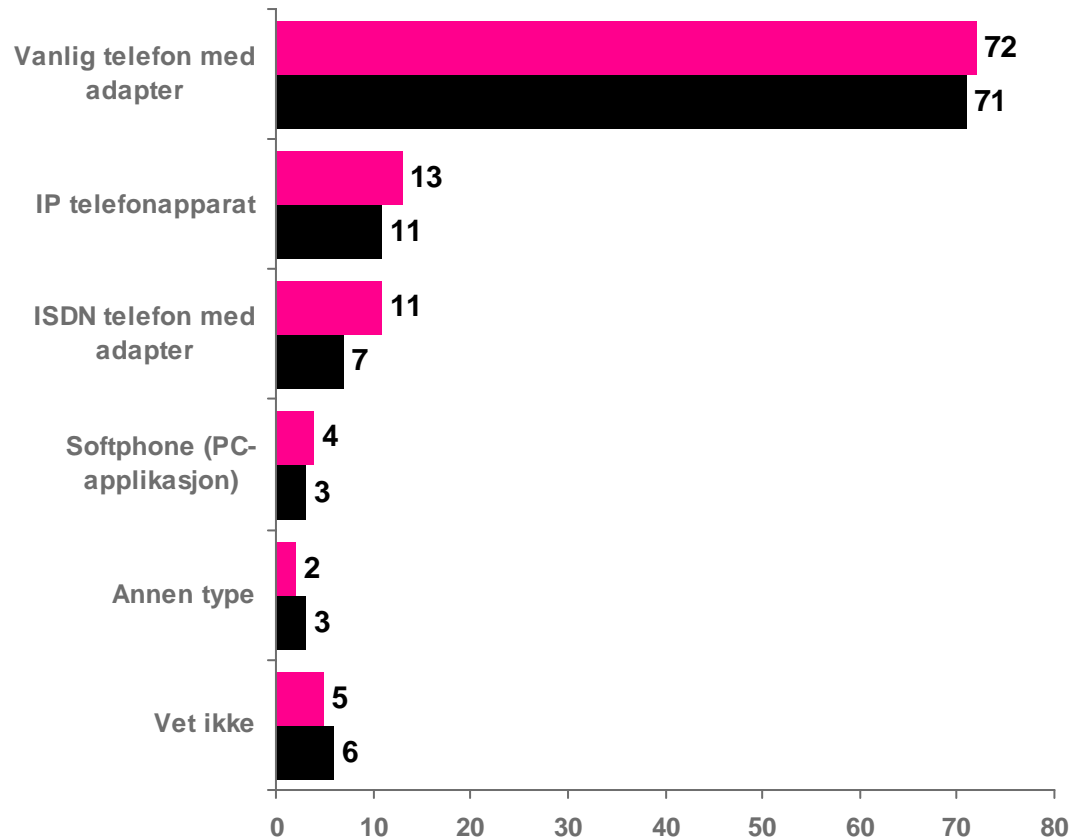
→ Det er fortsatt flest som bestiller via leverandørens nettsider. Andelen er imidlertid synkende, mens andelen som bestiller via telefon er økende.

→ En mulig forklaring på at nett går tilbake og telefon frem, kan være at det er flere eldre som har svart at de har bredbåndstelefon, og dermed er med i undersøkelsen, i år.

→ Vi ser samtidig at andelen som ble kontaktet av selger via telefon har økt siden 2006.

# Type telefon

Spørsmål: Hvilken type telefonapparat bruker du?



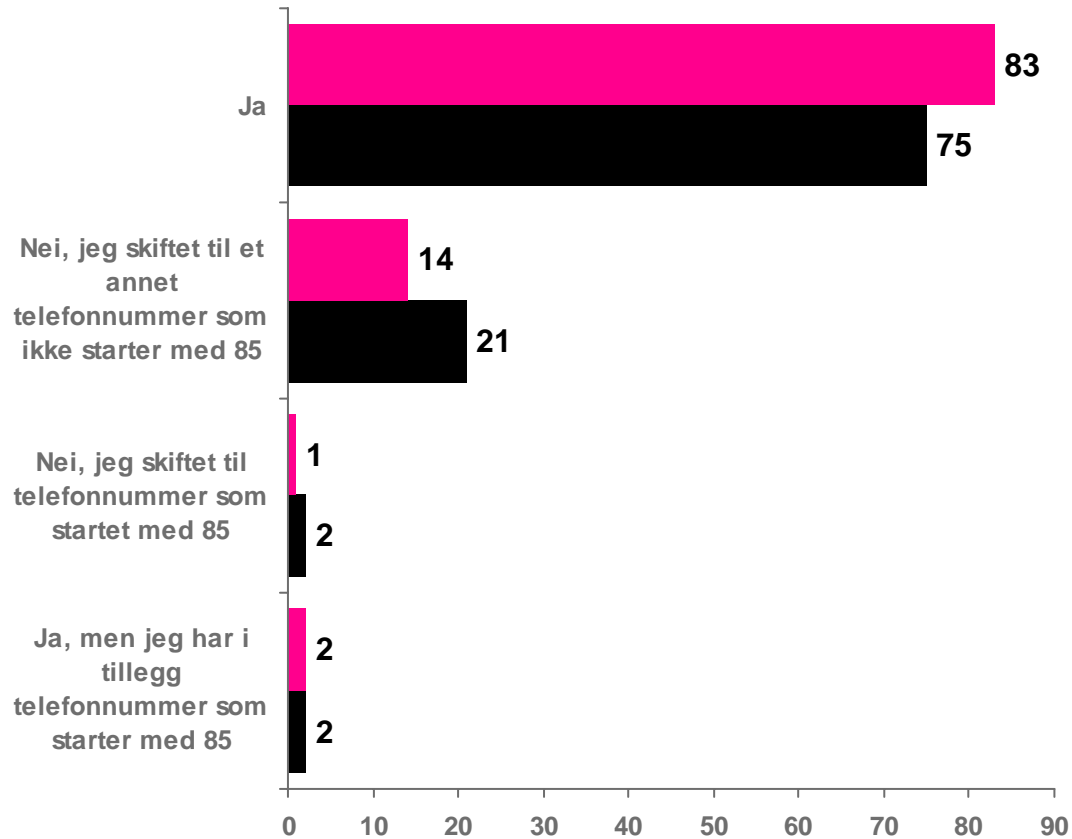
→ Det er ingen signifikante forskjeller i andelen som bruker de forskjellige typene telefonapparat mellom 2006 og 2007.

→ Den store majoriteten benytter vanlig telefon med adapter.



# Skiftet telefonnr.

Spørsmål: Beholdt du ditt gamle telefonnummer da du gikk over til bredbåndstelefoeni?

