

Octubre 21 de 2011
Oficina de Comunicaciones de EMTELCO

El 19 de octubre se inauguró en Medellín la nueva sede de Contact Center & BPO de EMTELCO, empresa de UNE, que genera actualmente más de 5.400 empleos, convirtiéndose en un caso de éxito de la industria.

EMTELCO lleva más de 8 años preparándose en el arte de darle valor a cada contacto y en cómo generar relaciones memorables y duraderas, Es por esto que hoy se destaca por tener y desarrollar el mejor talento humano, con el menor índice de rotación de la industria; además de contar con tecnología e infraestructura de vanguardia y procesos ajustados a las más estrictas normas internacionales.

“Esta comprensión del negocio, unida al amor y la pasión con la que hacemos nuestro trabajo, son los motores que nos han permitido obtener importantísimos resultados: crecimientos anuales por encima de 40% en los 4 años, pasar de una empresa local con 1.500 personas en el 2008 a tener hoy una empresa que opera en 19 ciudades del país con 5.400 personas (4.000 de ellas en Medellín), focalizadas en Atención a Clientes, Ventas, Cobranza, Back Office y Mesas de Ayuda, en modalidades de Atención Telefónica, Virtual, Presencial y Puerta a Puerta.” afirma Rodrigo Ferreira Londoño, Director General de EMTELCO.

La nueva sede ubicada en la Calle 14 No. 52A- 174 tiene más de 13 mil metros cuadrados construidos, con capacidad para 2.300 personas, y se suma a otras 7 sedes operativas que tiene actualmente EMTELCO a nivel nacional, demostrando así el crecimiento sostenible de esta empresa que hace parte esencial de la historia del grupo EPM desde el 2003, año en el que el Grupo decidió ingresar a su portafolio el negocio de contact center con el propósito de generar nuevos empleos y posicionarse integralmente con nuevas áreas de negocio.

Hoy, ocho años después, EMTELCO es la materialización de ese sueño hecho realidad, ya que se ubica como una de las cinco principales compañías del sector de outsourcing de centros de contacto del país con crecimientos anuales superiores al 40%, muy por encima del resto de empresas de este sector lo, resultados que trajeron consigo un reconocimiento internacional por parte de la consultora FROST & SULLIVAN que otorgó a EMTELCO el premio al Liderazgo en Crecimiento en Colombia en el sector de Contact Center & BPO 2010.

“En EMTELCO hemos dado el paso que nos exige esta evolución y es el de pasar de ser un Contact Center a ser un Centro de Gestión de Contactos para optimizar el relacionamiento de las empresas con sus clientes. Es por esto que estamos enfocando todo nuestro esfuerzo en propuestas de valor agregado e innovación en soluciones de contacto basadas en canales de interacción como las REDES SOCIALES, la ATENCION PRESENCIAL y el servicio PUERTA A PUERTA, ya que estamos convencidos que en los próximos años las palabras claves en la tercerización de servicios serán REDUCCIÓN DE COSTOS, CALIDAD E INNOVACION”. Afirma Rodrigo Ferreira Londoño, Director General de EMTELCO.

Sin duda el mayor aporte de EMTELCO es la generación permanente de empleo. EMTELCO brinda a muchos jóvenes del país la oportunidad de conseguir su primer empleo mientras que alternan sus estudios universitarios, para otras personas como las madres cabeza de familia la oportunidad que ven en EMTELCO es la de poder trabajar desde su casa en la modalidad de teletrabajo o en horarios flexibles, para los empleados discapacitados la oportunidad está en trabajar con calidad de vida en una empresa que piensa en su bienestar y por eso ha adecuado sus instalaciones pensando en su comodidad.

Bachilleres, universitarios, tecnólogos, profesionales, son los perfiles que acoge EMTELCO, brindando muchas oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional y personal a través de su modelo de gestión de talento humano que le permite a la compañía contar con personal idóneo y calificado para gestionar los diferentes procesos de relacionamiento.

UNA EMPRESA CON MUCHA PROYECCIÓN

Con la internacionalización, EMTELCO busca dar un paso adelante y exportar estos servicios a empresas localizadas en mercados foráneos o empresas que requieren atender clientes en otros países. *“Esta labor de internacionalización no podemos hacerla solos, es ahí donde el gobierno nacional tiene gran protagonismo pues en los últimos años hemos recibido mucho apoyo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Hoy estamos clasificados como un sector de clase mundial y nos han incluido en los planes de desarrollo de sectores nuevos y emergentes, lo que nos permite avanzar en diferentes frentes de trabajo como tecnología, innovación de productos y servicios, legislación y desarrollo del talento humano”* afirma Rodrigo Ferreira quien se reunió ayer en el marco de la inauguración de la nueva sede de EMTELCO con Juan Carlos Garavito, Gerente del Programa de Transformación Productiva del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; delegados de la comitiva de Mckinsey y con la Directora de la Asociación Colombiana de Contact Center & BPO, Ana Karina Quessep Alcove,

El gran reto de EMTELCO es triplicar en los próximos años sus ingresos, penetrando el mercado nacional e internacional con un amplio portafolio de soluciones innovadoras para la gestión de contactos, dirigido a empresas de diferentes sectores, Este reto traerá crecimientos importantes en su infraestructura y planta de empleados la cual se espera que para el 2013 sea de 10.500 empleados, más del doble del 2011. Esta contribución a la generación de empleo, progreso y desarrollo para la ciudad y el país, le permitirá sin duda seguir consolidando su liderazgo en crecimiento en el sector.

“Estamos muy orgullosos de estos buenos resultados de nuestra filial EMTELCO y reiteramos nuestro compromiso y respaldo con su crecimiento, innovación en el arte del relacionamiento, en la ampliación de su capacidad operativa, la renovación permanente en tecnología de vanguardia de Contact Center, y, ante todo, en la generación de empleo para nuestro país y nuestra ciudad” afirmó el Dr. Horacio Vélez de Bedout, presidente de UNE quien fue anfitrión del evento de inauguración de la nueva sede, junto con Rodrigo Ferreira Londoño, Director General de EMTELCO.