



E-handel och kundtjänst

En rapport från Kalix Tele24
februari 2018

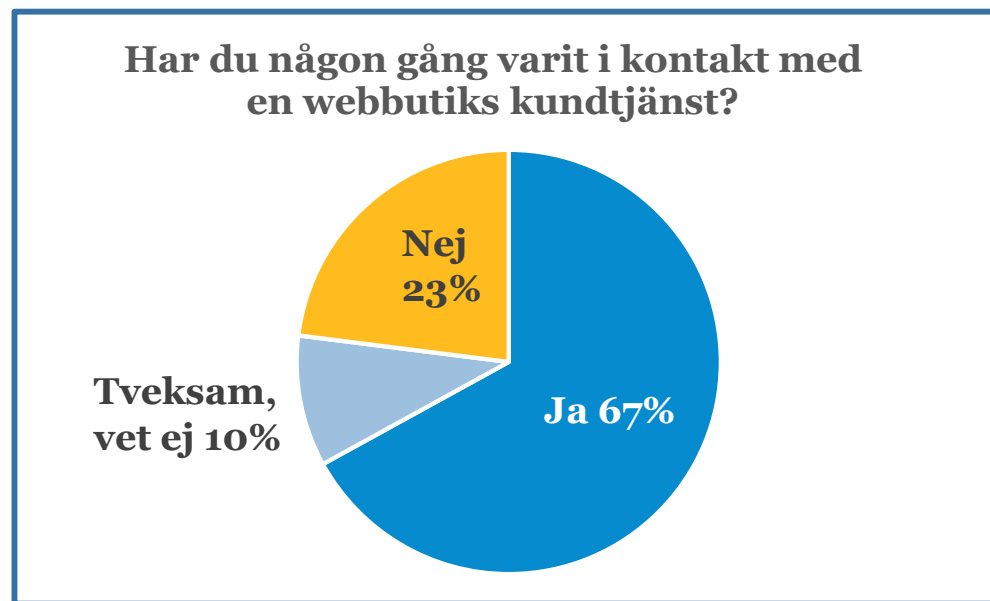
Om rapporten

- Baserad på en undersökning genomförd i januari 2018 av Kantar Sifo.
- Frågorna besvarades av SIFOPANELEN*, en webbpanel som representerar allmänheten i åldrarna 16-79 år.
- Antal respondenter: 1200.

*) <http://www.kantarsifo.se/undersokningsdeltagare/sifopanelen>

E-handelns utbredning

- 9 av 10 (91 %) har handlat eller tänkt handla från en webbutik.
- 2 av 3 svenskar (67 %) har varit i kontakt med kundtjänsten på en webbutik.



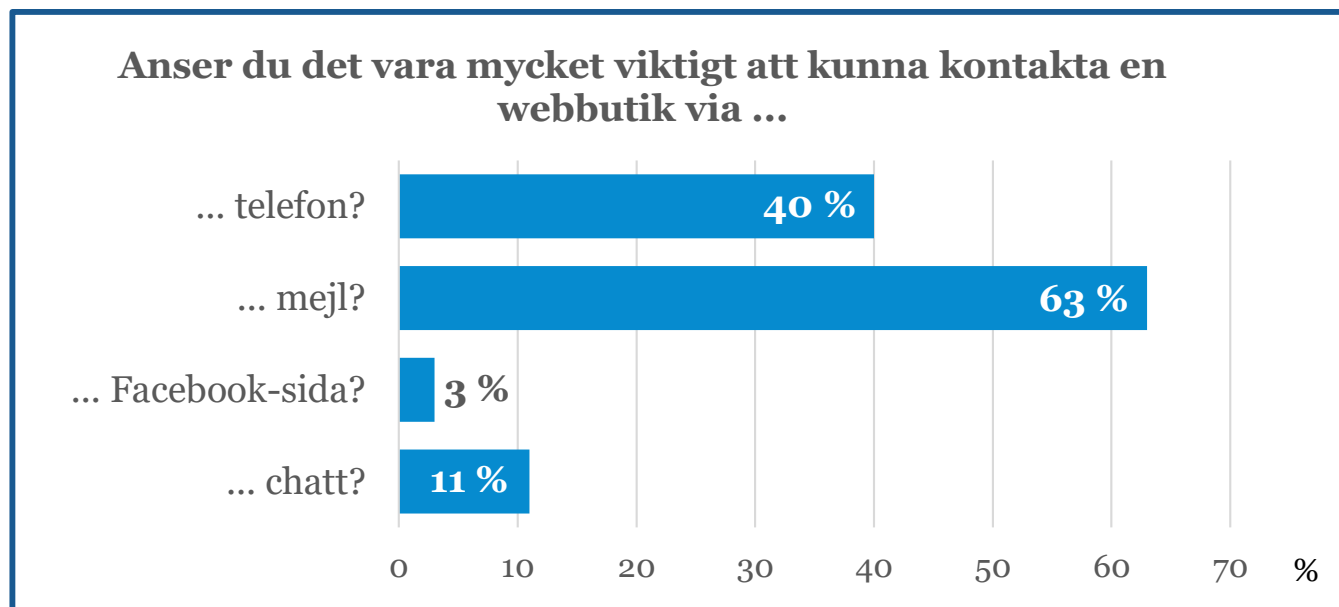
Varför?

