

Lanalden, premiada con dos galardones en los Platinum CC Awards 2020, es de nuevo el Mejor Contact Center

[Multimedia](#)

La reelección de Lanalden para el Premio Platinum 2020 confirma su excelencia en el sector del Contact Center según Contact Center Hub. Su área de Digital Business recibe también el galardón al Mejor Proyecto de Innovación Tecnológica en Customer Engagement junto a Grupo Bainet por el portal Web Cocinatis.com. En un contexto económico castigado por la pandemia, Lanalden continúa su crecimiento sumando un 40% más de nuevos clientes y reforzándose en aspectos clave como la ciberseguridad o el negocio digital

Lanalden es, por segundo año consecutivo, en 2020 el Mejor Contact Center según la plataforma Contact Center Hub al recibir, por segundo año consecutivo, el Premio Platinum. Los Platinum Contact Center Awards 2020 de esta plataforma especializada premian la profesionalización en el sector, la eficiencia en los resultados empresa-cliente y la capacidad competitiva. Además, es premiada junto a su cliente Bainet con el Mejor Proyecto de Innovación Tecnológica en Customer Engagement, recibiendo así dos galardones en la misma edición.

Recibe estos reconocimientos en un año que ha desafiado a las empresas de [Call Center](#) para adaptarse a las exigencias marcadas por la pandemia: la ciberseguridad ligada al teletrabajo y establecer medidas de prevención anti-Covid en el lugar de trabajo en tiempo récord, para seguir atendiendo servicios críticos de Contact Center en banca, telecomunicaciones o incluso servicios de emergencia para la ciudadanía.

Desde el inicio de la crisis actual, [Lanalden](#) ha sabido enfocar todos sus recursos disponibles para elaborar diferentes planes de contingencia que han supuesto importantes cambios en procesos y estructura para poder realizar el trabajo con total seguridad y manteniendo los estándares de calidad en un nivel de excelencia. Precisamente, la ciberseguridad sobre la que se apoya la digitalización de los procesos ha sido y es un aspecto clave en el que se centra actualmente la compañía.

El segundo de los galardones recibidos, el Premio al Mejor Proyecto de Customer Engagement consolida su área de [Digital Business](#) como punta de lanza de la innovación de la compañía y el desarrollo del negocio digital para la mejora de la experiencia de cliente (CX). Lo obtenía junto a la productora Bainet por el portal Web de recetas de cocina Cocinatis.com

Este año, la gala de los Platinum Contact Center Awards se celebraba íntegramente de manera online, derivada de la situación sanitaria actual que no permite la celebración de grandes actos presenciales. Mercedes Chalbaud, Directora de Desarrollo de Negocio y Marketing de Lanalden, a través de un vídeo, ha sido la encargada de valorar este reconocimiento y mostrar su agradecimiento a todas las personas que han hecho posible obtener ambos premios:

Es el reconocimiento al gran trabajo que venimos haciendo desde hace ya muchos años y este año tiene una connotación especial por lo complicado que ha sido y representa una inyección de energía y motivación para el equipo tremendo. [...] Gracias, por supuesto, a todos los empleados de Lanalden, porque este premio es suyo.

Lanalden se mantiene en su crecimiento anual y suma un 40% de clientes a su portfolio. Actualmente, cuenta con más de 900 profesionales multidisciplinares, distribuidos en seis plataformas propias ubicadas en Madrid, Derio y Bilbao en Vizcaya, Vitoria y Córdoba; y además, de equipos integrados en las sedes de algunos de sus clientes.
