

## Pressemelding

### Nytt gull i offentlig kundeservice til Helfo

**Torsdag 28.april ble Helfo tildelt prisen for beste offentlige kundesenter i 2016. Helfo tok gull også i 2015 og 2013, samt sølv i 2012.**

Det er innsatsen til Helfos telefonveiledere i Tønsberg og Ørsta, som nok en gang er blitt kåret til landets beste offentlige kundeservice. Helfos veiledere betjente i fjor 702 000 telefonsamtaler og besvarte 43 000 e-post-henvendelser. Telefonveilederne betjener veiledningstelefonene 800HELSE (800 43 573), Helfos veiledningstelefon for privatpersoner og Helfos veiledningstelefon for helseaktører.

#### Helfo best av 12 offentlige

Prisene for beste kundeservice deles ut under «Call Center-dagene» i Oslo. Dette er Nord-Europas største konferanse for alle som jobber med god kundeservice. Hele 118 ulike bedrifter var med i kåringen fra mange forskjellige bransjer. 16 utvalgte bransjer blir satt under lupen gjennom et profesjonelt testopplegg. Alle kundesentrene blir utsatt for en «blindtest» med 25 telefonsamtaler.

Helfo vant prisen for beste offentlige kundeservice. På de neste plassene kom Forbrukerrådet, Statens innkrevingsentral, Statens vegvesen, Husbanken, Tollvesenet, Brønnøysundregistrene, Statens pensjonskasse, Arbeidstilsynet, Lånekassen, NAV og UDI.

I begrunnelsen for prisen til Helfo står det: «Kundene kom raskt og enkelt fram til riktig og vennlige kundebehandlere, som lyttet godt, hadde god produktkunnskap, ga gode løsninger og hadde veldig fornøyde kunder»

#### Jobber for å bli gode

– Dette er utrolig gøy. Jeg er veldig stolt av alle medarbeiderne som hver dag gjør en profesjonell og veldig god jobb. At vi vinner denne gjeve prisen for tredje gang viser at målrettet arbeid over tid gir gode resultater, sier avdelingsdirektør Toril Lislien i Helfo servicetjenester.

– Årets gull føyer seg inn i rekken av edle metaller for glimrende brukerhåndtering. Dette er en stor annerkjennelse av veiledernes profesjonelle brukerhåndtering. Det er også et resultat av kontinuerlig fokus og arbeid med service og brukerhåndtering i Helfo, sier direktør Jørgen Sætre i Helfo kommunikasjon og servicetjenester.

#### Mange vil jobbe i Helfo

Telefonveilederne i Helfo servicetjenester svarer i gjennomsnitt på mellom 2.000 og 3.000 telefonsamtaler fra innbyggere hver dag.

– Jobben som veileder kan være både faglig krevende og nokså stressende, og det er ofte mange som slutter ved slike arbeidsplasser. I Helfo er der tvert imot svært få som slutter. Dette tyder på at våre medarbeidere trives godt og er stolte av den jobben de gjør. At jobben som veileder i Helfo er attraktiv, fikk vi på nytt bekreftet da vi nylig lyste ut tre veilederstillinger og fikk 120 søkere, sier Toril Lislien.

Selv skal hun snart over i ny jobb som rektor ved Skien videregående skole i Telemark. Da stillingen hennes som avdelingsdirektør ved Helfo servicetjenester ble lyst ut, var det 100 søkere som var interessert i å overta jobben som leder for medarbeidere som er skikkelig gode på offentlig kundeservice.

#### Mer informasjon:

Helfos pressevakt: 93 43 88 80

Avdelingsdirektør Toril Lislien, Helfo servicetjenester: 952 18 226

[www.helfo.no](http://www.helfo.no) – informasjon for helseaktører

[www.helsenorge.no](http://www.helsenorge.no) – informasjon for privatpersoner