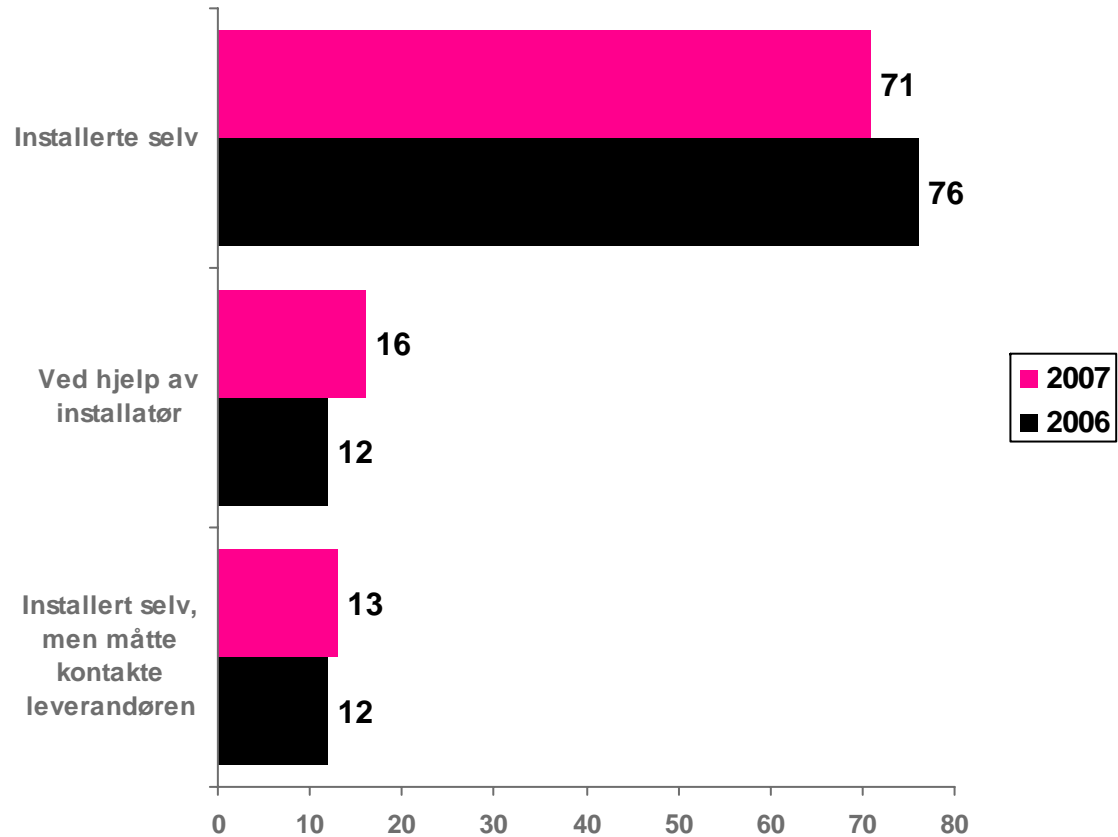


→83 prosent svarer at de beholdt sitt gamle telefonnummer. Dette er en økning fra 2006.

■ 2007  
■ 2006

# Installasjonen

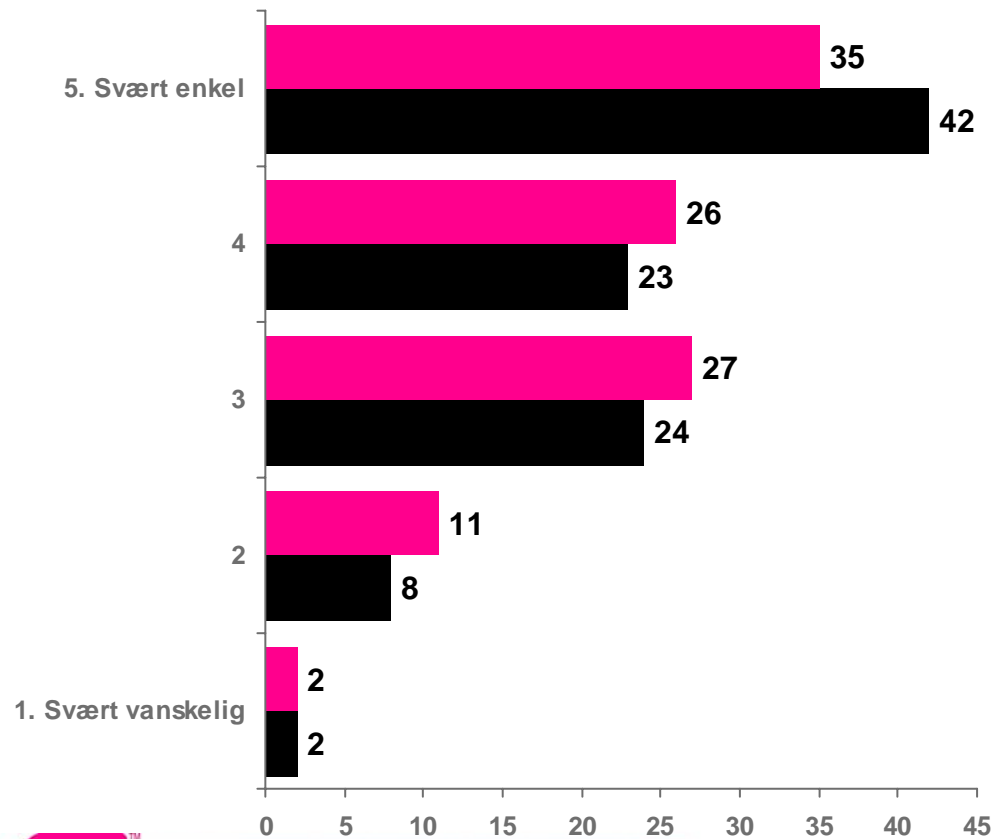
Spørsmål: Hvordan ble bredbåndstelefontstyret installert?



→ Majoriteten av respondentene i undersøkelsen installerer utstyret selv. Resultatene tenderer til at andelen som installerer selv går noe ned fra i fjor.

