

La atención al cliente de Orange a través de WhatsApp supera el millón de conversaciones en menos de un año



Orange ha superado el **millón de conversaciones a través de WhatsApp**, tan solo ocho meses después de haber lanzado el servicio y convertirse en el primer operador en España en utilizarlo para interactuar con sus clientes.

Cabe destacar, además, que ya son **casi 500.000 los clientes que, para dirigirse a Orange, han utilizado el teléfono 653850085, que es la línea oficial de atención de la marca a través de WhatsApp**. De ellos, 7 de cada 10 se han mostrado muy satisfechos con el servicio recibido y solo 1 de cada 4 clientes ha

necesitado contactar de nuevo para finalizar su caso.

Las consultas que llegan a Orange vía WhatsApp son gestionadas mediante el asistente virtual Djingo y los más de 150 agentes especializados que gestionan el servicio desde las plataformas de atención al cliente de Oviedo y Guadalajara en aquellos casos en los que es necesaria su intervención.

La buena acogida por parte de los clientes ha llevado a Orange a avanzar en el servicio, desarrollando nuevos casos de uso y ampliando las temáticas de atención. **Próximamente, se abrirá también el canal para clientes de empresas y se estrenarán nuevas opciones para usuarios residenciales, tales como la consulta sobre el estado de la provisión de su servicio de fibra.** Además, Orange continúa mejorando de forma constante el asistente virtual Djingo, para que responda a nuevas dudas de los clientes.

Con estas novedades en la línea de atención a través de WhatsApp, Orange avanza en su vocación de servicio al cliente, ofreciendo la mejor alternativa 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.

- Atención presencial en tiendas, donde pueden hablar con especialistas de Orange en Persona 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>