

Tiedote 21.4.2016, julkaisuvapaa heti  
Aineistona yli 524 000 asiakaspalautetta suomalaisilta kuluttajilta

## **Kuopion Energia vuoden paras asiakaspalvelukeskus ja OP paras kehittyjä**

Asiakkaat ovat valinneet Kuopion Energian vuoden parhaaksi asiakaspalvelukeskukseksi ja OPn parhaaksi kehittyjäksi Asiakkaan Ääni -kilpailussa. Valinnat perustuvat heti asiakaspalvelutilanteen jälkeen SN4 Oy:n lähettämiin kyselyihin. Aineistossa on asiakaspalautteet yli 524 000 suomalaiselta, jotka ovat ottaneet yhteyttä Contact Center -palvelukeskukseen. Aineisto kattoi asiakaspalautteet 58 palvelukeskuksesta, joissa työskenteli noin 3 500 asiakaspalvelijaa.

**Vertailussa oli mukana yrityksiä, jotka mittasivat asiakaskokemustaan säännöllisesti viimeisen vuoden ajan. Luotettavien tulosten edellytyksenä on vähintään 1200 palautetta parhaalla asiakaspalvelulla ja parhaalla kehittyjällä 300 vuosineljänneksen aikana.**

Asiakkaan Ääni -vertailussa menestynyt Kuopion Energia keräsi eniten indeksipisteitä: 73,18. Toiseksi sijoittui Autokeskus ja kolmanneksi S-Pankin -Luotonvalvonta. Contact Centereiden indeksien keskiarvo oli 46,3, ja voittajan indeksi 59 prosenttia yli keskiarvon.

”Mittaamme asiakastyytyväisyyttä puheluiden palveluasteella ja asiakaskäyntien perusteella. Kuuntelemme myös puheluita ja käytämme niitä asiakaspalvelijoiden koulutustilaisuudessa esimerkkeinä. Asiakkaiden antamalla palautteella on tärkeä rooli, kun kehitämme palveluitamme. Järjestelmällisellä analysoinnilla pidämme palvelun tason halutulla tasolla. Olemme jatkaneet viime vuosina hyväksi havaitulla tiellä ja olemme onnistuneet pitämään palvelumme tason korkealla. Vuositasolla asiakaspalveluun tulee keskimäärin noin 17 000 puhelua ja laskutukseen noin 8 000”, kertoo asiakaspalvelupäällikkö **Jaana Manninen** Kuopion Energiasta.

Kuopion Energia on monipuolinen ja nykyaikainen energiapalveluyritys, joka tarjoaa asiakkailleen kilpailukykyisiä ja luotettavia energiapalveluja, kantaen samalla vastuun ympäristöstä ja henkilöstöstä. Kuopion Energia tuottaa sähköä ja kaukolämpöä yhteistuotannolla Haapaniemen voimalaitoksella ja biokaasulla Pitkälähdessä.

### **TOP 5 Paras Contact Center**

<b>Contact Center</b>	<b>Indeksipisteet</b>
<b>1. Kuopion Energia</b>	<b>73,18</b>
<b>2. Autokeskus</b>	<b>71,99</b>
<b>3. S-Pankki – Luotonvalvonta</b>	<b>71,45</b>
<b>4. Hobby Hall</b>	<b>68,97</b>
<b>5. Lääkärikeskus Aava</b>	<b>67,59</b>

### **OP vuoden kehittyjäksi**

**Vuoden kehittyjäksi nousi OP, joka nosti asiakaspalvelunsa laatua edellisvuodesta 140 prosenttia. OPn palvelutason kehitys oli huomattava, sillä keskimäärin contact centereiden palvelu parani seitsemän prosenttia.**

OP on Suomen suurin finanssiryhmä. OPlla on Suomessa yli neljä miljoonaa asiakasta, joista lähes kolmannes eli runsaat 1 200 000 on samalla osuuspankkien omistajajäseniä. Asiakaspalvelukeskuksia OPlla on Kuopiossa, Joensuussa, Vaasassa, Tampereella ja Helsingissä.

