

Securitas Direct



Rätt verktyg för kvalitetssäkrat företag

Securitas Direct har branschens mest nöjda kunder. Det kan företaget säga tack vare de regelbundna och noggranna kundundersökningar man gör. I det arbetet är det viktigt att ha effektiva och lättanvända verktyg att arbeta med. Roger Berger är Operations manager på Securitas Direct och arbetar aktivt med Webpols enkätverktyg.



Securitas Direct är ett ledande serviceföretag inom larm och säkerhet, som erbjuder säkerhetstjänster till såväl företag som privatpersoner. Securitas Direct bildades som en del av Securitas 1988 och är sedan 2006 ett eget fristående bolag. Securitas Direct är marknadsledande inom säkerhetstjänster för hem och företag i Europa. Företaget finns i nio länder och har en miljon anslutna kunder. Drygt 100 000 nya kunder tillkommer varje år. Verksamheten är organiserad i två affärsområden; Consumer, som tillhandahåller larmlösningar för hem och Professional som erbjuder trådbundna lösningar för företag.

– Som kvalitetssäkrat företag ställer vi höga krav på både oss själva och på de tjänster vi köper in. Att göra kundundersökningar är normalt mycket tidskrävande, och kan i vissa fall vara mycket kostsamt, säger Roger Berger.

Securitas Directs kunder ser mycket olika ut och har skilda behov. Såväl privatpersoner som mindre och medelstora företag finns bland kunderna. Den totala kundbasen ökar med ungefär 100 000 kunder per år. Det är alltså en utmaning att kunna fånga upp kundernas synpunkter och upplevelser.

- Webpols webbaserade lösning passar oss perfekt då vi vill ha ett kostnadseffektivt och lätthanterligt sätt att göra kundundersökningar på. Samtidigt är det tillförlitligt och vi kan hantera det själva, säger Roger Berger på Securitas Direct.

Securitas Direct har arbetat med Webpols enkätverktyg i snart två år. Kunderna får svara på frågor som rör Securitas produkter och tjänster.

Men verktyget kommer inte bara till användning i kundundersökningarna utan är också numera en viktig del i den interna kvalitetssäkring. Med hjälp av Webpols verktyg kan Securitas Direct kvalitets-säkra varje moment i sina tjänster och sin service.

– Vi gör interna uppföljningar, hur tekniker och montörer har utfört sitt arbete, samt att vi gör inbrottsuppföljningar via Webpolenkäten. Vi har hög svarsfrekvens i alla våra undersökningar och verktyget är mycket flexibelt. Egentligen är det bara vår egen fantasi som sätter gränserna, menar Roger Berger.