

NOTA DE PRENSA

IRIS GLOBAL, premiada en los Platinum Contact Center Awards

La marca de asistencia número uno en nuestro país se ha hecho, junto con Santalucía, con el galardón en la categoría de Experiencia de Cliente en Gestión Operativa de Crisis

Madrid, 30 de junio de 2021.- IRIS GLOBAL, marca de asistencia número uno en España, ha sido galardonada en los **Platinum Contact Center Awards** junto con Santalucía, por el servicio prestado en la gestión de decesos.

Así, la labor conjunta IRIS GLOBAL y Santalucía se ha hecho con el galardón en la categoría '**Experiencia de cliente en Gestión Operativa de Crisis**', contexto que el pasado año ha tenido especial relieve a causa de la emergencia sanitaria, y que ha motivado la creación de esta nueva categoría por parte de Contact Center Hub, entidad organizadora de los premios.

Los **Platinum Contact Center Awards** premian cada año, desde la experiencia de cliente, hasta la innovación tecnológica en el sector, pasando también por la empatía de sus profesionales y su capacidad a la hora de resolver los problemas.

Para premiar el esfuerzo y la calidad del servicio prestado durante la crisis de la COVID-19, además de las categorías habituales de estos premios, este año se han creado dos más: Mejor proyecto TI y Mejor Experiencia de Cliente, ambos en el marco de Gestión Operativa de Crisis, dada por la pandemia.

El servicio de contact center de IRIS GLOBAL ha sido reconocido como ganador en esta última categoría "por la absoluta empatía, así como por la capacidad de resolución, mostrada por nuestros profesionales que han sabido **acompañar a asegurados y familiares** en los duros procesos a los que multitud de familias han tenido que enfrentarse durante la emergencia sanitaria", señala **Ana Queipo, directora de Operaciones**, de IRIS GLOBAL.

"Nos dedicamos a generar tranquilidad en momentos difíciles; por eso, **tan importante es aportar una solución como hacerlo con comprensión y sensibilidad**. La excelencia no solo se alcanza con la innovación en producto o servicio, sino también con empatía, una cualidad al alza en estos tiempos", añade.

Y es que la empatía es algo que IRIS GLOBAL mantiene en todas sus gestiones y procesos, y que se hace tangible gracias a **profesionales formados para acompañar al cliente en la gestión de sus emociones** ante un suceso inesperado. "Las reacciones humanas también son inesperadas y hay que estar preparados para enfrentar cualquier situación. Por ello, contamos con equipos multidisciplinares que reciben de forma continuada formación psicológica para saber gestionar emociones", subraya Queipo.

El servicio de contact center de IRIS GLOBAL está especializado en gestión integral de procesos de externalización de negocio. Gestiona **de manera global los procesos necesarios para el desempeño del negocio de un cliente**, desde recepción de llamadas entrantes hasta servicio post-venta, pasando por tareas administrativas o de gestión de clientes. Algunas cifras que avalan



la calidad del servicio prestado son, por ejemplo, las **más de seis millones de interacciones gestionadas, con un 98% de porcentaje de atención y con un 88,8% de nivel de satisfacción.**

Asimismo, **opera con empresas de múltiples sectores y con departamentos de todo tipo.** Algunos ejemplos concretos de los servicios prestados por el contact center son atención al cliente, servicio de campañas de emisión, servicio de cualificación de leads, gestión de recobros, servicio de backoffice, gestión de redes sociales o servicio BPO.

Los Platinum Contac Center Awards son unos premios otorgados por **Contact Center Hub**, plataforma de contenidos especializada en experiencia de cliente e innovación en el sector, y en el que los agentes implicados en este ámbito pueden colaborar y establecer sinergias.

Durante la gala de entrega de los premios, que en esta edición ha recuperado la presencialidad, observando todas las medidas de seguridad y prevención, se dedicó el primer aplauso a los sanitarios al pie del cañón durante la emergencia sanitaria, así como a los *players* del sector que dieron un paso al frente en unos meses muy duros.

Tras once ediciones, los Platinum Contact Center Awards se han consolidado como los galardones independientes y de prestigio que mejor reconocen el buen hacer de la atención y experiencia de cliente en la industria de nuestro país.

Sobre IRIS GLOBAL

IRIS GLOBAL es una marca de soluciones globales de asistencia. A través de esta marca se aglutina toda la experiencia asistencial de Grupo Santalucía. Se crea así una marca paraguas sobre la que se desarrolla un porfolio de productos y servicios dando lugar a la plataforma número 1 en soluciones globales de asistencia en España por su amplia oferta de servicios asistenciales y, además, hay acuerdo de oferta de seguros. Cuenta con más de 1.300 empleados en todo el país y una red de más de 15.000 colaboradores, entre ellos, más de 1.800 empresas reparadoras, 150 despachos de servicios jurídicos y 500 abogados.

De este modo, IRIS GLOBAL, ofrece servicios de asistencia integral a 17 millones de asegurados y tiene capacidad para prestar asistencia en viaje en más de 140 países.

Contacto medios:

Iris Global

Luz Jiménez

Luz.jimenez@irisglobal.es

Agencia MIG Prisma

Raquel Parra

629 414 608

Elena Hita

617 533 085

prensa@iprisma.es