”Asiakaspalvelumme on kehittynyt viime vuodesta. Olemme ottaneet asiakastyytyväisyysmittauksen käyttöömme ja seuraamme aktiivisesti sen tuloksia. Noin 25 esimiehelle omassa organisaatiossani mittari on yksi tärkeimmistä palvelujohtajuuden tekijöistä, ja seuraamme sitä päivittäin. Asiakaskokemus perustuu tapaan kohdata asiakas, kykyyn hurmata, yllättää, keskittyä, ratkaista ongelmia ja ottaa vastuuta. Päivittäin saamme noin 10 000–12 000 yhteydenottoa puhelin- ja verkkopalvelut -organisaatioon. Vuositasolla

kontaktimäärä nousee noin 3,0 miljoonaan kontaktiin”, sanoo johtaja **Niina Karjalainen** OPn puhelin- ja verkkopalvelut -organisaatiosta.

#### **TOP 5 Vuoden kehittyjät**

<b>Contact Center</b>	<b>Kehitys (%)</b>
<b>1. OP</b>	<b>140,29</b>
<b>2. Fonecta</b>	<b>30,03</b>
<b>3. DNA yritysasiakaspalvelu</b>	<b>22,89</b>
<b>4. SATO</b>	<b>18,56</b>
<b>5. Verkkokauppa.com</b>	<b>14,73</b>

Valokuvat voittajista saatavilla, marko.karttunen@vca.fi, puh. 045 1290 940

#### **Lisätietoja:**

Jukka Hyttinen, toimitusjohtaja, SN4, Asiakkaan Ääni -kilpailun toteuttaja, puh. 0400 141 425

Jaana Manninen, asiakaspalvelupäällikkö, Kuopion Energia, puh. 040 709 72 31

Niina Karjalainen, johtaja, OP puhelin- ja verkkopalvelut organisaatio, puh. 040 500 8109

#### **SN4**

Toteutamme ratkaisuja ja järjestelmiä markkinoinnin, myynnin ja asiakaspalvelun tarpeisiin. Palvelemme asiakkaitamme Helsingin ja Tukholman toimipisteistämme ja toimitamme ratkaisuja sekä paikallisesti että globaalisti. SN4 on osa Bisnode Groupia. Autamme yrityksiä hankkimaan palvelulähtöisen ja henkilökohtaisen markkinoinnin keinoin uusia, aktivoimaan passivoituneita ja myymään lisää nykyisille asiakkaille. Keräämme tietoa reaaliaikaisesti asiakkailta yritykselle asiakaskokemuksen kehittämiseksi sekä ihmisten johtamiseksi. Tunnistamme yrityksesi suosittelijat ja autamme hyödyntämään heitä uusien asiakkaiden hankkimisessa ja tunnettuuden rakentamisessa. Asiakkaitamme löytyy muun muassa seuraavilta toimialoilta: autokauppa ja maahantuonti, vähittäiskauppa, rakentaminen ja asuntokauppa, teollisuus, energia, finanssi, ICT ja teleoperaattorit, lentoliikenne sekä matkailu. Lisää tietoa [www.sn4.com](http://www.sn4.com)

Tiedote 21.4.2016, julkaisuvapaa heti

**Aineistona yli 524 000 asiakaspalautetta suomalaisilta kuluttajilta**

## **Kuopion Energian Jenni Kankkunen vuoden paras asiakaspalvelija ja S-Pankin Kaisa Hautaoja parhain kehittyjä**

Asiakkaan Ääni -kilpailussa suomalaiset asiakkaat ovat valinneet Jenni Kankkusen Kuopion Energiasta maan parhaimmaksi asiakaspalvelijaksi. S-Pankin Kaisa Hautaoja valittiin asiakaspalvelijaksi, joka on kehittynyt eniten viimeisen vuoden aikana. Valinnat perustuvat SN4:n kautta lähetettyihin kyselyihin heti asiakaspalvelutilanteen jälkeen. Aineisto koostuu yli 524 000 asiakaspalautteesta suomalaisilta, jotka ovat ottaneet yhteyttä Contact Center -palvelukeskukseen. Aineisto kattoi asiakaspalautteet 58 palvelukeskuksesta, joissa työskentelee noin 3500 asiakaspalvelijaa.

Vertailussa olivat mukana ne yritykset, jotka mittasivat asiakaskokemustaan jatkuvasti viimeisen vuoden aikana. Tulosten luotettavuuden varmistamiseksi parhaalla asiakaspalvelijalla tulee olla palautteita vähintään 120 vuodessa ja kehittyjällä 30 vuosineljänneksessä.

