

## AENOR certifica a Ibercaja Connect por la calidad en su experiencia con el cliente

- **Ibercaja Connect es la primera plataforma de *contact center* que cuenta con esta certificación en Aragón y el primer centro propio de una entidad financiera en España**
- **El centro de gestión de canales online y telefónico de Ibercaja ha obtenido esta certificación, según la nueva norma internacional, que reconoce a aquellos centros de contacto con el cliente que cumplen con unos requisitos de calidad y trabajan por ofrecer la mejor experiencia para el cliente de forma continuada**
- **Ibercaja avanza así en su objetivo de conseguir la excelencia en las relaciones no presenciales con sus clientes, dentro de su estrategia de transformación digital**

**9 de octubre de 2019.-** El Centro de Gestión de canales *on line* y telefónico de Ibercaja, Ibercaja Connect, ha obtenido la certificación de la nueva norma internacional UNE-EN ISO 18295 por parte de AENOR, que reconoce a los centros de contacto con el cliente que cumplen unos requisitos de calidad y que persiguen mejorar constantemente la experiencia del cliente.

Ibercaja Connect es la primera plataforma de *contact center* que cuenta con esta certificación en Aragón y el primer centro propio de una entidad financiera en España. Para la obtención de esta acreditación, el centro se ha sometido a una rigurosa auditoría en la que se han valorado, entre otros aspectos, la accesibilidad, facilidad, seguridad y exactitud de las relaciones con los clientes, las competencias de sus profesionales o la capacidad de los servicios operativos.

Además, este modelo de gestión garantiza un proceso de mejora continua con la implantación de mejoras y procesos para dotar a los empleados de herramientas, recursos y formación específica para alcanzar la excelencia en sus funciones, y la implementación de los procesos y soportes necesarios para gestionar cada una de las interacciones con el cliente.

El centro de gestión de canales *on line* de Ibercaja procesará alrededor de 800.000 llamadas telefónicas en 2019, cinco veces la cifra alcanzada en 2011, y facilitará más de 25 millones de accesos a la página web [ibercaja.es](http://ibercaja.es), lo que supondrá un crecimiento superior al 10 % en los últimos dos años. Además, durante el 2019, más del 99 % de los clientes se han mostrado satisfechos con la atención recibida.

### **Cercanía, personalización, profesionalidad y excelencia**

Ibercaja avanza así en su objetivo de conseguir también la excelencia en las relaciones no presenciales con sus clientes y da un paso más en su proceso de transformación digital que inició hace tres años con la colaboración de Microsoft, que le está permitiendo desarrollar una estrategia de cliente omnicanal, manteniendo los valores corporativos más apreciados por los clientes como la cercanía, la personalización, la profesionalidad y la excelencia.

En este periodo, los clientes digitales de Ibercaja han aumentado más de un 40 %, en el canal móvil un 200 %, y el número de operaciones realizadas a través de canales digitales ha alcanzado una cifra cercana al 70 % del total.

## Sobre Ibercaja Connect

Ibercaja Connect es el centro de gestión de clientes de los canales online y telefónico de Ibercaja Banco. Desde que inició su actividad en el año 2000, la compañía ha contribuido de forma eficaz a la relación del Banco con sus clientes, ofreciendo un acompañamiento personalizado en el ciclo de sus finanzas y adaptándose a sus necesidades y expectativas. Ibercaja Connect proporciona de manera continua a la entidad financiera funcionalidades digitales que responden a las últimas tendencias tecnológicas con el objetivo de alcanzar la excelencia en los servicios a distancia del Banco.

## Sobre AENOR

AENOR es una entidad de servicios profesionales que identifica y ayuda a corregir las brechas de competitividad de las empresas, sectores y del tejido económico mediante la generación de confianza. AENOR es la entidad líder en certificación en España.

AENOR es una entidad global, que ya desarrolla operaciones en 90 países en las actividades de certificación, verificación, validación, inspección, análisis, formación y servicios de información. Actualmente, más de 80.000 centros de trabajo tienen alguno de los certificados de AENOR en campos como la Gestión de la Calidad, Sostenibilidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Digitalización o *Compliance*.

## Para más información:

### AENOR

Eduardo Cicuéndez Polo

Responsable de Marca y Relaciones con los Medios

Tel.: 681 355 304

[ecicuenandez@aenor.com](mailto:ecicuenandez@aenor.com)

[www.aenor.com](http://www.aenor.com)

### Síguenos en:

