

NOTA DE PRENSA

En la XI edición de los premios Platinum Contact Centers Awards para reconocer la mejor experiencia de cliente de la industria española

LA BANCA TELEFÓNICA DEL GRUPO IBERCAJA RECIBE UN PREMIO POR SU ESTRATEGIA DIGITAL OMNICANAL GRACIAS A TELEFÓNICA Y UNIFY

- El proyecto desarrollado para Ibercaja Connect ha sido galardonado en la categoría de “Mejor Proyecto IT en Omnicanalidad”.
- La evolución y digitalización de los canales y la integración de todos los sistemas ha sido clave para reducir costes, mejorar la experiencia individual de cada usuario y optimizar la protección de datos en los canales de atención al cliente de la entidad financiera.

Madrid, 16 de julio de 2020.- El [Grupo Ibercaja](#), [Telefónica](#) y [Unify](#) han recibido hoy el premio [Platinum Contact Center Awards](#) al ‘Mejor proyecto IT en omnicanalidad’, dentro de la categoría de Platinum Awards a la Innovación Tecnológica. Estos galardones se dan a las empresas que mejoran la experiencia al cliente gracias al desarrollo tecnológico.

El objetivo de la iniciativa para Ibercaja Connect era incorporar nuevos canales y mejoras comerciales, unificando la lógica conversacional y el sistema de almacenamiento. Todo ello incrementando las interfaces de las aplicaciones para poder reutilizar el software ya existente, mejorando el diseño de la plataforma y haciendo más sencillo el acceso a la información para reducir los posibles errores.

Todo ello ha permitido crear una estructura de canal para el banco con múltiples beneficios, como son: la mejora de la experiencia del cliente en un 100%, la optimización del tratamiento privado de los datos en un 20%, la agilidad en los tiempos de respuesta en un 60%, un 40% de ahorro en los costes del servicio y un incremento de la productividad en un 20%.

Para Agustín Cárdenas, director de transformación digital de empresas de Telefónica, “Este premio es un gran reconocimiento para un proyecto de digitalización integral que se ha implantado en 7 meses y que ha permitido actualizar la infraestructura técnica del banco ya existente e introducir mejoras a futuro, como es la aplicación de la inteligencia artificial al servicio para conocer mejor al cliente del banco y atenderle de forma personalizada en el futuro”.

Según Alfredo Villanova, director gerente de Ibercaja Connect, “estamos muy satisfechos con este premio que hacemos extensivo a todo el equipo de Ibercaja Banco, integrado por profesionales de Tecnología, Marketing, Compras y Connect que han trabajado en él. La realización de este proyecto de la mano de una de las principales compañías de telecomunicaciones en el mundo nos ha permitido incorporar una avanzada tecnología con el objetivo de mejorar la experiencia omnicanal de nuestros clientes y trasladar la cercanía, confianza, especialización y personalización que caracterizan las relaciones presenciales del Banco a este canal no presencial”.



Organizados por Contact Center Hub, una plataforma de contenidos especializados en el sector de la atención al cliente y la tecnología implicada en su uso, los premios Platinum Contact Centers Awards se celebran anualmente desde hace 11 años.