

ASIAKKAAN ÄÄNI VERTAILU 2018

ASIAKKAAN ÄÄNI - ASIAKASPALVELUKESKUKSET

Indeksi, joka kuvaa asiakaspalvelun tasoa Suomessa

Asiakkaan Ääni -indeksi pähkinänkuoressa:

Asiakkaan Ääni on indeksi, joka perustuu suomalaisten asiakkaiden antamiin asiakaspalautteisiin. Indeksi lasketaan satojen tuhansien asiakaspalautteiden pohjalta ja se korreloi Net Promoter Scoren kanssa. Asiakkaan Ääni on tunnustus ja osoitus siitä, että laadukkaat asiakaskohtaukset ovat lähtökohtana yrityksen jokapäiväisessä työssä.

Vuonna 2018

- Asiakaspalvelukeskuksiin soitetuista puheluista kerättiin **364 587** palautetta
- Mukana **5 345** asiakaspalvelijaa ja **48** asiakaspalvelua
- Keskimäärin palvelu parani **10 %**



ASIAKKAAN ÄÄNI 2018

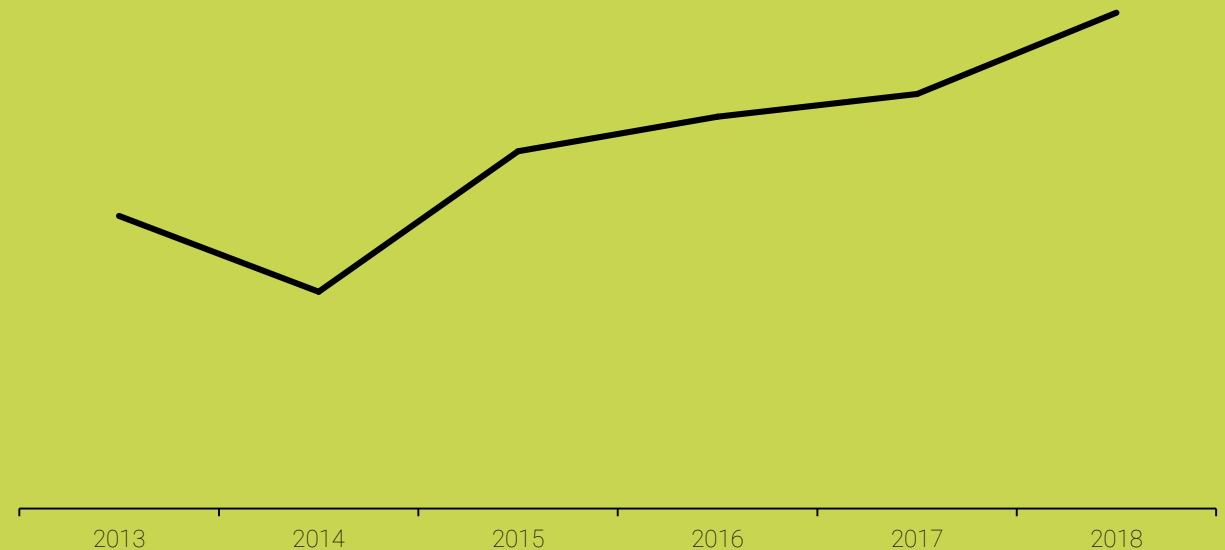
Vertailun toteutus

- Bisnoden Asiakkaan Ääni -indeksi kuvaa asiakaspalvelun tasoa Suomessa. Indeksillä lasketaan satojen tuhansien puhelinpalvelua koskevien asiakaspalautteiden perusteella.
- Asiakaspalautteet kerätään palvelutapahtuman jälkeen lähetettävien kyselyiden kautta.
- Asiakkaan Ääni -vertailussa asiakaspalvelukeskusten puhelinpalvelut asetetaan järjestykseen indeksiluvun perusteella.
- Asiakkaan Ääni -vertailu toteutettiin vuonna 2018 kuudetta kertaa.
- Asiakaspalvelun parhaimmisto on palkittu keväisin vuodesta 2013 lähtien.

VUODEN PARAS ASIAKASPALVELIJA

- ✓ Voittajalla oltava 120 palautetta vuoden aikana
- ✓ Vuoden 2018 voittajan indeksipisteet ovat Asiakkaan Ääni -vertailun koko historian korkeimmat
- ✓ Voittajan indeksipisteet ovat 44,5 % yli contact centereiden keskiarvon

Indeksin kehitys - Paras agentti



VUODEN PARAS ASIAKASPALVELIJA

VOITTAJA

Essi Niemi, LähiTapiolan korvauspalvelut - TerveysHelppi

Asiakkaan Ääni -indeksi: 87,88

Palautteista palvelusta:

- ” Itselle jäi puhelusta lämmin olo ja tunne, että saan oikeasti apua meidän neidille.”
- ” Erittäin ystävällinen asiakaspalvelija. Asia hoidettiin ammattitaitoisesti, pikaisesti ja kerralla kuntoon.
Kiitokset Essille!”
- ”Palautteeni erinomaisuus on pitkälti asiakaspalvelijan ansiota, joka oli Essi Niemi. Pitäkää hänet! :)”

Parhaat

ASIAKASPALVELUKESKUKSET

PARAS ASIAKASPALVELU, PIENET JA KESKISUURET

- ✓ Voittajalla oltava minimissään 1200 palautetta vuodessa. Asiakaspalvelijoita pienten ja keskisuurten sarjassa on alle 100.
- ✓ Voittajan indeksipisteet olivat 38 % yli contact centereiden keskiarvon

PARAS ASIAKASPALVELU, SUURET

- ✓ Voittajalla oltava minimissään 3000 palautetta vuodessa. Asiakaspalvelijoita suurten sarjassa on 100 tai enemmän.
- ✓ Voittajan indeksipisteet olivat 24,9 % yli contact centereiden keskiarvon

PARHAAT ASIAKASPALVELUT

Top 5 asiakaspalvelut vuonna 2018



PARAS ASIAKASPALVELU – PIENET JA KESKISUURET

Sijoitus	Yritys	Asiakkaan Ääni -indeksi
1	Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Elo - vakuutuspalvelut	84,10
2	YTK	77,06
3	Istekki	77,00
4	S-Pankki - luotonvalvonta	76,25
5	Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma - vakuutuspalvelut	75,92

PARAS ASIAKASPALVELU - SUURET

Sijoitus	Yritys	Asiakkaan Ääni -indeksi
1	Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö VARMA - eläkepalvelut	75,99
2	LähiTapiola - korvauspalvelut	68,95
3	Intrum	67,53
4	LähiTapiola - Vakuutuspalvelut	66,49
5	OP	64,93



Bisnode