

Abril 2015

## **Emtelco es reconocida por su labor en la industria de Contact Center y BPO**

- La Compañía recibe 3 premios plata por parte de la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO, destacando su compromiso para generar experiencias memorables de servicio.
- Por tercer año consecutivo, Emtelco es reconocida en la categoría de mejor Operación de Tercerización de Procesos y
- Emtelco se destaca por su solución integral para la gestión de las redes sociales como redes de servicio.

Emtelco, Compañía con el respaldo de Millicom y EPM, tiene 12 años de trayectoria gestionando el relacionamiento entre las marcas y sus consumidores a través de múltiples canales (telefónico, virtual y presencial), con una visión omnicanal que le permite brindar experiencias coherentes y consistentes en todos los puntos de interacción.

Gracias a la excelencia en la prestación de sus servicios, Emtelco fue reconocida en la entrega del **5to Premio Nacional Excelencia de la Industria de Contact Center & BPO**, en el marco del 12 Congreso Andino de Contact Center y CRM, **recibiendo tres (3) galardones plata** que resaltan el compromiso de sus más de 13.000 colaboradores para evidenciar la promesa de **entregar experiencias memorables de servicio**. Este evento se llevó a cabo el pasado 23 de abril y reunió en el Cubo de Colsubsidio a las empresas más importantes de la industria a nivel nacional e internacional.

La selección de los ganadores la realizó un jurado calificador compuesto por expertos en la industria de outsourcing y una auditoría realizada por la Price Waterhouse, quienes le otorgaron a Emtelco los siguientes reconocimientos en las diferentes categorías:

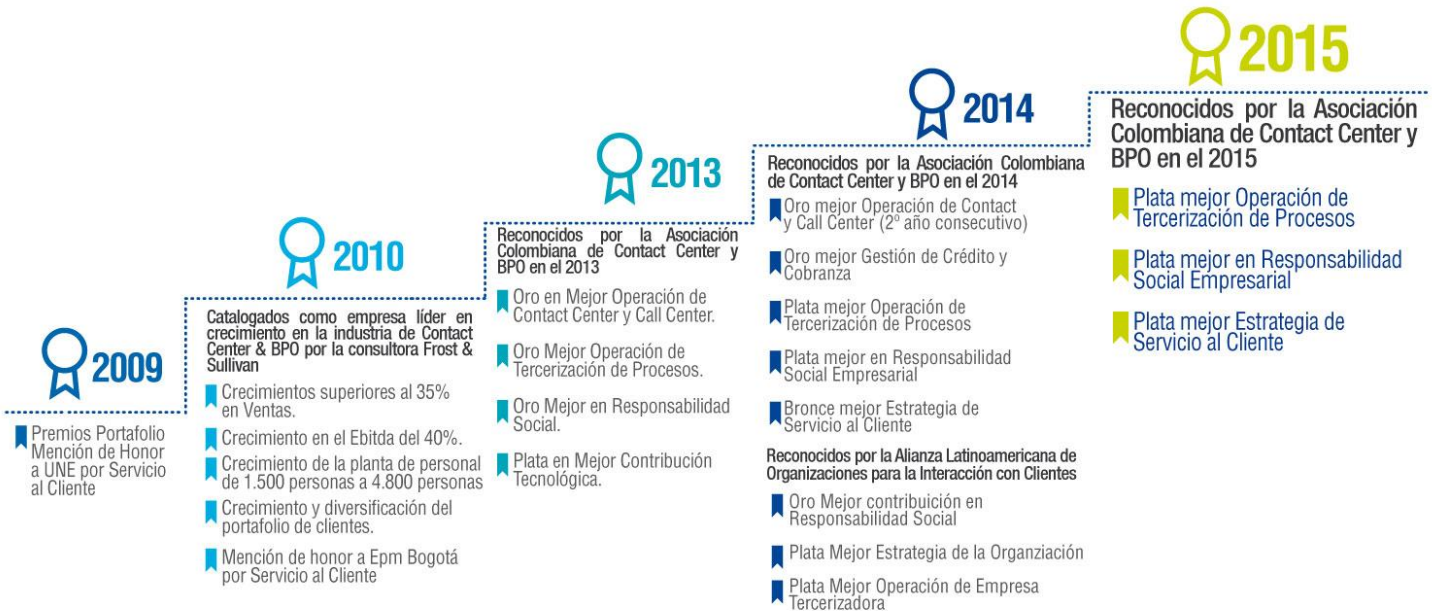
- Plata mejor Estrategia de Servicio al Cliente, **destacando la estrategia de servicio implementada a través de las redes sociales**, en la que permite

tener un alto alcance de la información, rapidez y distribución de los contenidos entre los usuarios.

- Plata mejor en Responsabilidad Social, resaltando la transparencia y la ética empresarial como requisito para la sostenibilidad, siendo un pilar fundamental para el fortalecimiento de la relación con los diferentes grupos de interés que son impactados por las decisiones, acciones y políticas de la Organización.
- Plata mejor Operación de Tercerización de Procesos, enfatizando en el **modelo de relacionamiento integral** que permite tener interacciones a través de múltiples canales, fortaleciendo la imagen y la cultura que promueven los clientes corporativos de Emtelco.

Estos premios se suman a los **18 reconocimientos** nacionales e internacionales que ha recibido Emtelco por la gestión realizada desde 2009, lo cual ratifica el compromiso con la generación de empleo y con ofrecer las mejores condiciones laborales al talento humano.

Rodrigo Ferreira Londoño, Gerente General de Emtelco afirmó: *“Estos tres galardones que recibimos por parte de la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO, más todos los reconocimientos que hemos recibido a lo largo de nuestra historia, son el reflejo de la dedicación de todos los colaboradores por resaltar la excelencia y la calidad en el servicio que entregamos día a día. Cada año nos fijamos el enorme reto de seguir marcando la diferencia en la industria y de sorprender con las estrategias para generar mejores experiencias de relacionamiento a través del valor que le brindamos a cada contacto”.*



Los Premios Nacionales a la Excelencia de la industria de Contact Center y BPO se han consolidado como los galardones de referencia en el sector y se entregan anualmente a empresas de tercerización de procesos y talento humano, que gestionan proyectos orientados al éxito de la empresa, a prestar un mejor servicio y a fortalecer la relación con sus públicos.

## Más sobre Emtelco

Emtelco es uno de los referentes empleadores en el país, cuenta con más de 13.000 colaboradores distribuidos en más de 160 ciudades y municipios de Colombia, con 13 sedes entre las que se destaca el Centro de Talentos y Sede Operativa de Industriales, uno de los centros de formación, capacitación y vinculación más grandes del país.

La Compañía se ha destacado por su generación de ingresos, los cuales en el 2014 se situaron en **\$331 mil millones de pesos**, representando un crecimiento del **30,4%** frente al año anterior. Actualmente cuenta con más de 50 clientes corporativos 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.

**Para mayor información:**  
**Oficina de Comunicaciones Emtelco**  
**Teléfono: 3897000 ext. 6347 - 6106**  
**Correo electrónico: [comunicacionesemtelco@emtelco.com.co](mailto:comunicacionesemtelco@emtelco.com.co)**

**[www.emtelco.com.co](http://www.emtelco.com.co)**