

Junio de 2013

Oficina de Comunicaciones de EMTELCO.

Emtelco se renueva en el 2013 para brindar mayores beneficios a sus clientes y usuarios

- Emtelco nos cuenta sobre la tercerización de procesos de negocio BPO.
- La marca se posiciona como la primera compañía del sector de Contact Center y BPO adherida al pacto global.
- La empresa cumple una gran labor a nivel de responsabilidad social como generador de empleo.
- Es la compañía con más galardones oro en los premios de la industria de Contact Center.

Emtelco es una compañía colombiana filial del grupo UNE EPM Telecomunicaciones que cuenta con más de 10 años de experiencia en el sector, diseñando, desarrollando e implementando soluciones de Contact Center & BPO. Es una empresa que gestiona el relacionamiento de los clientes con sus usuarios internos y externos, maximizando el valor de cada contacto mediante el aporte y gestión eficiente de recursos, talento humano calificado y conocimiento. Tiene presencia en 55 ciudades y municipios de Colombia, con una cobertura de más de 3,900 puestos de Contact Center en Medellín, Bogotá y Pereira y más de 9,900 colaboradores. Todo esto le permite ofrecer una amplia gama de servicios mediante plataformas multicanal para atender actividades de venta, cobranza, 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. Trabaja en sectores como telecomunicaciones, cajas de compensación familiar, sector público, transporte aéreo, venta directa, alimentos, entre otros.

Por otra parte y complementando la oferta de servicios de Emtelco, este año entra a operar su nueva unidad de negocio “Premisas del Cliente” con la que espera atender y ser un aliado de las compañías en la entrega y aprovisionamiento de sus productos y servicios en los hogares colombianos, lo que le permitirá a este centro de contacto, estar presente en todo el ciclo del servicio: en la preventa, venta y postventa, completando la cadena de valor para los diferentes clientes con los que hoy cuenta la compañía y para los que se proyecta adquirir este año.

Tercerización de Procesos de Negocio (BPO)

Emtelco se consolida como una de las empresas líderes en la creciente industria, con un amplio portafolio de productos encaminados a ofrecer servicios especializados para gestionar el relacionamiento entre las empresas y sus clientes, basados en el conocimiento de su negocio y a través de diferentes medios de contacto: telefónicos, virtuales y presenciales. Las empresas saben que al tercerizar sus procesos obtienen una visión neutral, una maximización del presupuesto, manejo de relaciones públicas, respaldo y calidad.

Adhesión al Pacto Global

Como parte de la gestión que viene adelantando en términos de responsabilidad social empresarial, Emtelco formalizó en el mes de diciembre de 2012 su adhesión a la red de organizaciones que integran en Colombia el Pacto Global, de la cual hacen parte importantes empresas en el país, siendo ésta la primera compañía colombiana del sector que se adhiere a este pacto y reiterando así su compromiso con los 10 principios universales que deben guiar el ejercicio empresarial en lo relativo a derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

RSE: formación para la vida laboral

En el 2012 y por segundo año consecutivo Emtelco lideró un programa de formación para la vida laboral con el fin de beneficiar a jóvenes estudiantes de grado décimo y once que se encuentran en situación de vulnerabilidad de los estratos 1 y 2 en las comunas dos y cinco de la ciudad de Medellín. Este programa busca brindar nuevas alternativas de vida a los participantes y a su vez permite contar con una fuente de reclutamiento cualificada; es así como los beneficiarios se preparan para su incursión en el mundo laboral, lo que contribuye a disminuir el conflicto urbano que actualmente afecta a la ciudad.

Gran labor como generador de empleo

Actualmente genera más de 9.900 empleos y tiene proyectado para este año incrementar su plantilla para brindar más de 13.000 empleos directos al cierre del 2013. La mayoría de estos puestos son ocupados por estudiantes de carreras técnicas y profesionales recién egresados que se acercan por primera vez a la experiencia laboral, igualmente se

cuenta con madres cabeza de familia, discapacitados y personas en situación de vulnerabilidad. Por ello Emtelco asume un compromiso para guiarlos, capacitarlos y darles las herramientas necesarias para ser profesionales exitosos en un futuro.

Premios en la industria de contact center

Emtelco ha recibido distintos galardones entre los más importantes premios en su sector gracias a su sobresaliente desempeño dentro de la industria. Catalogados como empresa líder en crecimiento en la industria de Contact Center & BPO en el 2010 y 2011 por la consultora Frost & Sullivan, reconocidos con el premio al Liderazgo en Estrategia Competitiva Contact Center Outsourcing, Colombia 2013 por la consultora Frost & Sullivan.

Además la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO en la tercera Edición de los Premios Nacionales a la Excelencia le otorgó cuatro premios a Emtelco 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.

Oficina de Mercadeo y Comunicaciones EMTELCO

Teléfono: 3897000 ext. 6103-6106

Correo electrónico: comunicacionesemtelco@emtelco.com.co