

Hillerød og Helsingør går sammen om kundeservice

Generalforsamlingerne i Hillerød Forsyning og Forsyning Helsingør har godkendt, at de to koncerner går sammen om et fælles kundeserviceselskab.

Når du som kunde ringer til kundeservice i enten Hillerød Forsyning eller Forsyning Helsingør efter den 1. januar 2017, vil du fremover kunne få hjælp af en kundeservicemedarbejder, der sidder i enten Hillerød eller Helsingør. Fra årsskiftet bliver kundecentrene i de to forsyningsselskaber nemlig lagt sammen i selskabet Kundeservice Nordsjælland A/S, hvor ejerskabet er fordelt ligeligt mellem Hillerød Forsyning og Forsyning Helsingør.

Beslutningen om sammenlægningen er netop godkendt i de to selskaber, og selskabernes bestyrelsesformænd er enige om, at etableringen af det nye fælles selskab skal medvirke til en bedre vidensdeling samt give en økonomisk gevinst og en bedre udnyttelse af ressourcerne.

- Vi har i et stykke tid arbejdet fokuseret på at give vores kunder en god oplevelse, når de ringer til os. Vi vil gerne servicere vores kunder hurtigt og professionelt. Det er vi nået rigtig langt med. Når de to kundecentre bliver lagt sammen, kan vi dele vores erfaringer og opnå en bedre service, samtidig med at vi opretholder vores kundeservicemål om at besvare mails og telefoner indenfor en given tidsramme, fortæller Louise Colding Sørensen, bestyrelsesformand i Hillerød Forsyning.

Hun bakkes op af bestyrelsesformand i Forsyning Helsingør, Per Tærsebøl, som er glad for sammenlægningen af de to kundeservicecentre:

- Vi forventer, at det nye selskab bliver en gevinst for både kunderne, de to forsyningsselskabers økonomi og for medarbejderne. Vi har over det sidste stykke tid indført den samme tekniske telefon- og mailplatform som i Hillerød. På den måde opnår vi en masse fordele, når det er de samme systemer, som medarbejderne i kundecentrene arbejder med. Desuden bliver alle medarbejdere skolet, så de med tiden kan besvare alle henvendelser fra kunder i både Hillerød og Helsingør, siger han.

Organisatorisk sammenlægning

De to kundeservicecentre i Hillerød og Helsingør kommer til at have i alt 17 medarbejdere, som kommer til at referere til den samme chef. Der vil stadig være fysiske kundeservicecentre i både Hillerød og Helsingør. Forsyning Helsingør og Hillerød Forsyning udlåner eller udlejer medarbejdere, faciliteter og systemer til det fælles selskab.

Yderligere oplysninger

Adm. direktør, Hillerød Forsyning, Søren Støvring, 25 65 59 00, ssh@hfors.dk

Adm. direktør, Forsyning Helsingør, Jacob Brønnum, 48 40 51 00, jbr@fh.dk