Kuopion Energian asiakaspalvelussa työskentelevä Jenni Kankkunen menestyi Asiakkaan Ääni -vertailussa parhaiten ja sai indeksipisteitä 83,08. Indeksipistemäärä oli asiakaspalvelussa keskimäärin 46,32, joten Kankkusen pisteet olivat 81 prosenttia yli keskiarvon. Asiakkaita Jenni palvelee puhelimitse sekä sähköpostitse ja hän paransi palvelunsa laatua entisestään viime vuoden aikana.

”Jennin vahvuuksia ovat ystävällinen ja ammattimainen palvelu sekä ongelmien ratkaisukyky. Siitä asiakkaat ovat Jenniä kiitelleet. Jennillä on jo useamman vuoden kokemus asiakaspalvelussa työskentelystä. Hänen kokemuksensa antaa varmuutta työskentelyyn, jossa hän on rauhallinen ja palvelualtis”, sanoo Jenni Kankkusen esimies, Kuopion Energian asiakaspalvelupäällikkö **Jaana Manninen**.

### **Paras kehittyjä Kaisa Hautaoja palvelee asiakkaita vuosien kokemuksella**

S-Asiakaspalvelu Oy:ssä työskentelevä **Kaisa Hautaoja** on nostanut asiakaspalvelunsa laatua viimeisen vuoden aikana eniten kaikista kilpailuun osallistuneista. Kaisa on työskennellyt asiakaspalvelussa jo vuosia ja palannut lähiaikoina takaisin puhelinpalveluun. Hautaoja työskentelee tällä hetkellä osa-aikaisesti ja hänen Asiakkaan Ääni -indeksinsä nousi 50 pistettä.

”Kaisa Hautaojalla on vuosien kokemus asiakaspalvelutyöstä ja kokemus näkyy siinä, että hän saa itsenäisesti paljon aikaan. Asiakkaat ovat olleet erittäin tyytyväisiä Kaisan tapaan hoitaa työnsä ammattimaisesti ja laadukkaasti loppuun asti. Hänellä on palveluasenne kohdallaan ja hänen kokemuksensa eri tehtävistä näkyy ymmärtämyksenä asiakasta kohtaan. Asiakkaat pitävät hänen luontevasta ja asiantuntevasta otteesta”, kertoo Kaisa Hautaojan esimies, S-Asiakaspalvelu Oy:n palveluesimies **Pekka Pesonen**.

S-Pankki on S-ryhmän ja LähiTapiola-ryhmän omistama suomalainen kauppapankki. Se tarjoaa asiakkailleen palvelut päivittäisten raha-asioiden hoitamiseen, säästämiseen, sijoittamiseen ja hankintojen rahoittamiseen. S-Pankki palvelee asiakkaitaan päivittäisissä raha-asioissa S-Pankin omistavat S-ryhmä ja LähiTapiola-ryhmä omistusosuuksilla 75 prosenttia ja 25 prosenttia.

Valokuvat voittajista saatavilla, marko.karttunen@vca.fi, puh. 045 1290 940

### **Lisätietoja:**

Jukka Hyttinen, toimitusjohtaja, SN4, Asiakkaan Ääni -kilpailun toteuttaja, puh. 0400 141 425

Jaana Manninen, asiakaspalvelupäällikkö, Kuopion Energia, puh. 040 709 72 31

Pekka Pesonen, palveluesimies, S-Asiakaspalvelu Oy, puh. 050 40 22 770

## **SN4**

Toteutamme ratkaisuja ja järjestelmiä markkinoinnin, myynnin ja asiakaspalvelun tarpeisiin. Palvelemme asiakkaitamme Helsingin ja Tukholman toimipisteistämme ja toimitamme ratkaisuja sekä paikallisesti että globaalisti. SN4 on osa Bisnode Groupia. Autamme yrityksiä hankkimaan palvelulähtöisen ja henkilökohtaisen markkinoinnin keinoin uusia, aktivoimaan passivoituneita ja myymään lisää nykyisille asiakkaille. Keräämme tietoa reaaliaikaisesti asiakkailta yritykselle asiakaskokemuksen kehittämiseksi sekä ihmisten johtamiseksi. Tunnistamme yrityksesi suosittelijat ja autamme hyödyntämään heitä uusien asiakkaiden hankkimisessa ja tunnettuuden rakentamisessa. Asiakkaitamme löytyy muun muassa seuraavilta toimialoilta: autokauppa ja maahantuonti, vähittäiskauppa, rakentaminen ja asuntokauppa, teollisuus, energia, finanssi, ICT ja teleoperaattorit, lentoliikenne sekä matkailu. Lisää tietoa [www.sn4.com](http://www.sn4.com)