

Orange alcanza los 10 millones de conversaciones atendidas a sus clientes a través de WhatsApp



Orange alcanzó, en el pasado mes de julio, los **10 millones de conversaciones atendidas a sus clientes a través de WhatsApp**, desde el lanzamiento de este servicio en 2019.

Esto corresponde a las interacciones totales llevadas a cabo por Orange a través de este canal de atención en los últimos tres años con más de **2 millones de clientes** que, para dirigirse a la compañía, han enviado un mensaje al 653850085, la línea oficial de atención de la marca a través de WhatsApp.

Este servicio está **disponible los 365 días del año**, tanto para clientes residenciales, como también autónomos o empresas, y no requiere instalar ningún tipo de aplicación especial, ya que se integra directamente en WhatsApp con **una cuenta verificada, garantizando la seguridad y confidencialidad**.

Cabe destacar que, actualmente, **más del 15% de todos los contactos que Orange establece con sus clientes en canales asistidos son a través de WhatsApp**. Esta vía de comunicación está, además, en constante crecimiento gracias a la comodidad e inmediatez que brinda a los clientes, que pueden gestionar fácilmente todos sus productos y servicios por este canal de la misma forma que lo hacen por el resto de puntos de contacto de la compañía. Esto se refleja en los altos niveles de satisfacción de los clientes con el servicio recibido, al que valoran con una nota de **8,5**.

En actualidad, **más de 500 agentes especializados** gestionan el servicio desde las plataformas de atención al cliente de Orange en Oviedo y Guadalajara en aquellos casos en los que es necesaria su intervención, ya que una gran parte de **las consultas que llegan a Orange vía WhatsApp** pueden ser ya gestionadas mediante el asistente virtual Djingo.

La mejora continua del canal de WhatsApp es un reflejo más de la **vocación de excelencia en el servicio al cliente que tiene Orange**, ofreciendo la alternativa óptima para que cada usuario se comunique por el canal que prefiera en cada momento:

- **Teléfono gratuito de atención al cliente** disponible 24x7 para gestionar cualquier tipo de consulta/solicitud, con agentes especializados repartidos por toda España.

- **Aplicación Mi Orange**, donde el cliente puede realizar, por sí mismo y en cualquier momento, gran cantidad de gestiones, de forma inmediata y sin esperas.
- **Orange en Persona:** Atención presencial en más de 120 tiendas, donde puede hablar con especialistas de Atención al Cliente para resolver cualquier cuestión, comercial o técnica.
- **Redes Sociales** -en los perfiles en Facebook y Twitter de la compañía- y a través de la [Comunidad Orange](#).

Más información en: <https://sac.orange.es/whatsapp>



Ignacio López, director de Servicio al Cliente, entregó en la tienda Orange de Sol (Madrid) un regalo a Fernando Navarro, el cliente que mantuvo esa conversación 10 millones.