

El presidente del Principado visita la plataforma de atención al cliente de Orange en Oviedo

- Esta instalación, donde trabajan 1.000 personas, es referencia nacional y clave para que la empresa pueda asegurar un excelente servicio.
- El centro gestiona más de 4 millones de interacciones anuales con los clientes.
- Orange es el primer empleador digital en Asturias y una de las 10 compañías que generan más empleo en la región.



El presidente del Principado de Asturias, **Adrián Barbón**, ha visitado hoy la plataforma de atención al cliente de Orange en Oviedo. Allí ha sido recibido por el CEO de la compañía, **Jean-François Fallacher**, que ha explicado la gran apuesta de Orange por Asturias, donde es el primer empleador digital y se encuentra entre las diez primeras firmas en lo que se refiere a generación de empleo.

Orange, sólido segundo operador español, genera más de 1.000 empleos directos en el Principado, distribuidos en su centro de atención al cliente, su sede comercial y su *smart store*, ubicada en Gijón. Esta cifra supone un crecimiento del empleo de un 33% desde la

inauguración de su *call center* en 2012 y es una muestra clara y decisiva de la vinculación de Orange con este territorio y con su desarrollo social y económico.

Además de los empleos directos, Orange genera otros 1.000 puestos de trabajo indirecto, fundamentalmente en trabajos de despliegue y mantenimiento de red y actividad comercial.

Empleo de calidad

En su plataforma de atención al cliente, buque insignia de la empresa en el Principado, **más del 80% de la plantilla tiene contrato indefinido y la antigüedad media es superior a los 9 años**. Orange ha hecho de la flexibilidad y de las facilidades para la conciliación, tanto para hombres como para mujeres, una de las señas de identidad de esta plataforma, la ha convertido en el **primer *call center* en España con un certificado de Empresa Familiarmente Responsable**.

Este centro gestiona más de **4 millones de interacciones anuales con los clientes** desde los diferentes servicios y canales que integran la plataforma (atención al cliente, atención de WhatsApp y redes sociales, y servicios comerciales).

En el último año el esfuerzo realizado ha sido muy relevante. En el mes de marzo de 2020, justo al inicio del confinamiento, se consiguió que **el 100% de los agentes atendieran los servicios desde sus domicilios en tan solo 10 días**, garantizando así la máxima calidad en el servicio a los clientes.

El centro de atención al cliente de Orange en Oviedo cuenta con la certificación ***Customer Operation Performance Center (COPC)*** que pone en valor de la calidad de servicio, así como la satisfacción del cliente y los trabajadores. COPC es la norma de procesos de referencia a nivel mundial para Centros de Contacto con el Cliente, implantada en más de 70 países.



Inversiones en redes de nueva generación

Orange lleva más de 724 millones de euros invertidos en Asturias, lo que demuestra un compromiso claro y rotundo con el territorio.

Los esfuerzos de Orange por mejorar la conectividad móvil en Asturias se han traducido en **cerca de 69 millones de inversión en el despliegue y mejora de su red 4G y 5G, con coberturas del 95% y más del 20% de la población, respectivamente.** En la actualidad, la compañía **avanza en su despliegue de 5G en España** cumpliendo con unos planes que pasan por Asturias y espera superar el 50% de cobertura en el próximo año.

En cuanto a la fibra, la inversión es de unos 70 millones de euros. Gracias a este impulso inversor, que se ha revelado tan importante para el sostén socioeconómico de todos los territorios del país durante esta pandemia, **casi 400.000 hogares y negocios del Principado pueden acceder a servicios sobre la fibra óptica de Orange.** Esto supone llegar con esta tecnología a más del 86% de las viviendas principales de la región, según los datos aportados por el INE, una huella de red que sigue ampliándose.