# Tilfredshet med installasjonsprosessen blant personer som har installert selv

**Spørsmål:** Var installasjonen enkel eller vanskelig?  
 Respondenten svarer på en skala fra 1 til 5.  
*Blant personer som har installert telefonen selv, eller selv men måtte kontakte leverandør.*

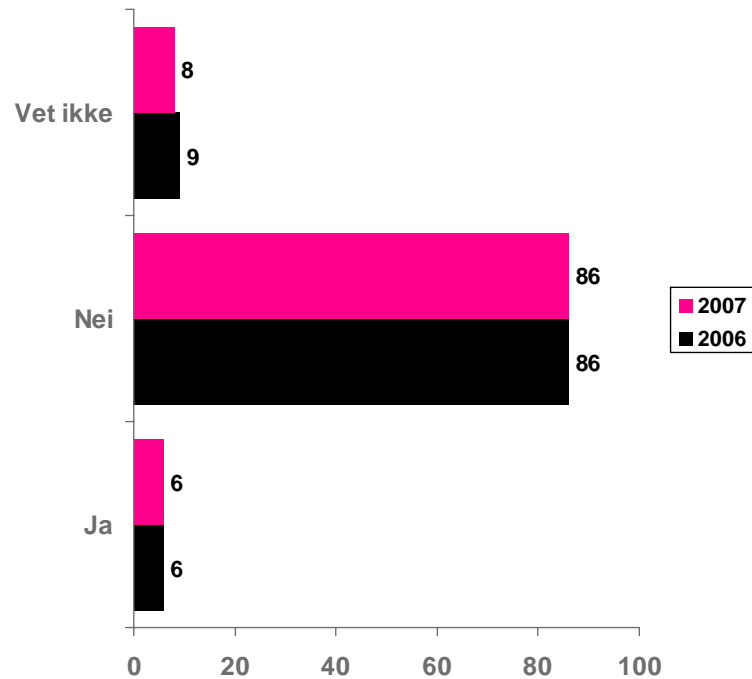


→ 61 prosent svarer 4 eller 5 på skalaen, og indikerer dermed at de anser installasjonen som enkel.

→ Andelen som anser den som vanskelig er på kun 13 prosent.

# Opplegg for nødstrøm

**Spørsmål:** Har du installert nødstrømoopplegg, slik at telefonen fungerer ved strømbrudd?

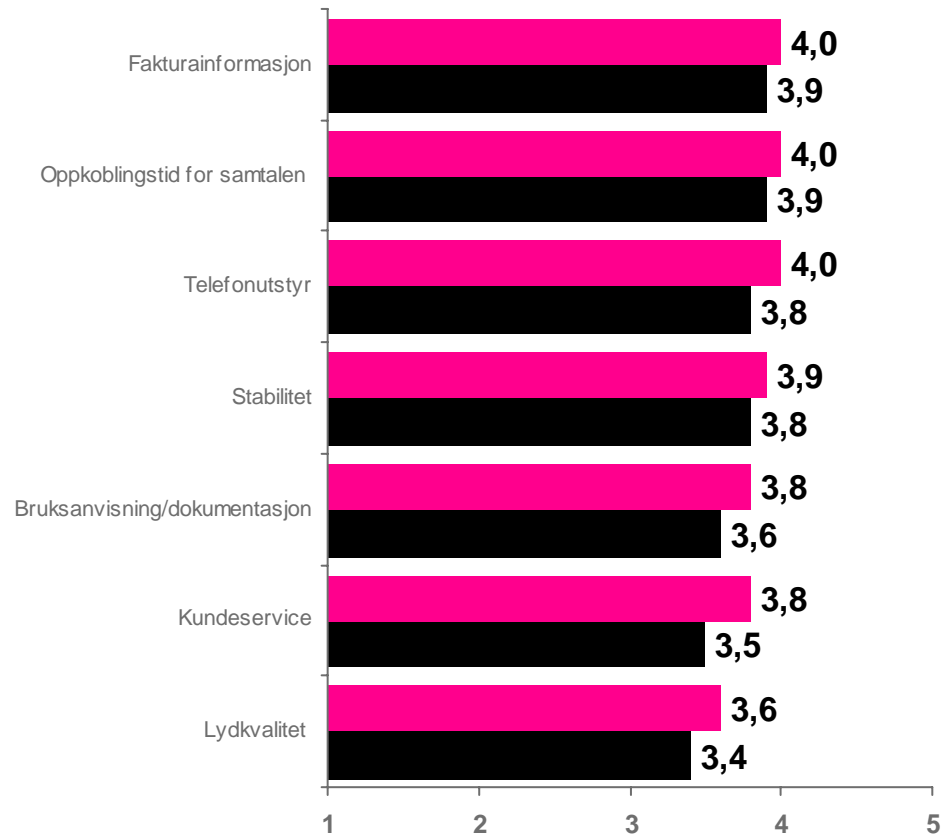


→ Som i 2006 svarer 6 prosent at de har fått installert nødstrømsanlegg.

→ 8 prosent svarer vet ikke, mens den store majoriteten, 86 prosent, svarer nei.

# Tilfredshet

**Spørsmål:** På en skala fra 1 til 5, hvor fornøyd er du med følgende... (diagrammet viser gjennomsnitt for det enkelte måleområdet)

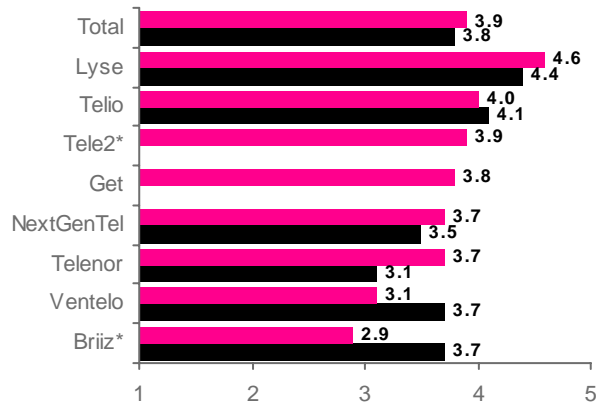


→ Generelt sett er respondentene mer fornøyd med alle parametere i 2007 enn i 2006.

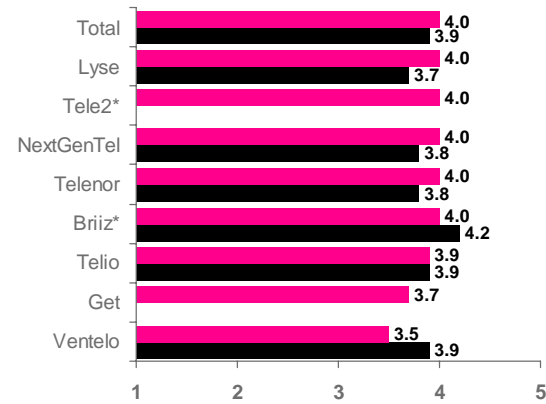
→ Det er små forskjeller mellom det respondentene er mest og minst fornøyd med. Minst fornøyd er de imidlertid med lydkvalitet.

