



14-03-2016 13:55 CET

## Helfo satser med ny kontaktsenterløsning

**En ny og moderne callsenterløsning skal gi Helsedirektoratets ytre etat, Helfo, enda flere fornøyde brukere.**

Hvert år mottar Helfo, om lag 600 000 henvendelser fra privatpersoner og aktører i helsevesenet gjennom blant annet veiledningstelefonen 800HELSE (800 43 573). Nå får organisasjonen en callsenterløsning som skal øke den opplevde kvaliteten på veilednings- og servicetjenestene til Helfo.

– Helfo er ekstremt opptatt av å yte god service til alle som tar kontakt, og den nye løsningen vil gjøre det mye lettere å koble relevant kompetanse med hver enkelt henvendelse. Samtidig er måten vi kommuniserer på i konstant endring, og den nye løsningen skal legge opp til nye dialogflater for

brukerne, som chat, SMS og sosiale medier, sier Gunnar Mørne, direktør for helseområdet i Sopra Steria.

### **Bedre planlegging**

Mørne forteller at henvendelser i fremtiden vil bli automatisk rutet til en ledig medarbeider med riktig kompetanse. Det skal gi enda mer fornøyde brukere samt en mer strømlinjeformet arbeidshverdag. Løsningen skal også gjøre det lettere å planlegge bemanning.

Den offisielle oppstarten er satt til 10. mars. Målet er å rulle ut den nye løsningen til Helfos 70 callsentermedarbeidere i Tønsberg og Ørsta i løpet av året. Sopra Steria tar med seg to partnere på prosjektet: callsenterleverandøren Genesys og CRM-spesialistene ProsessPilotene.

Helfo ble kåret til beste offentlige kundesenter på Call Center-dagene både i 2013 og 2015. Den nye anskaffelsen representerer en fortsatt satsing på bedre kundeopplevelser i dagens mangfold av kommunikasjonskanaler.

### **Om Helfo**

Helfoer Helsedirektoratets ytre etat og forvalter oppgjør fra folketrygden til behandlere, leverandører og tjenesteytere. I tillegg håndterer Helfo individuell refusjon av privatpersoners utgifter til blant annet legemidler, tannhelse og helsetjenester i utlandet. Helfo har også ansvar for fastlegebytter, frikort for helsetjenester, Europeisk helsetrygdkort, behandlingstilbud ved fristbrudd samt telefontjenesten 800HELSE.

Helfo har i underkant av 600 ansatte. Helfosveiledningssenter ligger i Tønsberg og Ørsta, og er kontaktpunkt for privatpersoner. I 2014 åpnet også et eget veiledningssenter i Ørsta for helseaktører.

---

Sopra Steria er et ledende internasjonalt konsultentselskap som tilbyr en av markedets mest omfattende tjenesteporteføljer innen digitalisering. Selskapet tilbyr strategiutvikling, IT-rådgivning, infrastruktur- og systemutvikling, digitale løsninger og drift. Sopra Steria bistår store private og offentlige organisasjoner i Skandinavia med å ta et digitalt lederskap innen sin bransje. Selskapet har 38 000 medarbeidere i 20 land, og hadde proformaomsetning på 34 milliarder kroner i 2015.

I Skandinavia sørger 1300 medarbeidere for en årlig omsetning på 1,8 milliarder kroner.

## Kontaktpersoner



### **Kristin Blix-Elton**

Pressekontakt

Markeds- og kommunikasjonsdirektør

Marked- og kommunikasjon

[kristin.blix-elton@soprasteria.com](mailto:kristin.blix-elton@soprasteria.com)

+47 970 28 616