- Det vanligaste skälet till att man kontaktar kundtjänsten på en webbutik handlar om reklamation och frågor om frakt.
- Endast 1 av 5 kontakter (19 %) sker *före* köp.



Kommunikationskanaler

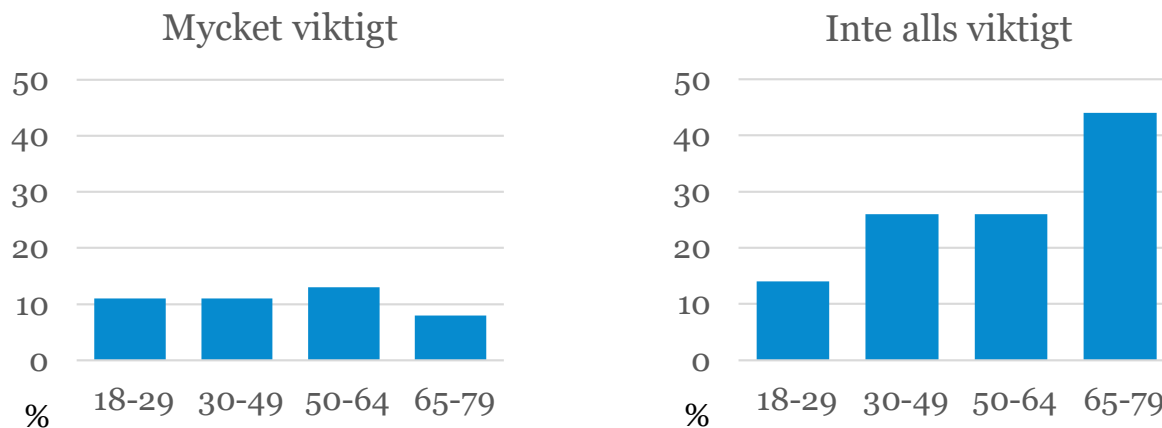
- Mejl och telefon är de överlägset viktigaste kommunikationskanalerna för kunden.



Chatten har begränsad betydelse

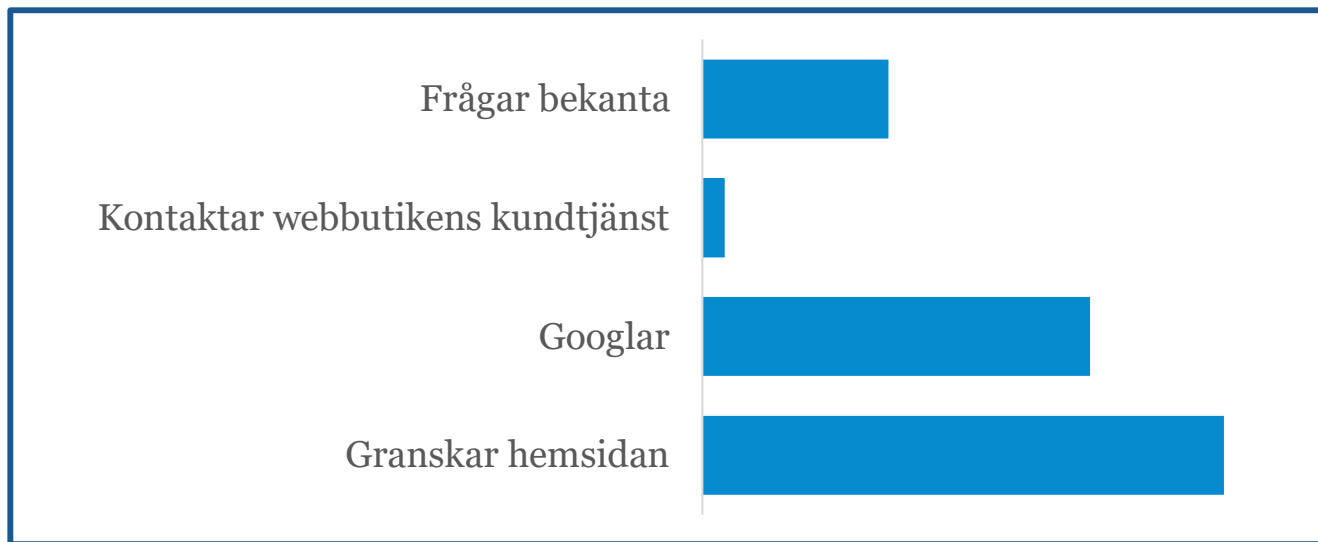
- Chatt har generellt låg preferens men med stor attitydskillnad mellan unga och gamla.

