



2023-02-14 14:00 CET

Fora prisas för sin förbättrade kundservice

Nu presenterar undersöknings- och actionplattformen Brilliant Future vilka organisationer som kunderna tycker allra bäst om. Listan är baserad på kvantitativ data från cirka 2,3 miljoner kundomdömen som visar att Fora är den organisation som har förbättrat sin kundservice allra mest under det gångna året.

Nya siffror från Brilliant Future visar vilka organisationer som tar bäst hand om sina kunder. Kartläggningen är helt och hållet baserad på kvantitativ data - kundernas egna upplevelser - och nu står det klart att Fora är den

organisation som har förbättrat sin kundservice allra mest under det gångna året.

- De krispräglade tider som vi lever i ställer kundupplevelsen på sin spets. Det är viktigare än någonsin att satsa på en bra kundupplevelse - ett engagerat bemötande, enkelhet, bra upplärningsgrad, stor kunskap och kort svarstid. Fora utmärker sig tydligt på den punkten. För att nå dit är det avgörande att strategiskt och datadrivet arbeta med att mäta kundernas upplevelse och sedan analysera data och agera på resultatet för att hela tiden bli bättre, säger Ulrika Jonsson, vd på Brilliant Future.

Insamlingen av data har pågått under hela 2021 och 2022, och är baserad på cirka 2,3 miljoner kundundersökningar. Brilliants löpande undersökningar visar även att organisationer som har ett högt medarbetarengagemang har fler lojala kunder än de organisationer som har ett lågt medarbetarengagemang.

- Vi är enormt stolta och glada över denna utmärkelse! Foras Kundcenter arbetar kontinuerligt med coachning, både individuellt och i grupp. Samtliga medarbetare har en inställning att alltid leverera den bästa möjliga kundupplevelsen. Engagemanget och motivationen är stor vilket skapar en stark teamkänsla och vilja att alltid göra det där lilla extra, både för gruppen och för kunderna, säger Malin Hamnell avdelningschef Kundcenter på Fora.

Om Brilliant Awards - Customer Experience:

- Listar de organisationer som har lyckats skapa exceptionella kundupplevelser.
- Baserad på data från företagets kundundersökningar. Totalt ligger data från cirka 2,3 miljoner kundundersökningar till grund för beslutsunderlaget.

Insamling av data har pågått under hela 2021 och 2022. Alla kunder till Brilliant är per automatik med i urvalet.

Om Brilliant Future:

Brilliant är en av marknadens främsta plattformar för stärkta kund- och

medarbetarrelationer. Med 20-års erfarenhet och 75 anställda förser vi kunder i mer än 50 länder med agerbara insikter kring människor som utgör deras affär. Våra insikter frigör mänsklig potential som hjälper organisationer att driva förändring, engagemang och resultat. Bolagets aktie (BRILL) är noterat på Stockholmsbörsen Nasdaq First North Growth Market.

www.brilliantfuture.se

Om Fora

Fora är den oberoende valcentralen för Avtalspension SAF-LO, vilket innebär att Fora guidar företag och deras anställda rätt i sin kollektivavtalade pensions- och försäkringslösning. Foras uppdrag utgör ett av fundamenten i ett tryggt arbetsliv och Fora har därför en viktig roll i att bidra till ett hållbart samhälle. Fora arbetar utan vinstintresse och ägs gemensamt av LO och Svenskt Näringsliv. Det gör Fora till en oberoende kraft med kundernas intressen som enda fokus. Drivkraften är omtanken om människor genom att medverka till ett enklare och tryggare arbetsliv.

Foras uppdrag som serviceföretag är att säkerställa att kollektivavtalade förmåner blir korrekt hanterade, beräknade, fakturerade och överförda. Varje år förmedlar Fora drygt 19 miljarder kronor i premier och avgifter för cirka 235 000 företag och deras anställda. Cirka 4 miljoner individer omfattas av de kollektivavtalade försäkringarna som Fora administrerar. www.fora.se

Kontaktpersoner



Pia Schiller

Presskontakt

t f presskontakt

pia.schiller@fora.se

0708-125440



Anna Sjödin

Presskontakt

Avdelningschef Kommunikation och marknad

anna.sjodin@fora.se