

Pressmeddelande den 12 oktober 2011

Hermelin IT-partners kunder blir allt nöjdare

Hermelin IT-partner har sedan 2008 låtit sina kunder betygssätta alla ärenden som utförs. I dagarna betygssattes det tiotusende ärendet och trenden är tydlig: kunderna blir allt nöjdare. Sedan 2008 har snittbetyget ökat från 3,9 till 4,3 på en femgradig skala.

– Vi är mycket glada över att våra kunder blir allt nöjdare med hur vi löser deras problem. Det visar att vår service hela tiden blir bättre, vilket är ett viktigt mål med att mäta kundnöjdheten och be om feedback, säger Maximilian Hermelin, vd för Hermelin IT-partner.

Hermelin IT-partner har sedan 2008 använt sig av ett system där alla kunder får betygssätta de ärenden som utförs. Betygen används både för att följa upp och säkerställa kundnöjdheten och som intern kompetensutveckling och kvalitetssäkring.

Förutom betygssättningen kan kunderna också ge kommentarer kring ärendet, vilket ger värdefull information om hur de uppfattar den service de får och vilka behov de har.

– Alla företag vill så klart ha nöjda kunder, men hur nöjda är de egentligen och med vad? För att ta reda på det behövs kontinuerliga mätningar. Under de drygt tre åren vi har mätt kundnöjdheten har vi fått mängder av data som vi har använt för att göra förbättringar som direkt har kommit kunderna till nytta, säger Maximilian Hermelin.

Snittbetyget för alla betygssatta ärenden hittills under 2011 ligger på 4,3, en ökning med 0,1 jämfört med 2010. År 2009 var snittbetyget 3,9, samma siffra som för startåret 2008.

För mer information, kontakta:

Maximilian Hermelin, vd Hermelin IT-partner

Mobil: 070-990 05 10

E-post: maximilian@hermelin.se

Om Hermelin IT-partner

Hermelin IT-partner hjälper små och mellanstora företag och organisationer att fokusera på sin kärnverksamhet genom att erbjuda outsourcing av hela eller delar av deras IT-drift. Bolaget grundades år 2000 av Maximilian Hermelin och har sitt säte och kontor i Kista, norr om Stockholm city. För mer information, se www.hermelin.se.