# Tilfredshet fordelt på noen tilbydere (gjennomsnitt)

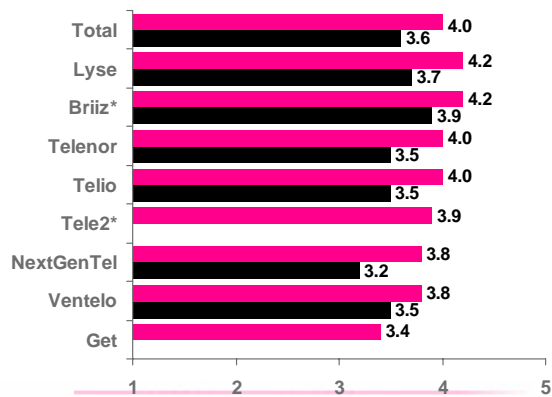
**Stabilitet**



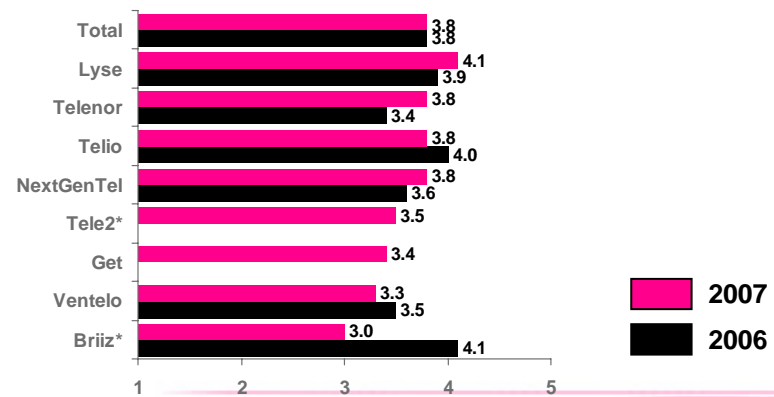
**Fakturainformasjon**



**Telefonutstyr**



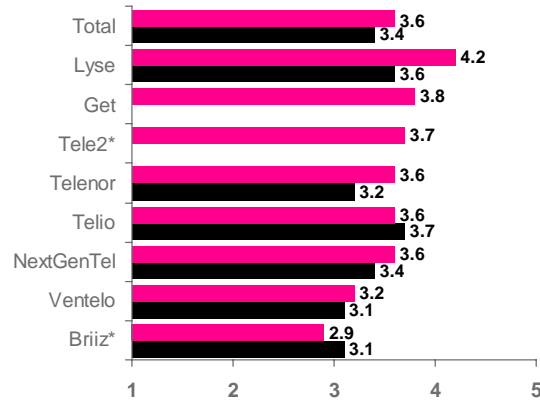
**Bruksanvisning/  
dokumentasjon**



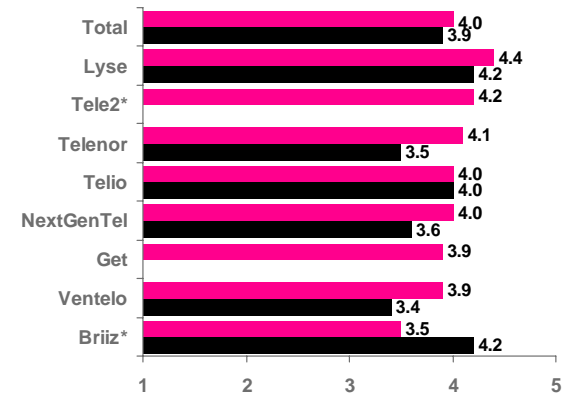
\*Briiz har kun 10 respondenter, og utslag av endringer blir dermed store. Tele2 er ikke rapportert i 2006 grunnet for få respondenter.

# Tilfredshet fordelt på noen tilbydere (gjennomsnitt)

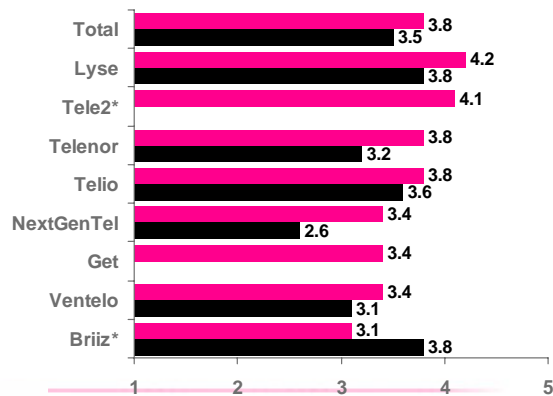
## Lydkvalitet



## Oppkoblingstid for samtalen



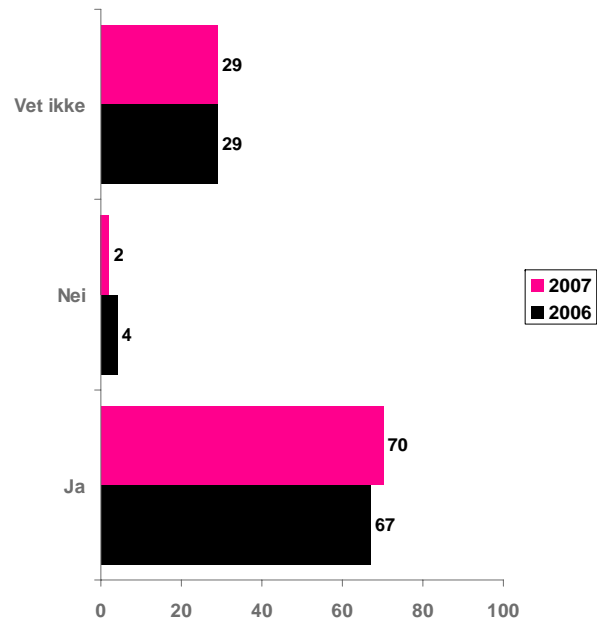
## Kundeservice



2007  
2006

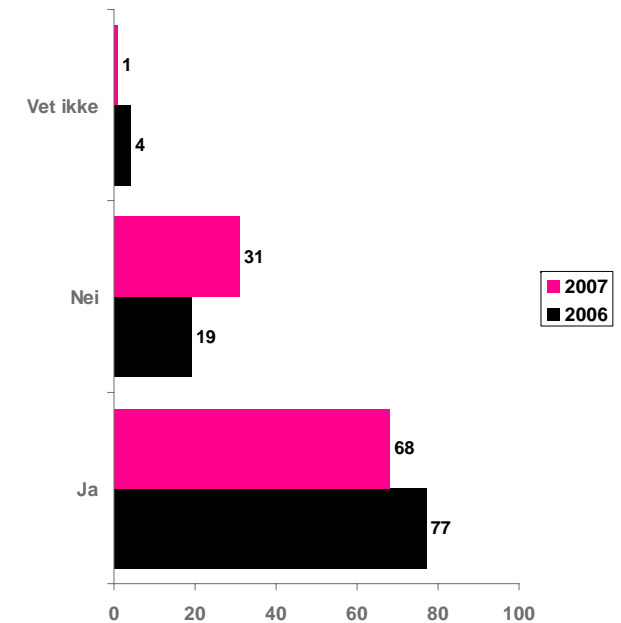
# Individuelle kundesider

Spørsmål: Har din leverandør individuelle kundesider ("mine sider") der du kan gjøre endringer i abonnementet, koble inn og ut tilleggstenester og lignende?



