

Mayo de 2014

Emtelco se destaca como la compañía con más galardones en los premios de la industria de Contact Center y BPO

- **La Asociación Colombiana de Contact Center y BPO le otorgó cinco premios a Emtelco el pasado viernes 9 de mayo por su excelencia en el servicio**

EMTELCO es una compañía colombiana filial del grupo UNE EPM Telecomunicaciones que cuenta con 11 años de experiencia en el sector, gestionando el relacionamiento entre las empresas y sus clientes basados en el conocimiento de su negocio y a través de diferentes plataformas de contacto multicanal: telefónicos, virtuales y presenciales, esto le permite estar presente en todo el ciclo de la relación con el cliente, en la preventa, venta y postventa.

Gracias a la excelencia en la prestación de sus servicios, la compañía recibió el pasado viernes 9 de mayo por parte de la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO, en el marco de la 11ª versión del Congreso Andino de Contact Center y CRM cinco galardones, siendo Emtelco la compañía con mayor cantidad de premios en la ceremonia, gracias a su sobresaliente desempeño dentro de la industria. Estos premios son:

- Oro mejor Operación de Contact y Call center (segundo año consecutivo)
- Oro mejor Gestión de Crédito y Cobranza
- Plata mejor en Responsabilidad Social Empresarial
- Plata mejor Operación de Tercerización de Procesos
- Bronce mejor Estrategia de Servicio al Cliente.

Los Premios Nacionales a la Excelencia de la Industria de Contact Center y BPO, entregados por la Asociación Colombiana de Contact Center, se han consolidado como los galardones de referencia en el sector. Para la selección se contó con un jurado calificador compuesto por expertos en la industria y una auditoría realizada por la Price Waterhouse.



Emtelco compitió con 51 casos presentados por los Contact Centers más reconocidos a nivel nacional e internacional, y se destacó como la empresa más premiada de esta versión.

Rodrigo Ferreira Londoño, Gerente General de Emtelco afirmó: *“estos cinco premios que nos entrega la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO y particularmente ser reconocidos por segundo año consecutivo como la mejor operación de call center y contact center de Colombia, son el resultado del trabajo de más de 13.700 colaboradores que hoy integran esta gran familia, ellos son los autores y protagonistas de estos triunfos que nos llenan de gran satisfacción y orgullo. Este importante logro no solo refuerza el compromiso de Emtelco con la excelencia y la calidad, sino que demuestra que nuestra compañía se diferencia en el mercado por la generación de valor a los negocios de nuestros clientes”* subrayó.

Más sobre Emtelco

Emtelco es uno de los referentes empleadores en el país, cuenta con más de 13.700 colaboradores distribuidos en 140 ciudades y municipios de Colombia, en 18 diferentes sedes. Esta compañía se ha destacado por su generación de ingresos los cuales en el 2013 se situaron en **\$254.000 millones de pesos**, representando un crecimiento del **60,1%** frente al año anterior. Para el primer trimestre del presente año Emtelco ha logrado obtener ingresos por \$80.000 millones, siendo éstos superiores en un 70% con respecto a los obtenidos durante el mismo periodo del 2013.

Actualmente tiene 46 empresas como clientes en diversos sectores: telecomunicaciones, cajas de compensación, gobierno, transporte aéreo, venta directa, alimentos, turismo, comercio, entre otros, para la atención de servicios como venta, cobranzas, servicio al cliente, back office, redes sociales, gestión de peticiones, quejas y reclamos, entre otras actividades que complementan todo el ciclo de vida del relacionamiento con los usuarios de sus clientes.

En conclusión, Emtelco ha venido recogiendo los frutos de un trabajo comprometido y responsable con gran liderazgo en el país. Los premios que recibe por parte de la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO lo demuestran, ahora la compañía tiene el enorme reto de continuar destacándose en la industria, realizando una gestión sostenible, buscando el equilibrio entre hacer empresa y ser rentables, pero con valores orientados a la búsqueda de un bienestar duradero para sus accionistas, clientes, colaboradores, aliados y la comunidad en general.

Para mayor información:
Oficina de Mercadeo y Comunicaciones EMTELCO
Teléfono: 3897000 ext. 6103-6106
Correo electrónico: comunicacionesemtelco@emtelco.com.co