

HELFO best på kundeservice i offentlig sektor

HELFO ble kåret til beste offentlige kundesenter i 2015. Prisen ble utdelt på Call Center-dagene i Oslo 7. mai. Det er andre gang HELFO vinner denne prestisjetunge bransjeprisen.

I sin begrunnelse skriver juryen at HELFO «har utmerket seg ved å ta imot kundene på en svært god måte. Dialogen for å avdekke kundens behov har vært god, og kundene har fått gode løsninger. Kundene er veldig fornøyd med samtalen.»

– Dette var veldig gledelig. Det er en stor honnør til alle våre dyktige veiledere og alle de andre her som jobber systematisk og grundig med å bli enda bedre på kundebehandling, sier Jørgen Sætre, direktør for kommunikasjon og servicetjenester i HELFO.

HELFO er Helsedirektoratets ytre etat som ivaretar sentrale helserettigheter gjennom forvaltning av viktige stønadsordninger for befolkningen.

I 2014 håndterte veilederne i HELFO 732 000 telefonhenvendelser og 39 000 e-poster. HELFOs veiledere holder til i Tønsberg, Ørsta og Fredrikstad.

– Også i 2013 vant HELFO denne prisen. Vi jobber hver dag for å bli bedre på kundeføring. Jeg er utrolig stolt av alle medarbeiderne våre, som gjør en fantastisk innsats, sier Sætre.

Kundeserviceprisen baserer seg på Norges største kvalitative undersøkelse av kundeservice på telefon. Testen gjennomføres av analysebyrået SeeYou. Hvert kundesenter som testes, blir ringt opp av 25 forskjellige observatører som gjennomfører samme fremgangsmåte. Dette betyr at alle kundesentrene blir målt opp mot de samme spørsmålene.

Bilde av direktør Jørgen Sætre finnes på <https://helfo.no/Sider/HELFOs-ledergruppe.aspx>
Foto: Morten Rakke/HELFO

For mer informasjon, kontakt HELFO kommunikasjon
redaksjonen@helfo.no
Pressetelefon: 934 38 880