



02-06-2015 07:45 CEST

Halvparten av oss sliter med teknologi

52 prosent mener at forbruksteknologi er blitt så komplisert at det er vanskelig å henge med, viser en undersøkelse YouGov har gjort for Elkjøp. Smart-tv er vanskeligst.

– Den nye komfyren min kan mer enn den første datamaskinen min kunne. Det er ikke rart mange faller av, sier administrerende direktør Atle Bakke i [Elkjøp Norge](#).

Undersøkelsen viser at folk usikkerhet fordeler seg noenlunde likt på

mobiltelefon, datamaskin og kamera, men med smart-tv som vanskeligst. Av dem som sliter, sier halvparten at tv-en kan være en utfordring.

– Nordmenn kjøper nytt fjernsyn i gjennomsnitt hvert femte år. Kjøper du et nytt i dag, er det et helt annet produkt enn det forrige, som du bare kunne plugge i veggen, og så virket det, sier Bakke.

Dagens fjernsyn, smart-tv, er koblet til internett. Dermed kan du også surfe, leie film, strømme nett-tv, være på [Facebook](#) og vise bildene du har på mobilen, med mer. Hvis du får til oppkoblingen da.

Flytte innhold

– Kundeservice mottar henvendelser om produkter med feil. Et økende antall av disse viser seg egentlig å skyldes at kunden ikke har forstått hvordan produktet skal installeres eller hvordan det virker, sier Bakke.

37 prosent har elektronikk som de ikke vet hvordan fungerer, viser [YouGov](#)-undersøkelsen.

Nordmenn kjøper ny mobil i gjennomsnitt annet hvert år. Men å få med seg alt innhold fra gammel mobil over til ny, er en operasjon også nesten annen hver nordmann sliter med, viser undersøkelsen.

Tilbyr mer hjelp

Bransjens svar på den elektroniske utviklingen er å bedre mulighetene for å få tilstrekkelig hjelp.

– Vi ser at butikkjedene satser mer på opplæring av sine ansatte, rett og slett fordi det er større behov for det. Produktene er blitt mye mer kompliserte, og verre skal det bli, sier Jan Adelsten Røsholm, administrerende direktør i [Elektronikkbransjen](#).

Han kjøpte nylig en vaskemaskin med internett og lurte på hva i all verden han skulle med det.

– Så oppdaget jeg at jeg kan fjernstarte og fjernstoppe maskinen med telefonen. Og teknikeren kan diagnostisere feil før han kommer. Utviklingen er komplisert, men til forbrukernes beste, sier Røsholm.

Elkjøp har kommet godt i gang med etableringen av egne hjelpedesker i butikkene sine, der du kan henvende deg med det du lurer på.

– Responsen fra kundene har vært voldsom. Stadig flere velger også å betale ekstra for å få pc-en, mobilen eller tv-en fiks ferdig installert og klar til bruk, sier Atle Bakke.

Undervisning

Elkjøp har nylig avsluttet årets interne opplæringsmesse, Elbit, der i alt 4400 personer er involvert. Det gjør den til landets største teknologimesse.

– For ti år siden dreide slike messer seg mye om å presentere siste nytt. Nå handler det i mye større grad om å undervise butikkansatte i hvordan produktene fungerer og hvordan de best samhandler, sier Bakke.

På messen drev aktører som [Google](#), [Microsoft](#) og [Apple](#) med klasseromsundervisning i stor skala.

Facebook tas også aktivt i bruk i som kanal for veiledning og opplæring av kunder.

– Det er typisk for utviklingen at betjeningen av Facebook-siden vår med over 230.000 følgere er flyttet fra markedsavdelingen til kundeservice. Spørsmålene blir betjent av produktspesialister, sier han.

Fra undersøkelsen:

”Jeg har elektroniske produkter/artikler hjemme som jeg ikke vet hvordan fungerer.”

Enig: 37 %

Uenig: 59 %

Vet ikke: 4 %

(Merk: enigheten og uenigheten er gradert på en skala fra 1 til 3).

”Hvilke elektroniske produkter/artikler har du hjemme som du ikke vet hvordan fungerer?”

TV/Smart-TV 48 %

Mobiltelefon 37 %

Kamera 36 %

PC/laptop 33 %

Nettbrett 23 %

Husholdningsprodukter 26 %

Hvitevarer 20 %

Andre produkter 11 %

(Kilde: YouGov)

Elkjøp er et av Nordens største handelsforetak innen forbrukerelektronikk og elektriske husholdningsapparater, og omsatte for NOK 26,9 milliarder i regnskapsåret 2013/14. Driftsresultatet var NOK 1.146 millioner.

Konsernet har etablert detaljistvirksomhet i Norge, Sverige, Danmark, Finland, Island, Grønland og på Færøyene, med hovedforankring rundt

stormarkedskonseptet.

Alle de 390 varehusene i Norden får i hovedsak sin vareforsyning fra egen distribusjonsvirksomhet, med sentrallager i Jönköping på 100.000 kvadratmeter.

Ca 10.000 ansatte er sysselsatt i Elkjøp-konsernet, som er eid av britiske Dixons Carphone - en av Europas største forhandlere innen forbrukerelektronikk.

Kontaktpersoner



Madeleine Schøyen Bergly

Pressekontakt

Kommunikasjonssjef, Elkjøp Norge

madeleine.schoyen@elkjop.no

95703597