→ Som i fjor svarer 29 prosent at de ikke vet om sin leverandør har egne kundesider. Vi ser tendenser til at andelen som svarer at leverandøren har slike sider stiger noe.

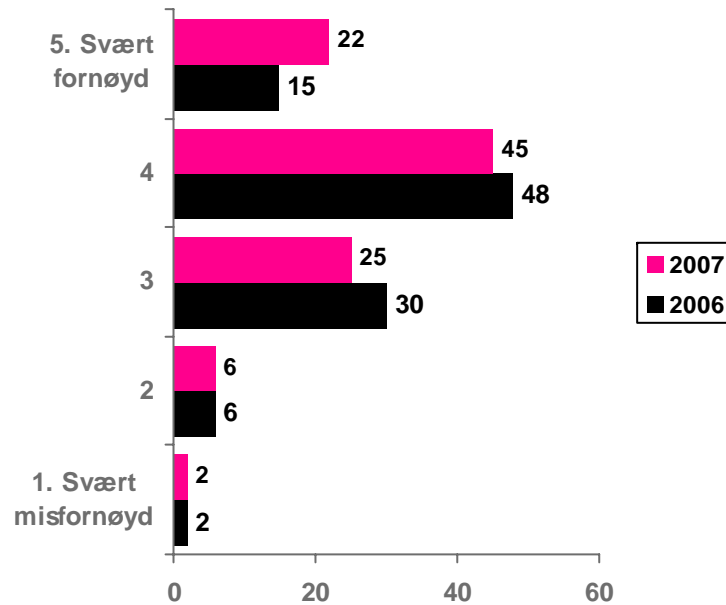
Spørsmål: Bruker du disse sidene? *Blant personer som oppgir at deres leverandør har individuelle kundesider.*



→ 68 prosent svarer at de bruker disse sidene. Dette er en nedgang fra 2006.

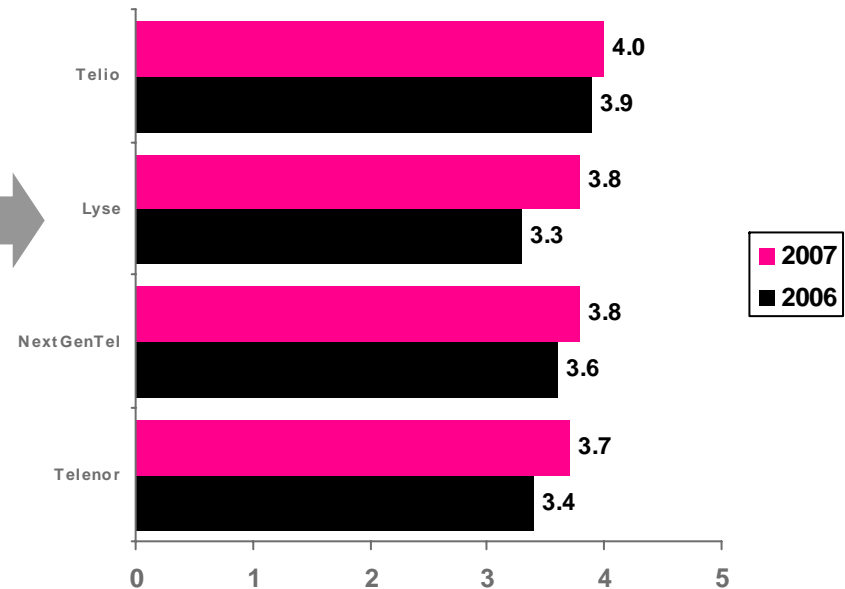
# Individuelle kundesider

Spørsmål: Hvor fornøyd er du med disse sidene? *Blant personer som oppgir at de bruker individuelle kundesider.*



→ Det er få endringer fra 2007. Resultatene indikerer imidlertid at respondentene er noe mer fornøyd.

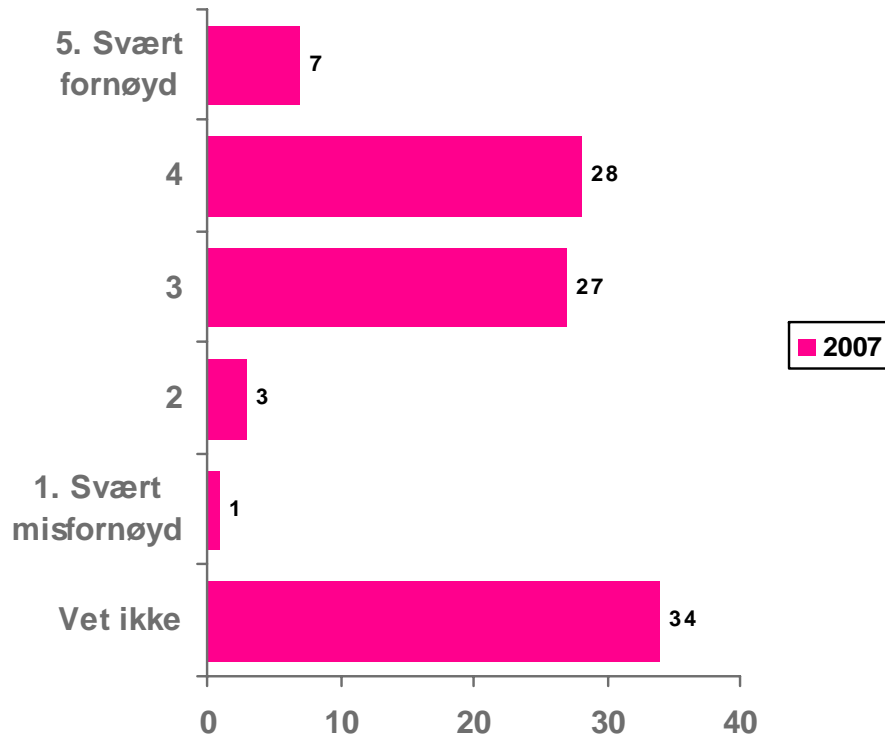
Gjennomsnitt fordelt på leverandør. *Kun selskaper med 10 eller flere respondenter i nedbrytningen "personer som oppgir at de bruker individuelle kundesider."*



→ Det er små forskjeller mellom selskapene i årets undersøkelse, og graden av fornøydhet øker hos samtlige selskaper.

# Tilfreds med tilleggstjenester

**Spørsmål:** Er du fornøyd med leverandørens tilbud av tilleggstjenester (viderekobling, sperretjenester, nummervisning og lignende)?

