PRESSMEDDELANDE
2026-11-16

Nordlos kundnöjdhet når högsta nivån hittills

De höga omdömena från Nordlos kunder ökar för tredje året i rad enligt mätmetoden Net Promoter Score (NPS). I 2026 års undersökning ger 96 procent av kunderna positiva omdömen om sin kontakt med kundteamen.

– Bakom utvecklingen ligger ett medvetet arbete där medarbetartrivsel kombineras med proaktivt affärsmannaskap, säger Fredrik Almén, koncernchef på Nordlo.

Nordlo genomför varje år en kundundersökning. I år deltog 564 personer från 527 kundorganisationer i Sverige och Norge. Kundnöjdheten, mätt som Net Promoter Score (NPS), ökar från 31 till 42 mellan åren 2024 och 2026. Främsta orsaken är att andelen kunder som klassificeras som mycket nöjda eller nöjda ökat från 85 till 91 procent.



Fredrik Almén, koncernchef på Nordlo.

– Vi har i många år arbetat utifrån att nöjda medarbetare är en förutsättning för nöjda kunder. Men det räcker inte. En viktig del av arbetet handlar om affärsmannaskap.

Det innebär att medarbetarna inte enbart ska leverera tekniska lösningar, utan även förstå kundernas verksamheter, identifiera behov och bidra med råd och förbättringar.

– Vi pratar om detta som att arbeta nära kunden. Att bygga en kultur och ett arbetssätt som utvecklas över tid. Våra medarbetare ska både trivas och känna ett tydligt ansvar för våra kunders framgång, säger Fredrik Almén.

Att arbetssättet fungerar bekräftas med att 96 procent av kunderna ger positiva omdömen om samarbetet med sina kundteam. Även tillgänglighet och tjänsteutbud får mycket höga betyg, med 94 procent positiva svar.

– Kunderna efterfrågar även proaktivt stöd för att förebygga IT-problem, optimera befintliga lösningar, minska kostnader och ta tillvara möjligheterna med ny teknik.

– För oss är affärsmannaskap också att våga utmana och ge råd som är bra för kunden, även om det innebär att vi inte säljer fler tjänster. Våra kunder ska känna att vi ligger steget före och hjälper dem att fatta rätt beslut. Det är en viktig del i vårt fortsatta arbete med att utveckla kundupplevelsen, säger Fredrik Almén.

Om undersökningen

Nordlos kundrelationsundersökning genomfördes 2026 och omfattar 564 svar från 527 kundorganisationer i Sverige och Norge. Svarsfrekvensen uppgick till 45 procent. Undersökningen mäter bland annat kundnöjdhet, samarbete, tillgänglighet, tjänsteutbud och proaktivitet. Kundnöjdheten mäts genom Net Promoter Score (NPS), som är en global standard

Nordlo är en av Nordens ledande aktörer inom moln och infrastruktur. Bolaget erbjuder skalbara driftlösningar, managerade tjänster och full outsourcing av IT- och digitaliseringstjänster till företag och offentliga verksamheter. Genom nära samarbete och med ansvarsfulla val av innovativ teknik hjälper Nordlo kunderna att stärka sin konkurrenskraft och driva digitaliseringen framåt. Nordlo omsätter 2,5 miljarder SEK, har ca 1000 anställda på orter över hela Sverige och stora delar av Norge. nordlo.com

för att mäta kundlojalitet. NPS varierar mellan -100 och 100, där ett positivt resultat innebär att varumärket har fler ambassadörer än kritiker.

För mer information:
Fredrik Almén, koncernchef Nordlo, +46 70 333 15 59, fredrik.almen@nordlo.com
Caroline Peterson-Ullstrand, CMO & CCO Nordlo, +46 72 562 87 55 caroline.peterson-ullstrand@nordlo.com

Nordlo är en av Nordens ledande aktörer inom moln och infrastruktur. Bolaget erbjuder skalbara driftlösningar, managerade tjänster och full outsourcing av IT- och digitaliseringstjänster till företag och offentliga verksamheter. Genom nära samarbete och med ansvarsfulla val av innovativ teknik hjälper Nordlo kunderna att stärka sin konkurrenskraft och driva digitaliseringen framåt. Nordlo omsätter 2,5 miljarder SEK, har ca 1000 anställda på orter över hela Sverige och stora delar av Norge. nordlo.com