



Comunicado de prensa
Madrid, 7 de agosto de 2018

El centro de atención al cliente de Orange en Oviedo, certificado por su excelencia en el servicio

- El call center asturiano de la marca, que emplea a unos 1.000 trabajadores, recibe la certificación COPC.

El centro de atención al cliente de Orange en Oviedo, ubicado en el Polígono Industrial Espíritu Santo, ha recibido la **certificación de COPC (Customer Operations Performance Center)**, lo que asegura que cumple con los requisitos establecidos en esta norma de procesos, implantada en más de 70 países, que es referencia a nivel mundial para Centros de Contacto con el Cliente.

La certificación del Estándar COPC demuestra el compromiso de una organización con la excelencia en el servicio y valida sus avances en cuanto a calidad, eficiencia y satisfacción del cliente en sus gestiones con la empresa. El objetivo de la certificación COPC es, por tanto, ayudar a las empresas de Contacto con Clientes a avanzar en la excelencia del servicio a los clientes, así como también en la satisfacción de los propios trabajadores de las plataformas. Es por ello, que el Grupo Orange a nivel mundial apuesta decididamente por adaptar sus procesos y modelos de trabajo en sus Contact Centers internos a dicha norma.

Tras la realización de la auditoria, el call center de Orange en Oviedo, que emplea a unos 1.000 trabajadores, ha conseguido la certificación COPC v5.2, siendo uno de los primeros centros de España que se certifica de forma integral en el cumplimiento de esta norma. Los responsables de la certificación COPC han valorado positivamente los esfuerzos realizados en estas instalaciones de Orange a lo largo de los dos últimos años con el fin de adaptar todos los procedimientos de selección, formación, operativa, etc., de la plataforma en un modelo de progreso continuado. Asimismo, se ha tomado en consideración la capacidad de medir los resultados, efectividad, etc., de cada proceso para incluirlos en un modelo iterativo de mejora continua que busca la excelencia integral en la operación.

El procedimiento para obtener la certificación del estándar COPC se inicia con una evaluación del servicio de la atención al cliente brindado en el centro, focalizándose en cuatro áreas clave: liderazgo y planificación, procesos, personas y desempeño. A continuación, el equipo de COPC Inc. desarrolla un plan estructurado, en el que, atendiendo a los resultados del análisis, realiza una lista de recomendaciones que a menudo incluyen apoyo y capacitación para llevar a cabo los cambios



operativos necesarios en las áreas de mejora. El último paso es el paso del centro por una auditoría, a lo largo de la cual se validan que las mejoras realizadas son escalables, sostenibles en el tiempo y han sido y consistentemente implementadas.

Al igual que el centro de atención al cliente de Orange en Oviedo, también han recibido esta certificación otras dos plataformas del Grupo en Rumanía y Madagascar. Con estos tres centros, ya son 10 las filiales de la multinacional que cuentan al menos con un centro de atención al cliente en su país que tiene esta prestigiosa certificación mundial. Esto demuestra el compromiso decidido del Grupo Orange por poner el foco de todas sus actividades en la mejora continua de la satisfacción de sus clientes, trabajando en optimizar la rapidez, la precisión y la eficiencia en el servicio.