

Pressemeddelelse

3. november 2016

ATP er bedst til offentlig service

ATP tog den samlede sejr, da Den Offentlige Servicepris 2016 blev uddelt tirsdag aften i Nationalmuseets festsal.

Tirsdag aften var en lang række offentlige myndigheder samlet i Nationalmuseet til uddelingen af Den Offentlige Servicepris 2016, og det blev ATP, der kunne tage hjem som den samlede vinder.

ATP var nomineret i 5 kategorier og prisuddeling på Nationalmuseet endte med at ATP både kunne tage hjem som samlet vinder og med prisen som årets bedste offentlige serviceorganisation.

ATP deltog med ordningen ATP Livslang pension og var nomineret til priser i fire underkategorier: bedst til telefonisk service, bedst til digital service, bedst til datadrevet service og bedste offentlige serviceorganisation, samt til den samlede pris.

”Jeg er meget stolt og glad på ATP’s vegne. En ting er at være nomineret i fire kategorier, men at blive kåret som samlet vinder samt vinder af prisen for ’Bedste serviceorganisation’ gør os pavestolte. Det er et stort skulderklap til alle de medarbejdere, der har bidraget til at forbedre vores kundeservice for at give borgerne i Danmark en endnu bedre kundeoplevelse, når de er i kontakt med ATP, både telefonisk såvel som digitalt”, udtaler centerdirektør Jan Sabroe, der modtog prisen på ATP’s vegne.

Udgangspunktet for ATP’s arbejde med kundeoplevelser er altid at sætte sig i kundens sted og se situationen udefra, hvad enten der skal skrives et brev, gives telefonisk vejledning eller udvikle digital selvbetjening. Derfor har ATP fx også et ”borgerpanel”, hvor et bredt udsnit af danskerne kan give deres besyv med og tester de forskellige nye tiltag, ligesom der fx arbejdes grundigt med løbende målinger på kundernes tilfredshed. Sidste år vandt ATP med FerieKonto også i kategorien ’Bedste serviceorganisation’, der gives til den bedste interne organisering og serviceplatform.

Hos ATP er man ekstra begejstrede for at modtage prisen, i organisationen er der nemlig både fokus på kundeoplevelsen og på lave omkostninger.

”ATP har den gode kundeoplevelse som et strategisk mål, samtidig med, at vi skal holde omkostningerne i ave. At vi kan nå til tops i konkurrence med andre store udbydere af offentlig service viser for os, at lave omkostninger og god service kan gå hånd i hånd, og det er ekstra glædeligt”, forklarer centerdirektør Jan Sabroe, der håber at flere offentlige organisationer vil melde sig til konkurrencen.

”Det er et meget værdifuldt værktøj at blive sammenlignet med andre, og det er en stor hjælp i vores arbejde med at give vores kunder en endnu bedre service,” siger han.

Den Offentlige Servicepris uddeles af analysevirksomheden Wilke, softwarevirksomheden SAS Institute og konsulenthuset PA Consulting Group.