

Julio de 2014

EMTELCO abre el Centro de Talentos más grande de la industria en el país

- El nuevo **Centro de Talentos Emtelco**, el más grande de la industria en el país, tiene capacidad para evaluar diariamente a **270 aspirantes** en los diferentes procesos de selección y para entrenar hasta **2.000 personas** por día, en **28 salas** completamente dotadas con tecnología de punta.
- Con este nuevo Centro de Talentos y sede operativa de Industriales, **que tuvo una inversión de 15 mil millones de pesos**, la Empresa sigue manteniendo su compromiso con el empleo en Colombia y se constituye como un gran **referente empleador** a nivel nacional.
- Desde mayo que entró en funcionamiento y hasta la fecha **más de 5.000 personas** han pasado por capacitación en la sede y más de **3.000 personas han sido contratadas** para las diferentes líneas de atención de nuestros 42 clientes.

Emtelco, filial de UNE-EPM Telecomunicaciones y compañía experta en gestionar el relacionamiento entre las empresas y sus clientes en los ciclos de preventa, venta y postventa, continúa su proceso de crecimiento y se consolida como una de las empresas líderes en la industria de Contact Center y BPO del mercado colombiano, con la nueva sede en Medellín, donde se encuentra ubicado su **Centro de Talentos**.

Este nuevo espacio, ubicado en la zona de Industriales, cuenta con capacidad para evaluar diariamente **270 aspirantes** en los diferentes procesos de selección. Igualmente, cuenta con **28 salas de formación** que tienen **capacidad para entrenar hasta 2.000 personas por día**, completando con ellas 40 salas de formación a nivel nacional.

En este Centro de Talentos se ofrece el servicio de **Feria de Empleo permanente**, allí los aspirantes pueden acceder en cualquier momento para ser valorados para las vacantes vigentes o futuras, y en el momento de que los

clientes lo requieran para su operación se procede a contactar al personal previamente seleccionado.

Para la formación del talento humano todas las salas están dotadas con **equipos de última tecnología**, para garantizar su adecuado proceso formativo. Allí, los estudiantes aprenden de forma didáctica y con diversos recursos cómo se deben ofrecer experiencias memorables y duraderas a los usuarios de los servicios de la Compañía:

- El **Laboratorio de Llamadas** es un programa diseñado para que los estudiantes reciban sus primeras llamadas en la sala de entrenamiento, con el acompañamiento y monitoreo del facilitador, logrando que la persona brinde excelente servicio a los clientes en el menor tiempo posible y aplicando los conocimientos adquiridos durante la etapa de formación.
- El **modelo de formación e-training** consta de una plataforma e-learning con contenidos audiovisuales interactivos que permiten al aspirante entrar desde cualquier ubicación y dispositivo a los contenidos formativos; es una plataforma donde los postulantes pueden acceder a la información para repasar contenidos con todo con el acompañamiento y supervisión del facilitador.

Actualmente son más de **80 formadores** distribuidos en las áreas de servicio al cliente, cobranzas, ventas, back office, mesas de servicio, web center, gestión documental y atención presencial. Adicionalmente, se cuenta con un equipo de gestores virtuales, encargados de crear los contenidos para los cursos virtuales y el proyecto e-training.

Desde mayo que entró en funcionamiento y hasta la fecha **más de 5.000 personas** han pasado por capacitación en la sede y más de **3.000 han sido contratadas** para las diferentes líneas de atención de nuestros 42 clientes.

“En Emtelco sabemos que nuestro talento humano es el activo más valioso y ya somos más de 13.700 colaboradores, de los cuales más de 10.000 están en Medellín y Antioquia, trabajando por evidenciar nuestra promesa de generar experiencias memorables y duraderas en los clientes de nuestros clientes; por eso, nos preocupamos por ofrecerles las mejores condiciones laborales a nuestra gente. En el nuevo Centro de Talentos y sede operativa Industriales podemos entrenar hasta 2.000 personas por día en más de 28 salas dotadas con tecnología de punta, ofreciéndole la posibilidad a muchas personas de engancharse

laboralmente con nosotros y de construir un proyecto de vida en el sector”, afirmó Rodrigo Ferreira Londoño, Gerente General de Emtelco.

Con este nuevo Centro de Talentos y sede operativa de Industriales, **que tuvo una inversión de 15 mil millones de pesos** y que puede albergar 2.000 nuevas posiciones, la Empresa sigue manteniendo su compromiso con el empleo en Colombia y se constituye como un gran **referente empleador** a nivel nacional.

Emtelco cierra un muy buen primer semestre

El balance de la Compañía en el primer semestre fue muy positivo y se lograron los objetivos trazados. La Empresa alcanzó un **crecimiento cercano al 45%** con unos ingresos aproximados de **170 mil millones de pesos** y una participación de mercado de cerca del 13%. Igualmente, Emtelco recibió varios reconocimientos de la industria en Colombia y Latinoamérica que siguen posicionando la Compañía como líder y ratifican su desarrollo dentro del sector de Contact Centers y BPO a nivel latinoamericano.

Premios Latam de la Alianza Latinoamericana para la Interacción con Clientes ALOIC – junio de 2014:

- Oro por Mejor Contribución en Responsabilidad Social
- Plata por Mejor Estrategia en la Organización y por Mejor Empresa Tercerizadora

Premio Nacional Excelencia de la Industria de Contact Center y BPO de la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO:

- Oro mejor Operación de Contact y Call center (oro por 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.

Este semestre que comienza será aún más dinámico por la posibilidad de cerrar negociaciones con nuevos clientes, los cuales representarían la vinculación de **1.300 nuevas personas**. En estos meses, la Compañía tiene el enorme reto de continuar destacándose en la industria, creciendo rentablemente, realizando una

gestión sostenible, buscando el seguir entregando experiencias memorables y duraderas a todos sus grupos de interés y demostrar que es la empresa que más sabe en Colombia del arte del relacionamiento.

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