Boletín de Prensa

Marzo 2020

¡emtelco reconocida con Oro en el Premio LATAM 2020!

La Compañía recibió un Oro por parte de la Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes, en el marco del Premio LATAM 2020 a las mejores prácticas de interacción con clientes en América Latina.

El caso ganador se dio en la categoría Mejor Contribución Tecnológica, por su caso de éxito SOS Rescate Virtual, por el uso de tecnologías exponenciales como el Big Data, Analytics, aprendizaje supervisado e Inteligencia Artificial.

Con este galardón, emtelco suma más de 50 galardones nacionales e internacionales, ratificando su compromiso con el Customer Experience y el Digital Experience para transformar el servicio para sus clientes y los usuarios de los mismos, a través de la transformación digital y la innovación.

emtelco, compañía con más de 17 años de experiencia ofreciendo soluciones de Contact Center y BPO a sus clientes corporativos, fue galardonada con Oro en la categoría Mejor Contribución Tecnológica en el Premio Latinoamericano a las mejores Organizaciones para la Interacción con Clientes.

La ceremonia se realizó en Ciudad de México el martes 10 de marzo, en el marco de la novena edición del Premio LATAM, el evento más importante de la industria de BPO en América Latina, donde se resaltó la gestión que realiza la Empresa en la realineación o la inversión en nuevas tecnologías, modelos de negocios y procesos ágiles, para generar valor para los clientes y colaboradores, y competir de manera más efectiva en una economía digital en constante cambio.

También se resaltó la adaptación a los cambios de la industria y del mercado, al incorporar nuevas tecnologías en la cultura de la Empresa para aplicarla en sus procesos; como el cambio en el mindset corporativo, que consiste no solo en el uso y apropiación de tecnologías, sino también en reunir el poder de la tecnología con una cultura que abarque la transformación digital y la innovación.

Más sobre SOS Rescate Virtual:
Es un proyecto tecnológico que nació a partir de la necesidad de cambiar el modelo tradicional de las operaciones de Contact Center, entendiendo los dolores de los Creadores de Experiencia® y del usuario final, al identificar los procesos presenciales que podían ser restructurados para convertirse en digitales, mejorando así, los tiempos de respuesta y la experiencia en cada contacto.

Para esto, emtelco desarrolló una solución innovadora que centraliza las comunicaciones e inquietudes de los creadores de experiencia de todos los grupos de atención, en un bot con toda la inteligencia y el conocimiento del negocio, permitiendo la visualización de información de valor en tiempo real para apoyar la toma de decisiones, logrando que las operaciones sean más eficientes y resolutivas para la relación con los usuarios finales de las marcas que representamos.

Sobre esto, Maritza Garzón Vargas, Gerente General de emtelco y Presidenta de la Junta de la Asociación Colombiana de BPO, expresó: "Este reconocimiento demuestra nuestro enfoque basado en la experiencia digital del cliente (DCX), para lograr un relacionamiento de primera clase que conlleva a mantener a los usuarios finales involucrados y comprometidos con las marcas que representamos.

emtelco posee capacidades metodológicas que nos permiten encontrar nuevas formas de enfocar el desarrollo de productos y servicios al interior de nuestra Compañía, para entender la tecnología y aplicar este conocimiento de forma ágil a nuestros procesos y poder así, reformular cómo debemos hacer las cosas, para demostrarle al mundo nuestra constante transformación".

Con este, ya son más de 50 los premios nacionales e internacionales que ha recibido emtelco desde el 2009, ratificando su liderazgo como el mejor aliado para conectar y enamorar a los usuarios de sus clientes corporativos a través de su ecosistema digital, basado en el Customer Experience y el Digital Experience.

Para mayor información:
Oficina de Comunicaciones emtelco
Teléfono: 3897000 ext. 6347 - 6678
Correo electrónico:
comunicacionesemtelco@emtelco.com.co

emtelco
CX & BPO