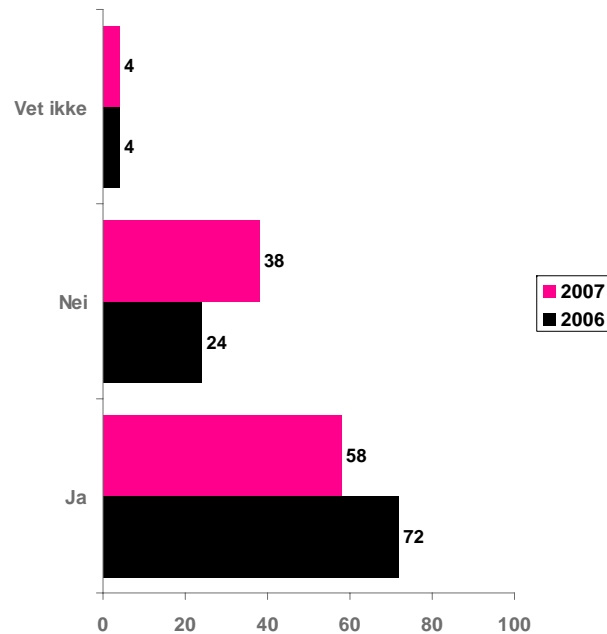


→35 prosent svarer at de er fornøyd med leverandørens tilbud av tilleggstjenester ved at de svarer 4 eller 5 på skalaen. Kun 4 prosent svarer 1 eller 2, og indikerer dermed at de er misfornøyd.

→Den høye andelen som svarer "vet ikke", kan trolig forklares med at ikke alle respondentene faktisk benytter tilleggstjenester.

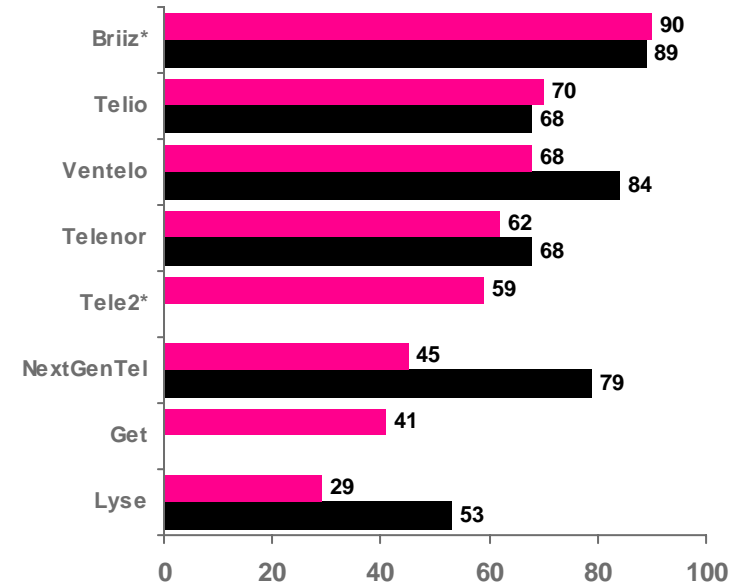
# Lydkvalitet

**Spørsmål:** Har du i perioder opplevd dårligere lyd-kvalitet sammenlignet med tidligere telefonitjeneste?



→ Andelen som opplever dårlig lyd-kvalitet går signifikant tilbake fra 72 prosent i 2006 til 58 prosent i 2007.

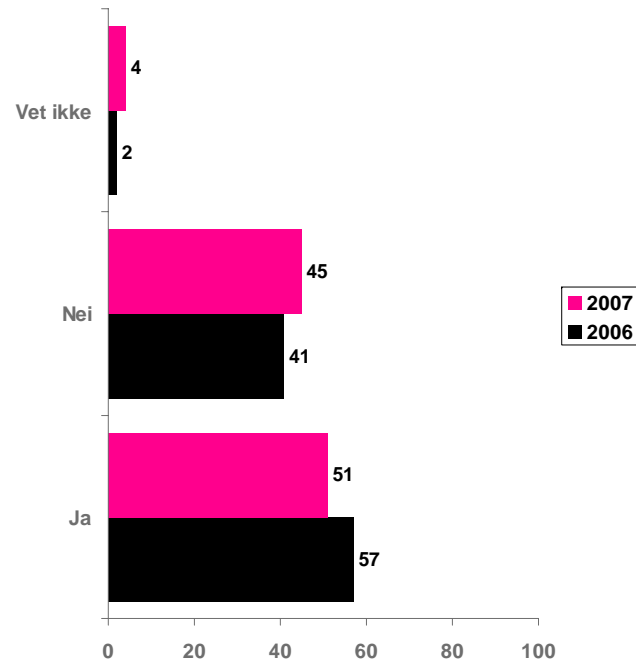
**Opplevd dårlig lyd-kvalitet fordelt på leverandør**



→ 9 av 10 svarer at de har opplevd dårlig lyd-kvalitet hos Briiz. NextGenTel og Lyses kunder oppfatter i høyest grad at lyd-kvaliteten er blitt bedre siden 2006.

