

Söderhamn 14 maj 2009

## Gammalt tågområde ny knutpunkt för kommunikation i Söderhamn

### Först i världen med nytt koncept för framtidens kundservice

Nu inviger kundserviceföretaget Teleperformance sitt nya högkvarter i Söderhamn. SJ:s gamla godsmagasin vid Faxeholmen har totalrenoverats och blir ny arbetsplats för 150 anställda. Söderhamn blir först i världen med att etablera ett helt nytt koncept för framtidens contact center där medarbetarna står i fokus – och därmed också kunderna.

– Satsningen innebär att vi förenklar och förbättrar arbetsmiljön på ett sätt som är unikt för vår bransch. Personalen är den tveklöst viktigaste tillgången i ett contact center och tydliga kopplingar kan göras mellan nöjda medarbetare och nöjda kunder, säger Jonas Norén, vd på Teleperformance i Sverige.

I dag är det inte mycket som påminner om att denna toppmoderna arbetsplats en gång varit ett godsmagasin. Inredningen i det forna magasinet är helt förändrat. Den så kallade trafikledningen sitter något upphöjda i mitten av lokalen. Fördelen är att alla ska kunna se varandra och att det ska vara enkelt att få kontakt med övriga medarbetare. Arbetsuppgiften, att hjälpa kunder, kräver att personalen har tillgång till rätt information och beslutsunderlag. Det löser man bland annat med de enkla kontaktvägarna mellan kollegorna samt välutvecklade stödsystem.

Det nya konceptet har utvecklats med fokus på utseende, ergonomi, arbetsmiljö, säkerhet samt miljövänlighet och syftet är att människor ska trivas samtidigt som man effektiviserar flödena i lokalerna.

– Vi är övertygade om att nöjda medarbetare presterar bättre och därmed skapar positiva kontakter och nöjdare kunder. Vi vet också att medarbetare som mår bra har bättre närvaro, engagemang och längre anställningstid vilket ökar kvaliteten på arbetet, säger Jonas Norén, vd på Teleperformance.

Söderhamn är det första kontoret i världen som byggs helt i enlighet med det nya konceptet som på sikt ska finnas i samtliga 47 länder där företaget idag har verksamhet.

– Över 10 000 anställda runt om i världen har varit involverade under det att konceptet tagits fram. Och för den som besöker någon av våra arbetsplatser innebär den nya satsningen att man kommer känna igen sig oavsett om man befinner sig i Asien, Mexico eller här i Söderhamn, säger platschefen Mikael Fransson.

De anställda på Teleperformance tar hand om kunder från många olika företag främst inom telekom, media och IT. I Söderhamn handlar det även om kunder med nordisk bas vilket är skälet till att det anställts personal som talar såväl norska som danska och finska och som också flyttat till orten.

– Det känns väldigt roligt att företaget tror på Söderhamn och nu tar ytterligare ett steg i sin utveckling, säger kommunens näringslivschef Kent Lundquist.

Genom öppnandet av "godsmagasinet" har Teleperformance utökat kapaciteten i Söderhamn till totalt 375 arbetsplatser. Med ytterligare 330 anställda i Ljusdal är Teleperformance en av de större arbetsgivarna i regionen.



**För närmare upplysningar:**

Jonas Norén, VD, Teleperformance Sverige

mobil 076-866 66 18

Mikael Fransson, platschef, Teleperformance Söderhamn

mobil 070-862 58 41

Kent Lundquist, näringslivschef, Söderhamns kommun

mobil 070-544 98 79

telefon 0270-750 64

---

Teleperformance är världens största företag inom outsourcad kundservice. Företaget grundades i Frankrike 1978 och har över 100 000 anställda fördelade på 249 center i 47 länder. Teleperformance startade sin verksamhet i Norden 1985 och har varit en av de ledande aktörerna sedan dess. Cirka 80 procent av verksamheten innefattar outsourcing av kundservice och resterande del kvalitativ telemarketing. Se även [www.teleperformance.se](http://www.teleperformance.se).