

Abril de 2013

Oficina de Comunicaciones de EMTELCO

Emtelco, filial del grupo UNE EPM Telecomunicaciones, es la compañía con más galardones oro en los premios de la industria de Contact Center.

Emtelco con más de 10 años de experiencia como compañía especializada en servicios de Contact Center y BPO ha recibido los más importantes premios que otorga la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO gracias a su sobresaliente desempeño dentro de la industria.

Bogotá- El viernes 26 de abril la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO en el marco de la 10^o versión del Congreso Andino de Contact Center y CRM entregó a Emtelco cuatro distinciones, 3 oro y 1 plata, por su sobresaliente desempeño dentro de la industria, gracias a la implementación de proyectos que aportan al éxito de sus clientes logrando con esto diferenciarse en el mercado por su calidad y generación de valor, ratificando a esta compañía como una de las empresas colombianas más exitosas dentro del sector.

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, que para esta tercera versión Emtelco fue la gran protagonista en la gala de premiación al cierre del congreso, llevándose la mayor cantidad de galardones oro durante la ceremonia. Es así como recibió cuatro premios por parte del jurado calificador compuesto por expertos del sector y con la auditoría de la Price Waterhouse, después del análisis de más de 40 casos de éxito presentados por los más reconocidos centros de contacto del país, obteniendo la más alta distinción dentro de la industria en las siguientes categorías: Oro en mejor Operación de Tercerización de Procesos, Oro en mejor Operación de Contact Center y Call Center, Oro en el mejor programa de Responsabilidad Social Empresarial. Además fue galardonada en distinción Plata por la Mejor Contribución Tecnológica.

Rodrigo Ferreira Londoño, Gerente General de Emtelco afirmó “estos cuatro premios que nos entrega la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO son el resultado del trabajo de más de 8.900 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 Emtelco es una compañía que se diferencia en el mercado por su calidad y generación de valor a los negocios de nuestros clientes" subrayó.

Aspectos tenidos en cuenta para la entrega de los premios

En esta edición de los premios, se han analizado más de 40 casos en las 9 categorías definidas por la Asociación, destacándose Emtelco como el mejor Contact Center en las siguientes categorías debido a estos aspectos:

- **Oro en mejor operación de Contact Center y Call Center**
Distinción que reconoce a Emtelco por tener el más exitoso proyecto de mejora en administración y optimización de la operación de Contact y Call Center por impactar positivamente al cliente, logrando su estabilidad y lealtad.
- **Oro en mejor operación de tercerización de procesos**
Reconocimiento por tener el mejor proyecto en la operación de servicios tercerizados, que permitieron generar un beneficio directo tanto para Emtelco como para el cliente.
- **Oro en mejor en Responsabilidad Social**
Galardón entregado a Emtelco por tener el mejor programa que en su desarrollo beneficia directamente a la sociedad en términos de educación, cultura, medio ambiente y todos aquellos campos, donde se demuestra claramente su interés y preocupación por el bienestar de la sociedad.
- **Plata en mejor contribución tecnológica**
En esta categoría Emtelco fue la compañía calificada en segundo lugar por tener el mejor proyecto de mejora en administración, optimización e implementación de tecnología, con un alto impacto en la satisfacción y percepción del cliente.

Estos cuatro premios de industria otorgados por la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO enorgullecen a esta compañía colombiana y son un estímulo más para continuar realizando una gestión sostenible, con excelencia y calidad para ofrecer lo mejor a sus clientes, colaboradores, aliados y a la comunidad en general.

Más sobre Emtelco

Emtelco es una compañía colombiana de servicios de Contact Center y BPO, que ha desarrollado su modelo de negocio hacia el crecimiento rentable, el desarrollo de nuevos servicios, la excelencia operativa y la generación de empleo a nivel país donde hoy cuenta con una plantilla que supera los 8.900 colaboradores, permitiendo ofrecer una

amplia gama de servicios mediante plataformas multicanal para atender actividades de venta, cobranza, servicio al cliente y soporte cliente en sectores como telecomunicaciones, cajas de compensación, sector público, transporte aéreo, venta directa, alimentos, entre otros.

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