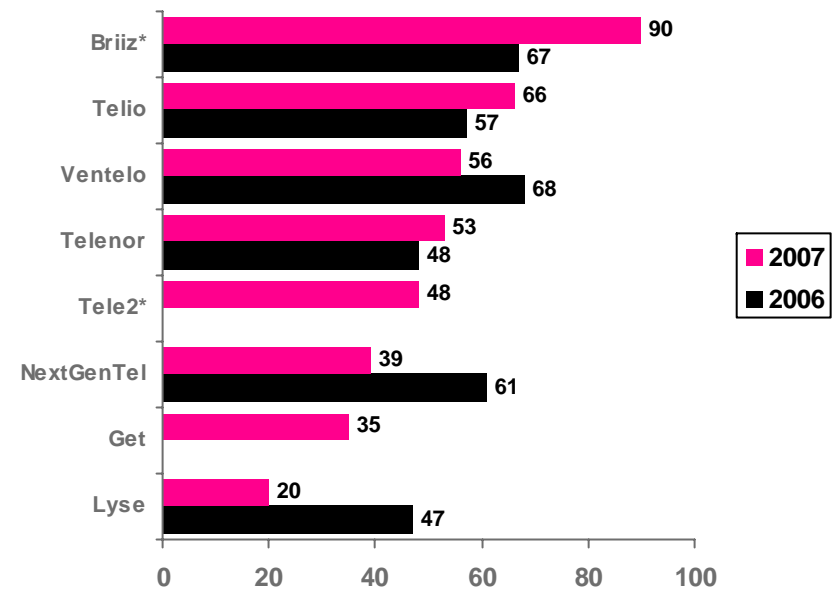
# Lydkvalitet

**Spørsmål:** Har du fått klager fra noen du snakker med på bredbåndstelefoner om dårlig lyd?



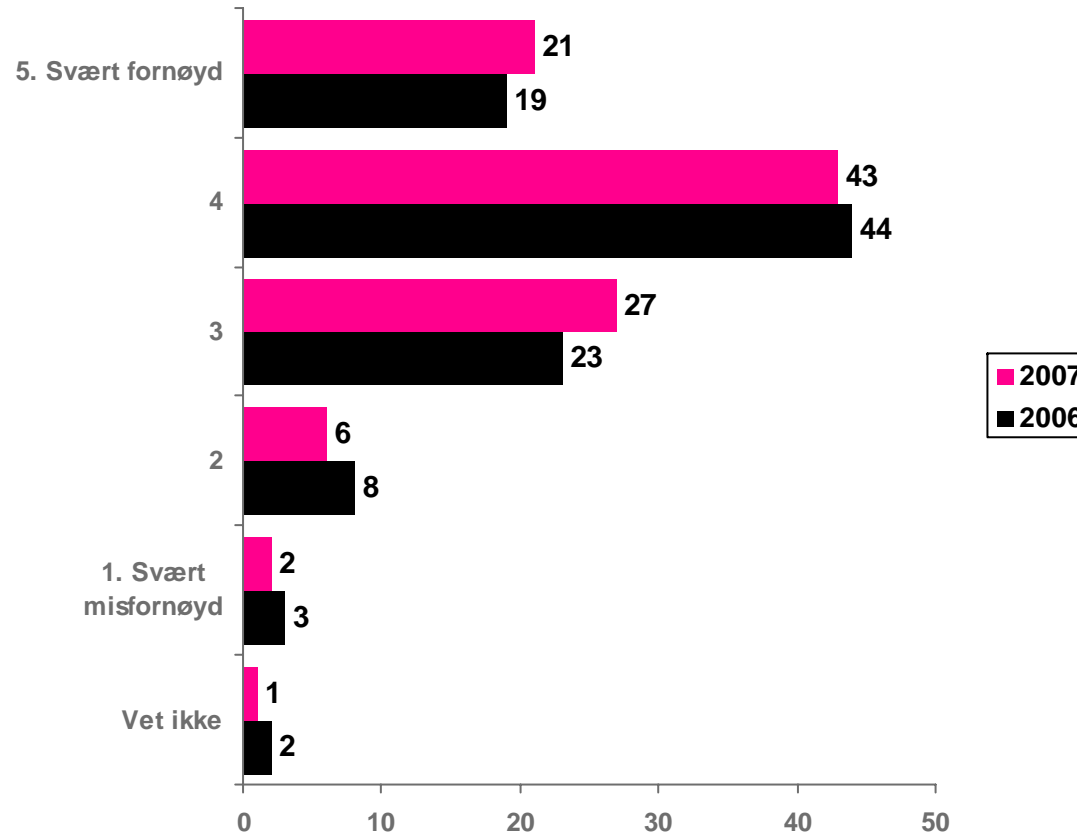
→ Andelen som svarer at de har fått klager på lydkvaliteten er gått noe ned fra 2006, og ender i 2007 på 51 prosent.

**Andel som har fått klager på dårlig lyd fra de de snakker med fordelt på leverandør**



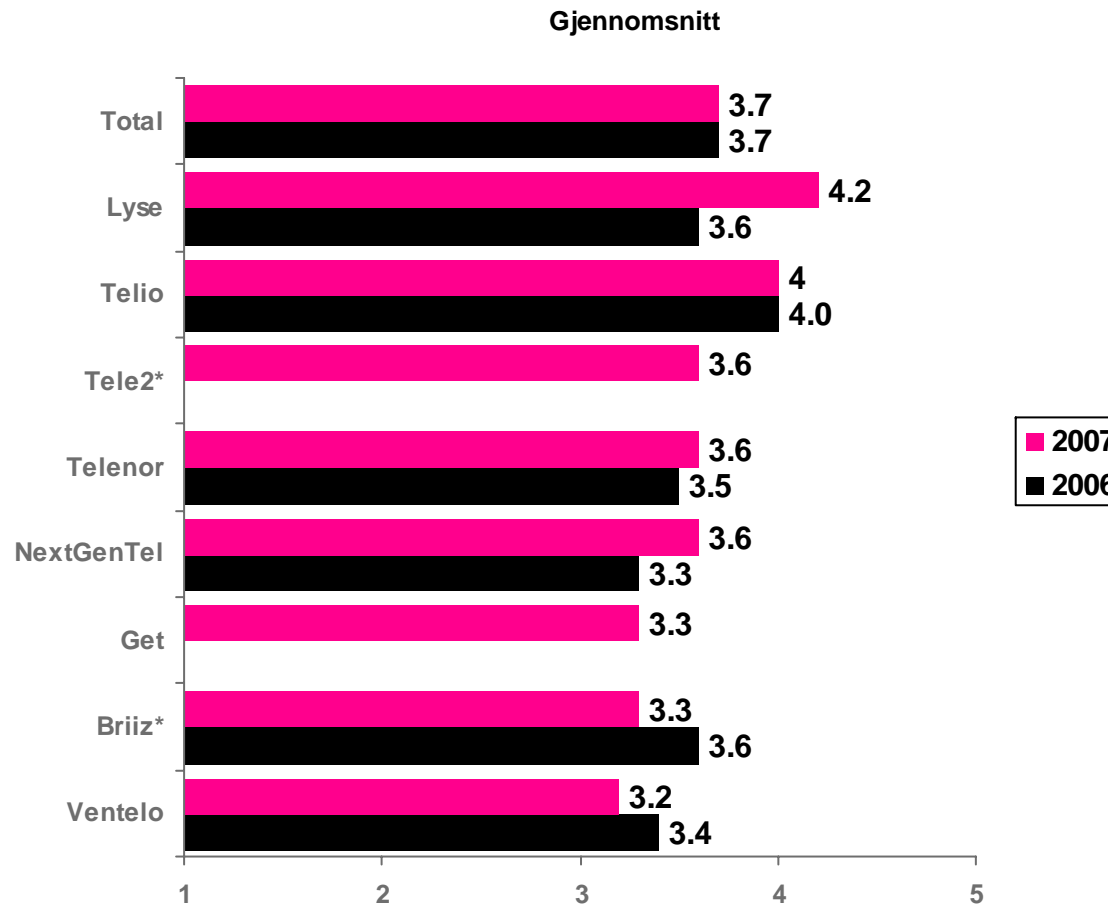
# Total tilfredshet med leverandør

Spørsmål: Hvor fornøyd er du totalt sett med din leverandør av bredbåndstelefoner?



→ Andelen som er fornøyd med sin leverandør kan ansees som å være uendret totalt sett siden i fjor. 64 % svarer 4 eller 5 på skalaen, og er dermed fornøyd.