Hur viktigt är det för dig att kunna kontakta en webbutik via chatt?



Före köp

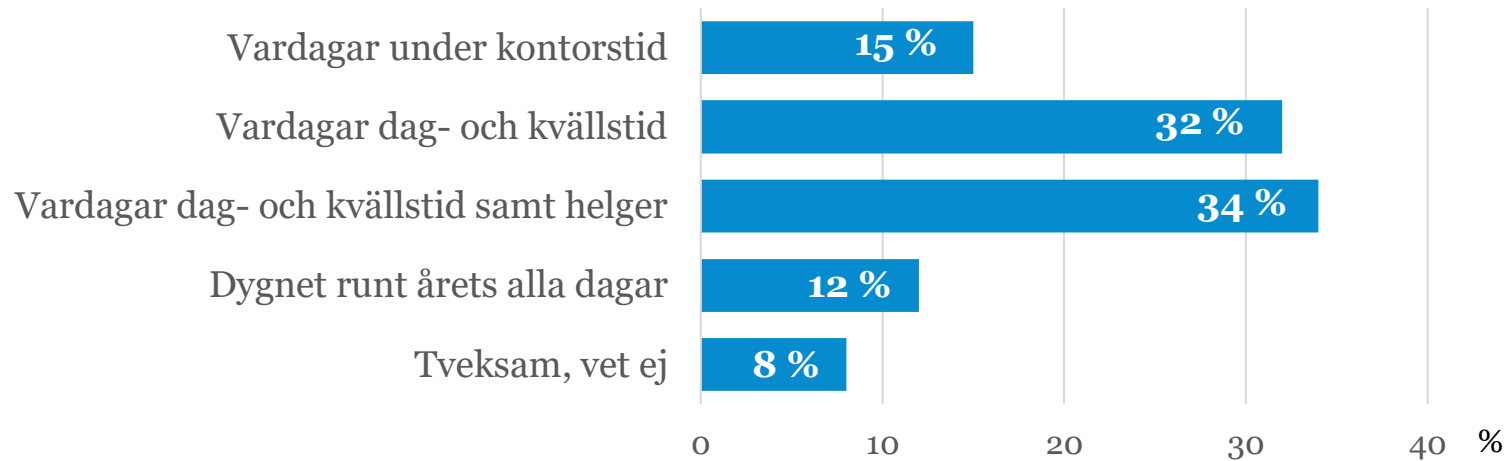
- Så här gör konsumenter för att bedöma om de vågar lita på en webbutik.



Andelarna som redovisas är de som uppger "Mycket ofta".

Höga krav på tillgängligheten

När vill du att kundtjänsten för en webbutik du handlar från ska vara öppen?



Om Kalix Tele24

Kalix Tele24 erbjuder svarsservice i olika former. Från telefonpassning till att ta hand om hela växelfunktionen, dygnet runt, året om. Vi hanterar också olika typer av kundtjänstuppdrag, fullt ut eller vid behov. Våra kunder är små och stora företag, myndigheter och organisationer i Norden.

Företaget grundades 1992 och har sedan dess byggt upp en gedigen erfarenhet av professionella svarstjänster för såväl privat som offentlig verksamhet. Huvudkontoret finns i Kalix och företaget har cirka 150 medarbetare.

Kontakt

Roland Pihlström, VD
070-719 90 00
roland.pihlstrom@kalixtele24.se

Cecilia Ahlgren-Fries, marknadschef
070-092 47 00
cecilia.ahlgren-fries@kalixtele24.se

