PRESSEMELDING
2026-11-16

Nordlos kundetilfredshet når sitt høyeste nivå noensinne

Kundenes vurderinger av Nordlo blir stadig bedre for tredje år på rad, målt med Net Promoter Score (NPS). I undersøkelsen for 2026 gir 96 prosent av kundene positive tilbakemeldinger på kontakten med kundeteamene.

– Bak utviklingen ligger et målrettet arbeid der trivsel blant medarbeiderne kombineres med proaktiv forretningsforståelse, sier Bjørn André Lerøen, forretningsområdesjef Nordlo Norge.

Nordlo gjennomfører hvert år en kundeundersøkelse. I år deltok 564 personer fra 527 kundeorganisasjoner i Sverige og Norge. Kundetilfredsheten, målt med Net Promoter Score (NPS), har økt fra 31 til 42 i perioden 2024 til 2026. Hovedårsaken er at andelen kunder som klassifiseres som svært fornøyde eller fornøyde, har økt fra 85 til 91 prosent.



Bjørn André Lerøen, forretningsområdesjef Nordlo Norge og Fredrik Almén, konsernsjef Nordlo.

– Vi har i mange år jobbet ut fra prinsippet om at fornøyde medarbeidere er en forutsetning for fornøyde kunder. Men det er ikke nok. En viktig del av arbeidet handler også om forretningsforståelse.

Det innebærer at medarbeiderne ikke bare skal levere tekniske løsninger, men også forstå kundenes virksomhet, identifisere behov og bidra med råd og forbedringer.

– Vi omtaler dette som å jobbe tett på kunden. Det handler om å bygge en kultur og en arbeidsmåte som utvikler seg over tid. Medarbeiderne våre skal både trives og føle et tydelig ansvar for kundenes suksess, sier Bjørn André Lerøen.

At arbeidsmåten fungerer, bekreftes av at 96 prosent av kundene gir positive tilbakemeldinger på samarbeidet med kundeteamene sine. Også tilgjengelighet og tjenestetilbud får svært gode vurderinger, med 94 prosent positive svar.

– Kundene etterspør også proaktiv støtte for å forebygge IT-problemer, optimalisere eksisterende løsninger, redusere kostnader og utnytte mulighetene som ny teknologi gir.

– For oss handler forretningsforståelse også om å tørre å utfordre og gi råd som er til kundens beste, selv om det innebærer at vi ikke selger flere tjenester. Kundene våre skal oppleve at vi ligger ett skritt foran og hjelper dem med å ta de riktige beslutningene. Dette er en viktig del av vårt videre arbeid med å utvikle kundeopplevelsen, sier Bjørn André Lerøen.

Om undersøkelsen

Nordlo er en av Nordens ledende aktører innen sky og infrastruktur. Selskapet tilbyr skalerbare driftsløsninger, administrerer tjenester og full outsourcing av IT- og digitaliseringstjenester til bedrifter og offentlige virksomheter. Gjennom nært samarbeid og ansvarsfulle valg av innovativ teknologi hjelper Nordlo kundene med å styrke sin konkurransekraft og drive digitaliseringen fremover. Nordlo omsetter for 2,5 milliarder SEK, har ca 1000 ansatte fordelt på ulike lokasjoner over hele Sverige og i store deler av Norge.
nordlo.com

Nordlos kunderelasjonsundersøkelse ble gjennomført i 2026 og omfatter 564 svar fra 527 kundeorganisasjoner i Sverige og Norge. Svarprosenten var 45 prosent. Undersøkelsen måler blant annet kundetilfredshet, samarbeid, tilgjengelighet, tjenestetilbud og proaktivitet. Kundetilfredsheten måles ved hjelp av Net Promoter Score (NPS), som er en global standard for måling av kundelojalitet. NPS varierer fra -100 til 100, der en positiv verdi betyr at merkevaren har flere ambassadører enn kritikere.

For mer informasjon:
Bjørn André Lerøen, forretningsområdesjef Nordlo Norge, +47 905 29 845, bjorn.leroen@nordlo.com
Fredrik Almén, konsernsjef 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 er en av Nordens ledende aktører innen sky og infrastruktur. Selskapet tilbyr skalerbare driftsløsninger, administrerer tjenester og full outsourcing av IT- og digitaliseringstjenester til bedrifter og offentlige virksomheter. Gjennom nært samarbeid og ansvarsfulle valg av innovativ teknologi hjelper Nordlo kundene med å styrke sin konkurransekraft og drive digitaliseringen fremover. Nordlo omsetter for 2,5 milliarder SEK, har ca 1000 ansatte fordelt på ulike lokasjoner over hele Sverige og i store deler av Norge.
nordlo.com