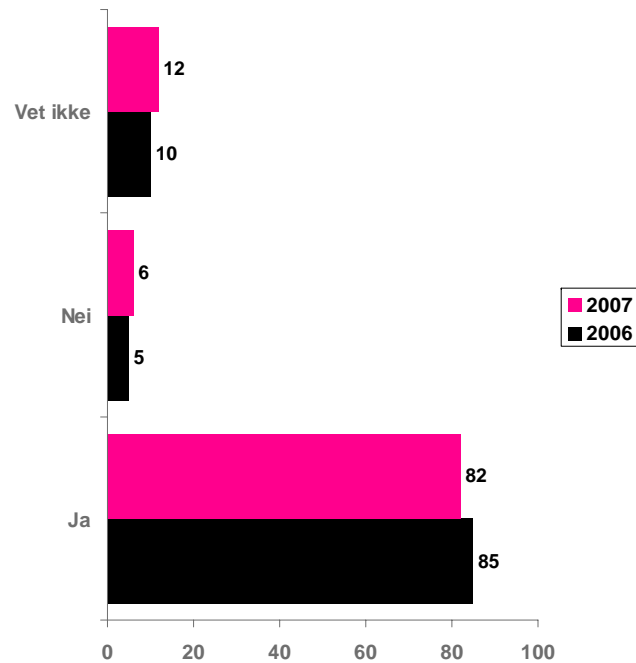
# Total tilfredshet med leverandør fordelt på leverandør



→ Brutt ned på leverandør kom Telio best ut i 2006, mens Lyse kommer best ut i år. Lyse er den leverandøren som går mest frem.

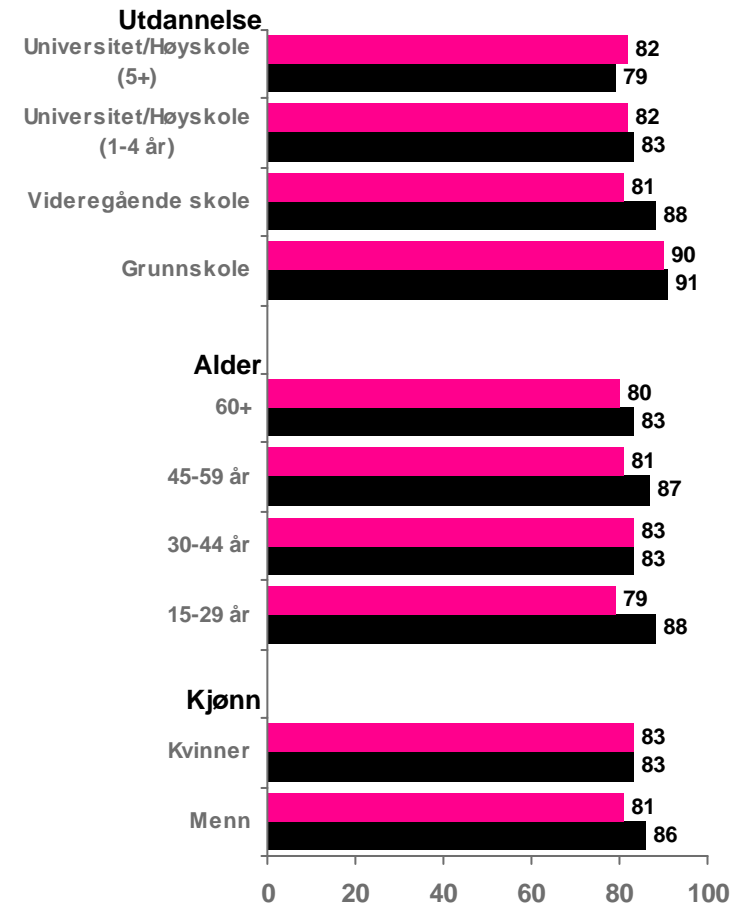
# Anbefale til andre

Spørsmål: Vil du anbefale bredbåndstelefon til andre?



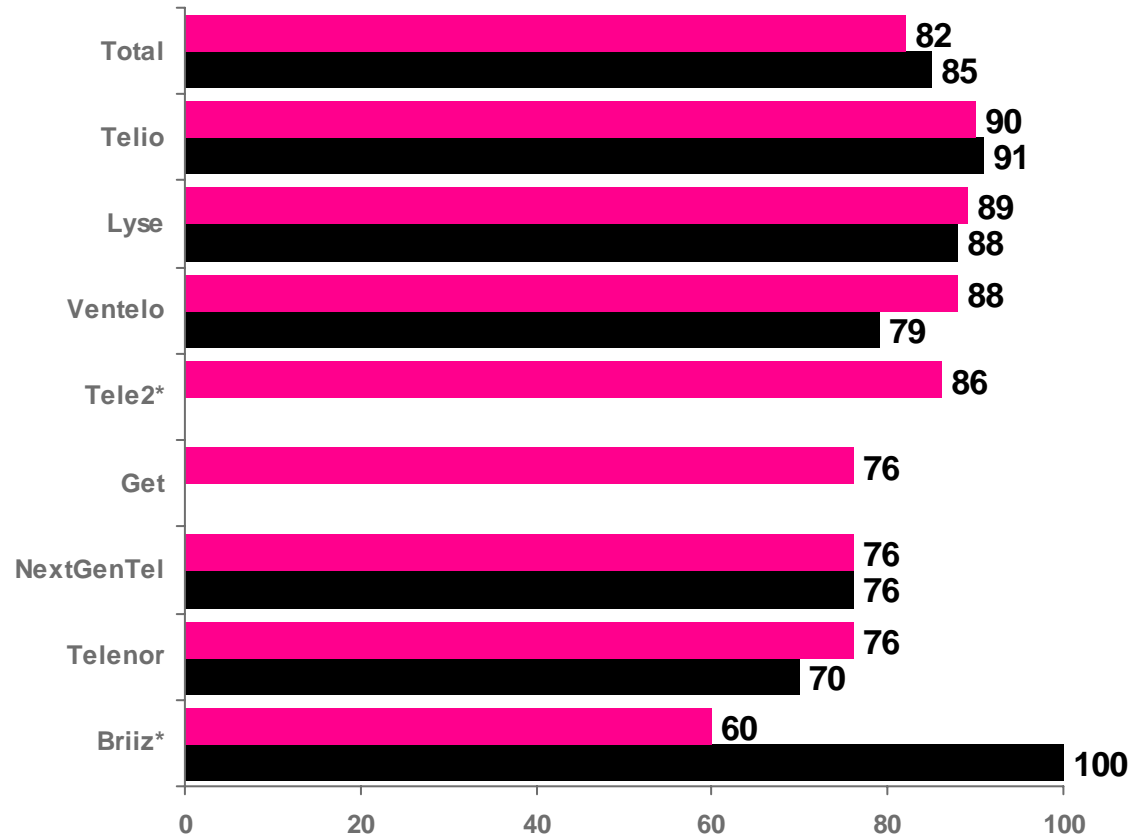
→ Andelen som sier de vil anbefale bredbåndstelefon til andre er ikke signifikant endret fra 2006.

Villighet til å anbefale fordelt på demografi



# Anbefale til andre (fordelt på leverandør)

Spørsmål: Vil du anbefale bredbåndstelefon til andre?



→ Det er få tydelige endringer fra 2006. Dette med unntak av Briiz som går en del tilbake.