

2017-01-26

Guld till Visma – försvarar titeln i Kundservice-SM

Visma Advantage har för andra året i rad utsetts till Sveriges bästa kundservice i klassen “Business to business”. Företaget försvarade på onsdagskvällen sin position efter att ha ställts mot DHL Express och Nacka Kommun Servicecenter i finalen.

Sedan 1992 utses Sveriges bästa kundservice i en nationell tävling, som anordnas av det svenska mättnings- och analysföretaget Q SURVEY. Professionella undersökare ringer under en tremånadersperiod de deltagande företagen för att bedöma aspekter som attityd, bemötande och kunskapsnivå.

Juryns motivering

“Det här företaget har i år tagit begreppet kundservice till en helt ny nivå genom sin suveräna ärendehantering och sitt förträffliga bemötande. Överlägsen segrare är Visma Advantage”. Så lyder motiveringen som Visma Advantages kundservice fick ta emot när SM i Telefoni och Kundservice avgjordes på Elite Hotel Marina Tower i Stockholm under onsdagskvällen.

– Service är en känsla. Addera medarbetare med kunskap, professionalism och ett mandat att skapa en personlig, lösningsorienterad relation till kundföretag, så har vi den cocktail som tillåter oss att försvara ledarpositionen. I dag är vi stolta. Men att se resultatet av vårt arbete ger oss även en vilja att fortsätta utvecklas, säger Mattias Erasmie, Customer Success Manager på Visma Advantage.

Från kundservice till Customer Success

Kundservice har historiskt handlat om en fråga-svar-relation mellan leverantörer och kunder på en marknad. Nu förändras den strukturen i snabb takt. Betydelsen av realtidsdialog och att som levererande företag vara en del av att kunderna uppnår sin fulla potential, växer hela tiden. Även för Visma Advantage är ett fullt utvecklat och proaktivt Customer Success-arbete ett fastställt mål.

– Vi är oerhört glada för detta kvitto på att vår kundservice har tagit ytterligare kliv efter förra årets vinst. Vår pågående satsning på Customer Success är prioriterad. Vi vill bidra till att våra kunder uppnår sina verksamhetsmål. Det är centralt för hela vår affär, säger Henrik Salwén, vd på Visma Advantage.

För mer information kontakta

Mattias Erasmie, Customer Success Manager för Visma Advantage, 073-352 81 81, mattias.erasmie@visma.com
Henrik Salwén, vd för Visma Advantage, 070-816 66 11, henrik.salwen@visma.com

Om SM i Telefoni och Kundservice

Sammanlagt ligger 200 samtal från professionella undersökare till varje deltagande företag till grund för slutresultatet i tävlingen. Exempel på kriterier som avgör vilka som kan titulera sig ”Sveriges bästa kundservice” är ”Allmän attityd”, ”Effektivitet” och ”Tydlighet”.

Om Visma Advantage

Visma Advantage är en del av Visma-koncernen och förhandlar inköpsavtal för cirka 15 000 företag. Den samlade köpkraften gör det möjligt att förhandla fram ett starkt erbjudande hos en stor mängd olika företag. De företag som är kunder hos Visma Advantage erbjuds inköpsavtal inom ett 50-tal områden, bland annat inom resor, hotell, kontorsmaterial och elektronik.