

Febrero 11 de 2011
Oficina de Comunicaciones de EMTELCO

2010: un año muy positivo para EMTELCO

Con un incremento en ingresos del 19,5%, esta filial del grupo epm ratifica su liderazgo en crecimiento en el sector de Contact Center & BPO en Colombia, perfilándose como un buen aliado de negocios y un generador de empleo para el país.

EMTELCO reportó en el 2010 un total de *ventas* de \$86.400 millones que representan un crecimiento de cerca del 20% con respecto al año anterior; un resultado superior al promedio obtenido por otras empresas de este sector.

El *Ebitda* de la compañía obtuvo un crecimiento del 10% con respecto al 2009 alcanzando un monto de \$12.500 millones, la *Utilidad Operacional* ascendió a \$4.653 millones, lo cual indica un crecimiento del 34% y su *Utilidad Neta* fue de \$4.500 millones, lo que representa un crecimiento de un 23%. Estos resultados financieros ubican a EMTELCO como uno de los principales jugadores de la industria de Contact Center y BPO en Colombia.

Cómo se logró?

EMTELCO expandió su operación a varias ciudades de Colombia para atender las necesidades de importantes empresas de diferentes sectores que han decidido tercerizar la ***gestión del relacionamiento*** con sus usuarios finales (ventas, cobranza, servicio al cliente, soporte técnico).

Es así, como terminó el año con más de 2,000 puestos de *Contact Center distribuidos* en Medellín, Cali, Pereira y Manizales, y con un equipo de casi 400 asesores de *atención presencial y puerta a puerta* en ciudades como Armenia, Bucaramanga, Buga, Barranquilla y Cartagena.

Así mismo, EMTELCO dio un salto diferencial en las ofertas de contact center del país con su solución de relacionamiento en las redes sociales: administración, monitoreo e interacción de cuentas corporativas en facebook y twitter; así como la complementación de su gestión de clientes y estrategias de relacionamiento a través de herramientas de CRM.

Generador de empleo

De 2,500 empleados que tenía en el 2009, EMTELCO pasó en el 2010 a contar con una planta de casi 4.000 empleados en todo el país, lo cual refleja su perspectiva de responsabilidad social empresarial.

El 65% del personal de EMTELCO está compuesto por personas en proceso de aprendizaje ó sin experiencia laboral: bachilleres, estudiantes de carrera técnicas, tecnologías y recién egresados; igualmente hay un número importante de madres cabeza de familia, discapacitados y personas con profesiones u oficios que no tienen muchas oportunidades laborales.

Comprometidos con la Calidad

En junio de 2010, EMTELCO obtuvo la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en las normas ISO9001:2008 y NTC-ISO 9001:2008 que aplican al diseño, desarrollo y prestación de servicios de Contact Center y BPO a través de medios telefónicos, presenciales y virtuales para la gestión de las relaciones del cliente con sus usuarios.

Además, EMTELCO terminó el año con 21 funcionarios certificados en COPC (Customer Operation Performance Center), autoridad internacional encargada de desarrollar e implementar iniciativas que soporten un desempeño superior en ambientes de contacto con clientes, con el criterio de servicio al cliente, satisfacción del cliente y eficiencia operacional.

Reconocimiento internacional

Emtelco cerró el año con broche de oro al recibir por parte de la prestigiosa firma internacional FROST & SULLIVAN el Premio al Liderazgo en el Crecimiento en Colombia dentro del mercado de tercerización de servicios de Contact Center & BPO por demostrar el mayor crecimiento anual en los últimos 3 años entre las empresas del sector, estrategia de penetración efectiva y capacidad para diversificar el portafolio de clientes.

Retos para el 2011

- Seguir creciendo en cobertura nacional, específicamente en Bogotá.

- Entrar a mercados internacionales donde las grandes compañías globales, especialmente estadounidenses, buscan reducir sus costos a través del offshoring, subcontratación de procesos de negocios en otro país; aprovechando el posicionamiento de Colombia como uno de los países donde es más fácil hacer negocios en América Latina por costos, infraestructura y ambiente de negocios.

- Fomentar el Bilingüismo en nuestro equipo de trabajo apoyando el interés general del sector para aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado mundial de BPO&O.

- Fortalecer y complementar nuestro portafolio de servicios de Contact Center y BPO con nuevas soluciones que permitan una mejor gestión del relacionamiento de las empresas con sus usuarios finales:
 - ✓ Soluciones de relacionamiento en Redes Sociales
 - ✓ Consolidación de herramientas de CRM
 - ✓ Uso de herramienta de Business Intelligence (BI)
 - ✓ Modelación estadística – Datamining
 - ✓ Desarrollo de canales presenciales: Telepresencia, puerta a puerta y atención de oficinas.

Seguir creciendo de manera rentable y sostenida para generar y garantizar más empleos para el país es el gran reto de EMTELCO en los próximos años.