

Ann Hägerlind Ekehov, chef för Foras Kundcenter, är stolt över utmärkelsen "Årets förändringsresa" som delas ut av Brilliant Future. I förgrunden Hanadi Kadri, medarbetare på Foras Kundcenter..

2020-08-19 07:30 CEST

Fora vinner pris för utveckling av kundbemötande

Foras Kundcenter har vunnit Brilliant Awards Customer Experience – Årets förändringsresa. Utmärkelsen delas ut av kundundersökningsföretaget Brilliant Future och baseras på kunddata från 130 företag. Fora är det företag som har gjort störst förflyttningar i kundbemötande och kundnöjdhet.

– Det är verkligen roligt och jag är stolt över att vårt Kundcenter får priset. Det är många medarbetare på Fora som på olika sätt har bidragit till en ännu bättre kundservice, säger Foras VD Marita Odélius Engström.

Brilliant Awards – Customer Experience 2020 prisar de företag i Sverige som mellan 2018 och 2019 gjort de största positiva förflyttningarna i kundbemötande. Fora var finalist i klassen "Årets förändringsresa" tillsammans med Riksbyggen och Örebro Kommun.

– Brilliant mäter och analyserar löpande medarbetar- och kundupplevelser. Vi ser gång på gång att engagerade medarbetare skapar lojala kunder och påverkar resultatet på sista raden. Vår data visar insikter om Foras kunder, att de uppskattar bolagets personliga bemötande och snabba ärendehantering. Foras vinst i "Årets Förändringsresa" bevisar att de under det gångna året gjort ett stort arbete för att utveckla sin kundservice, säger Andreas Ferm, vd på Brilliant Future.

Vill underlätta för kunderna

Fora administrerar bland annat inbetalningar till kollektivavtalade försäkringar och tjänstepension Avtalspension SAF-LO. Varje år hanterar Foras Kundcenter cirka 250 000 telefonsamtal och 25 000 mejl från företag

och privatpersoner. Frågorna handlar om allt från lönerapportering och fakturering till uttag av tjänstepension.

– Med 236 000 företag som kunder och 3,9 miljoner personer som har tjänstepension inbetald via Fora behöver vi hela tiden utveckla vår service och underlätta för kunderna. Segern är ett bevis på att vi tar stora steg framåt, säger Ann Hägerlind Ekehov, chef för Foras Kundcenter.

Undersökningar till nytta för medarbetare

Fora har under en längre tid arbetat med att utveckla kundmötet i telefon. Bland annat görs undersökningar efter avslutade telefonsamtal.

– Undersökningarna är till stor hjälp för mig att bli bättre. Jag kan titta på resultaten och sedan lyssna igenom samtalet igen för att höra vad jag kunde ha gjort annorlunda, säger Hanadi Kadri, medarbetare på Kundcenter.

Lanserar nya digitala tjänster i höst

Utvecklingen av service och kundbemötande fortsätter på Fora. Och en stor del handlar om nya digitala tjänster som förenklar och förtydligar för företag och privatpersoner.

– Utmärkelsen Årets Förändringsresa stärker oss att vi är på rätt väg. I höst kommer vi bland annat att lansera nyutvecklade tjänster för alla som har sin tjänstepension administrerad via Fora, säger Marita Odélius Engström, VD på Fora.

Pressmeddelande från Brilliant Future [Organisationer som skapar förändringar i sina verksamheter genom data](#) – 18 augusti 2020

Pressmeddelande [Fora finalist i ”Årets förändringsresa – Customer Experience”](#) – 13 februari 2020

Om Fora

Fora ett servicebolag som hanterar kollektivavtalade förmåner och guidar företag och deras anställda rätt i sin kollektivavtalade pensions- och försäkringslösning. Genom smarta och prisvärda tjänster bidrar vi till ett

tryggare arbetsliv och ett hållbart samhälle. Vi ägs av både Svenskt Näringsliv och LO, och är inte vinstdrivande. Fora är den oberoende valcentralen för Avtalspension SAF-LO. Varje år förmedlar vi cirka 19 miljarder kronor i premier och avgifter. Våra kunder är 236 000 företag och deras anställda. Cirka 3,9 miljoner personer har tjänstepension via Fora. 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