

## PRESSEMELDING

**Best i test – Kundeserviceprisen 2008:**

### **NextGenTel fra versting til best i klassen på ett år**

**(Oslo 7. mai 2008) Under gårsdagens konferanse Call Center Dagene 2008 ble NextGenTel kåret til årets beste kundeservicebedrift. På mindre enn ett år har NextGenTel snudd flengende kritikk til positive kundeopplevelser.**

Prisen som deles ut for 2. gang under Call Center Dagene henger høyt. Åtte bransjer – bank/finans, forsikring, energi, telekom, TV-distribusjon, flytransport, sikkerhet og bredbånd – er satt under lupen av et profesjonelt testopplegg utført av SeeYou, et selskap som jobber med måling av kundeopplevelser. Det kåres en vinner i hver bransje og en totalvinner. I år gikk altså den gjevste prisen til NextGenTel

- Dette er en pris vi er utrolig stolte av. Vårt kundesenter hadde et dårlig rykte, men vi har gjort en rekke grep som nå altså betaler seg i form av både fornøyde kunder og denne prisen. At vi får denne prisen på bakgrunn av en profesjonell og standardisert testing på tvers av bransjer, gjør at denne henger ekstra høyt. Vi er vurdert på bakgrunn av hva som kreves av godt kundesenter, sier direktør for kundesenteret i NextGenTel, Elin Nina Visthoff.

Bak prisen står Dolphin Software, SeeYou, Bright og Confex. SeeYou gjennomfører selve målingen ved bruk av ukjente kunder og "Mystery Calling".

- Alle kundesentrene testes etter de samme kriterier, blant annet ventetid, kompetanse, mersalg og dialogform/tone. Våre observatører, som er vanlige forbrukere, opptrer som vanlige kunder og ringer kundesentrene og gjennomfører et rollespill gir de ulike kundesentrene karakterer på ulike kriterier. Den som får høyest totalscore vinner, sier salgssjef Reidar Skorpen i SeeYou.

Observatørene trakk fram blant annet følgende kjennetegn ved NextGenTels kundeservice: "rask respons", "tydelige velkomst", "engasjerte, oppmerksomme og flinke kundebehandlere", "gir gode svar, kan produktene", "tar tak i kjøps signaler" og "effektiv i gjennomføringen".

- NextGenTel har gjort en formidabel jobb det siste året. For ett år siden ble de stemt frem som en av tre bedrifter med dårlig service av NRKs Forbrukerinspektørene. I år vinner de altså pris for best kundeservice, sier markedsdirektør Trine Lise Ness Grimstad i Dolphin Software.

Trine Lise Ness Grimstad er en av initiativtagerne til prisen og hun mener det er langt mer meningsfylt å undersøke gode kundeopplevelser enn dårlige.

- Det er god kundeservice alle vil ha, og da er det viktig å vite hva de som er gode gjør. Derfor ønsker vi å sette fokus på den gode kundeopplevelsen gjennom denne prisen. Og det beste er at det ikke er noen fagjury; det er kundene som er sensorene - akkurat slik det er i virkeligheten. Call Center Dagene arrangeres av Confex for 10 gang i år, og er blitt den ledende konferansen på kundeservice i Norge, og derfor er dette også det helt naturlige stedet å dele ut prisen, sier Ness Grimstad.

**Bransjevinnerne ble:**

Energi - NorgesEnergi

Bank/finans – Skandiabanken

Forsikring – Gjensidige Skadeforsikring

Telekom – Tele2

TV-distribusjon – RiksTV

Flytransport/reise – SAS

Sikkerhet – SectorAlarm

Bredbånd – NextGenTel.

**For mer informasjon kontakt,**

Trine Lise Ness Grimstad, Dolphin Software, mobil 90520343

Reidar Skorpen, SeeYou, mobil 90521641

For informasjon om prisen, se:

[www.dolphin.no](http://www.dolphin.no)

[www.seeyou.no](http://www.seeyou.no)

[www.bright.se](http://www.bright.se)

[www.confex.no](http://www.confex.no)