

Dell Sverige vinner pris för bästa support

Dell Sverige har tilldelats priset "bästa tekniska support 2006" i kategorin datortillverkare, av TechCity Solutions.

TechCity Solutions delar varje år sedan 5 år tillbaka ut TechCity Mystery Contact Challenge (TMCC), som prisets hela namn lyder, i 11 olika kategorier. Dell Sverige vann i år pris för bästa tekniska support bland tillverkarna representerade på den svenska marknaden. Vinnarna koras på grundval av nästan 7000 anonyma kontakter via mail, webb och telefon med kundcenter över hela Europa.

I Sverige gav Dells kundsupport avsevärt bättre service än branschsnittet via alla tre kontaktvägarna. I analysen pekas särskilt snabb förståelse för problemet och ett aktivt lyssnande ut som starka punkter, och personalen får omdömen som "artig", "tålmodig" och "pedagogisk".

"Analysen från TMCC täcker in alla områden som är relevanta för kundnöjdhet. På Dell mäter vi kundnöjdheten varje dag – att vi lever upp till kundernas förväntningar är avgörande för att behålla och utveckla våra relationer. Vi vet exakt vem hos oss som varit i kontakt med vilken kund och hur nöjd den kunden är.", säger Dave Bakker, Customer Service Director Northern Europe på Dell och medlem av Dell Sveriges ledning.

"Återkopplingen från kunderna använder vi för att kontinuerligt förbättra vår kundnöjdhet för att se till att den är bäst i branschen. Att vi vinner TMCC 2006 i Sverige är ett bevis på att vi jobbar på rätt sätt och en strålande komplimang till våra kundcentra", säger Maria Khorsand, VD på Dell i Sverige.