

**INgroup vann SM genom att serva
Saab Opel Sveriges kunder**

Oursourcingföretaget INgroup har genom sitt Contact Center vunnit SM inom telefoni och kundservice. Priset bygger på ett antal betygsatta "mystery calls" som utförts av SQM Survey och visar att Saab Sveriges kunder blir bäst bemötta.

Av de 1 200 företag som deltog i tävlingen blev 21 företag nominerade innan INgroup korades som vinnare i klassen bästa konsumentkontakten/kundinformationen. Priset bygger på 200 betygsatta "mystery calls".

- För oss är detta bevis på att vi har duktiga medarbetare som levererar tjänster med hög kvalitet. Vi är dessutom ganska nya inom Saab och därför känns det extra roligt att ta emot priset, säger Lars Ellbrant, ansvarig för Contact Center, INgroup.
- Det glädjer mig speciellt att läsa kommentarerna från de 200 "mystery calls" som genomförts under året. När jag sedan ser att ni ligger högt över snittet i alla viktiga avseenden som kunskap, tydlighet, engagemang, bemötande och attityd blir jag naturligtvis extra stolt och glad, säger Torbjörn Olsson, vd Saab Opel Sverige.

SM i telefoni och kundservice har gått av stapeln i 10 år. SQM Survey AB anordnade årets tävling med Telia som huvudsponsor. 11 personer hos Contact Center har sedan i juni förra året arbetat med ett "Customer Interactive Center", dvs utgående och inkommande trafik, på uppdrag av Saab Sverige. Syftet med "SaabDirekt", som Saab kallar denna kundtjänst, är att kunden ska ha ett nummer att ringa till.

INgroup är det ledande outsourcingföretaget inom business support. Som outsourcingpartner hjälper INgroup företag att effektivisera och höja kvaliteten på hela eller delar av sitt affärsstöd. INgroup finns i hela Sverige, har ca 1100 medarbetare och omsätter 1,2 miljarder kronor.

För mer information kontakta:

INgroup

Lars Ellbrant, ansvarig Contact Center, +46 70 444 73 72

Jonas Berggren, försäljning/marknad, +46 70 509 30 22

Kicki Jonsson, informatör, +46 70 581 80 08

www.ingroup.se

Saab Opel Sverige

Torbjörn Olsson, vd, +46 8 632 85 01