



2016-01-27 08:20 CET

Snabbare, enklare och bättre kundservice

Längre öppettider. Enklare flyttanmälan. Bättre chatt-möjligheter. Enklare självservice. Kunderna har tyckt till om Öresundskrafts kundservice och nu kommer förbättringarna i snabb takt.

Bakom förbättringarna ligger svar från tusentals kunder i en undersökning som genomfördes under våren och sommaren 2015. Det har resulterat i en rad förbättringar av Öresundskrafts kundservice, bland annat en ny självserviceportal och en förbättrad chatt-funktion.

- Vi introducerade en förenklad flyttanmälan i december. Den innebär att det blivit enklare för alla kunder att via hemsidan anmäla in- och utflyttning,

säger **Adnan Krso**, chef för Kund- & Affärssupport på Öresundskraft.

- Öppettiderna har förlängts. Vi är bemannade från kl. 8 till 20 måndag - torsdag samt kl. 9 till 16:30 på fredagar. Just möjligheten att nå oss under kvällstid har varit efterfrågad.

Nu lanseras en ny självserviceportal och en förbättrad chatt-funktion. På själv-serviceportalen kan kunder hitta svar på sina frågor, hitta tips och beskrivningar, anmäla fel, beställa ärenden med mera. Portalen är mobilanpassad och fungerar på alla plattformar där direktkontakt med Öresundskraft bara är några klick borta.

Den uppskattade chatt-funktionen, där kunder skriver och får svar direkt, har vidareutvecklats. Chatten är tillgänglig överallt på hemsidan och har bland annat fått en funktion för fildelning. En nyhet är att kunden via en kod kan tillåta visning på sin egen skärm: Öresundskrafts kundservicepersonal kan peka och visa på kundens skärm för den som behöver hjälp på hemsidan.

Utvecklingen av de nya funktionerna har skett tillsammans med [Sogeti](#), [Humany AB](#) samt [Vergic AB](#).

Mer information:

Adnan Krso, chef, Kund- & Affärssupport, Öresundskraft, tel. 070-000 35 60

Göran Skoglund, pressansvarig, Öresundskraft, tel. 070-418 34 35

Öresundskrafts vision ”Energi för en bättre värld, Kraft för regionen” är mer än ord. Fyra femtedelar av fjärrvärmens vi producerar kommer från restvärme, restavfall och biobränsle. Det är klok resurshushållning. Vi tillhandahåller fordonsgas för minskade utsläpp. Vi stödjer småskalig elproduktion, driver på introduktionen av elbilar, erbjuder smarta energilösningar och investerar i lokal vindkraft. Och vi utvecklar effektivare produktion och distribution av värme och el. 365 medarbetare ser till att 260.000 kunder får el, fjärrvärme, naturgas, fjärrkyla, bredband och servicetjänster. Allt för en livskraftig Öresundsregion. <http://www.oresundskraft.se>.

Kontaktpersoner



Göran Skoglund

Presskontakt

Pressansvarig

goran.skoglund@oresundskraft.se

042-490 34 35

070-418 34 35