VATTENFALL

PRESSMEDDELANDE 2002-10-10

Vattenfalls kundservice bäst i branschen enligt färsk undersökning:

Medarbetarnas engagemang och delaktighet skapade en kundservice i toppklass

En färsk undersökning som jämfört kundservicen hos svenska energibolag visar att Vattenfall idag har den bästa servicen inom flera områden. Satsningen på delaktighet, engagemang, trivsel och god arbetsmiljö har legat till grund för Vattenfalls nya kundservice i Umeå.

Under 2001 koncentrerade Vattenfall en stor del av sin kundservice till Umeå. Från att ha varit 30 medarbetare finns idag 200 medarbetare som ger service åt 800.000 kunder. Undersökningsföretaget Profitel har genomfört 276 samtal till kundservicefunktioner hos svenska energibolag och resultatet visar att Vattenfall är bäst beträffande tillgänglighet och bemötande. Snittsvarstiden på Vattenfalls kundservice är idag endast 20 sekunder.

– Vi har lärt oss att det går att växa snabbt och skapa bra resultat. En viktig framgångsfaktor har varit medarbetarnas delaktighet, tydliga mål och regelbundna uppföljningar. Vi har en tillgänglighet i toppklass samtidigt som vi halverat antalet sjukskrivningar och skapat en bättre arbetsmiljö, säger Anette Elf, chef för Vattenfall kundservice.

Många elkunder ställer allt större krav på hög tillgänglighet och kompetens hos sin elleverantör. För Vattenfall har därför kundservice blivit ett allt viktigare konkurrensmedel.

En central roll för framgången har satsningen på det interna hälsoarbetet Projekt Må Bra varit. Projektet har drivits som en del i arbetsmiljökommitténs arbete och har hittills resulterat i en halvering av sjukskrivningarna. Åtgärder som är genomförda är bland annat individuellt anpassade arbetsplatser, tillgång till naprapat och massör, utökat samarbete med företagshälsovården och rabatterade träningskort.

Mer information och pressbilder finns tillgängligt på: www.vattenfall.se/om_vattenfall/press.

Lämnat av Vattenfalls Pressavdelning, telefon 08-739 50 10.

För mer information och information om undersökningen kontakta:
Gert Honnér, Informationschef Vattenfall Försäljning, telefon 08-725 04 93, 070-539 51 12

Vattenfalls vision är att vara ett ledande europeiskt energiföretag. Idag producerar Vattenfall el och levererar energi till flera miljoner kunder i Norden och norra Europa. De största elkunderna är industrier och energiföretag. Vattenfalls huvudprodukter är el och värme. För vidare information, se www.vattenfall.se . Under OM VATTENFALL/PRESS finns medieservice, bland annat bildarkiv och pressmeddelanden.