

Stockholm 2008-04-14

PRESSMEDDELANDE

Moderna Försäkringars kundservice i topplacering

Moderna Försäkringars kundservice bevisas hålla hög servicenivå i oberoende benchmarkundersökning, både när det gäller effektivitet och kvalitet.

Mätningen "Bright Index Contact Center Benchmark" genomfördes under år 2007 av det oberoende undersökningsföretaget Bright som sedan starten år 2000 genomfört över 700 benchmarkundersökningar i Norden och Storbritannien.

I mätningen ställs Moderna Försäkringar mot 7 andra försäkringsbolag. Man mäter både "hårda" nyckeltal som till exempel effektivitet och bemanning samt mjukare parametrar som bemötande och produktkunskap. Moderna Försäkringars kundservice uppvisar bättre nyckeltal än branschgenomsnittet på de flesta parametrar. Till exempel när det gäller snittväntetid i telefon och via e-post, uppklaringsprocent (hur många kundärenden som klaras upp vid första kontakten) samt antal samtal och e-post som besvaras per agent och dag.

"Eftersom de flesta av våra försäkringar säljs under våra samarbetspartners varumärken uppfattas vår kundservice ofta som en förlängning av deras kund- eller medlemstjänst", säger Peter Lundmark, försäljningschef på affärsområde Konsument, Moderna Försäkringar.

"Det känns därför jättebra att få svart på vitt att vi faktiskt lever upp till de höga krav som både våra partners men framförallt vi själva ställer och att vi levererar en kundservice i toppklass", fortsätter Peter Lundmark.

För ytterligare information kontakta:

Peter Lundmark
Försäljningschef affärsområdeschef Konsument, Moderna Försäkringar
Telefon direkt 08-56 206 828
Mobiltelefon 070-797 01 72
E-postadress peter.lundmark@modernaforsakringar.se

Moderna Försäkringar är en dynamisk försäkringskoncern som kombinerar erfarenhet och nytänkande för att erbjuda de bästa försäkringslösningarna inom utvalda marknadssegment. Med professionalism och engagemang utmanar Moderna Försäkringar branschen och leder utvecklingen framåt. I koncernen ingår Moderna Försäkringar, Atlantica, modernaBil samt Bilsport & MC. Moderna Försäkringar ägs av Invik & Co som ingår i den isländska finans- och försäkringskoncernen Milestone.