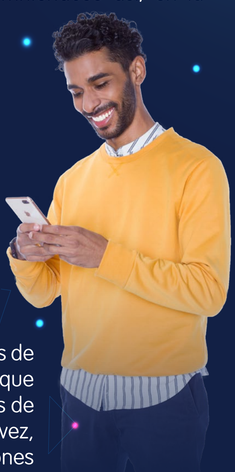
Boletín de prensa
Diciembre 2021

¡Debido a su enfoque en la calidad y la gestión, emtelco recibe una nueva certificación!

emtelco es una Compañía con más de 18 años de experiencia ofreciendo soluciones de Contact Center y BPO a sus clientes corporativos, la cual, gracias a su enfoque en el cliente, la eficiencia, la rentabilidad y la mejora continua de los procesos, recibió la Certificación **COPC-GMD** en su operación Canales Digitales Tigo Colombia; convirtiéndose así, en la primera operación en el país en recibir este reconocimiento.



El pasado 7 de octubre, la Compañía fue certificada por Kenwin® bajo la norma COPC-GMD Guía para la Mejora del Desempeño, la cual se dio luego de un proceso de auditoría en el que participaron activamente los líderes, creadores de experiencia y áreas de apoyo de la operación Canales Digitales Tigo Colombia. Con esta distinción, emtelco suma 4 certificaciones asociadas a su Sistema de Gestión Integral (SGI), así como más de 60 premios nacionales e internacionales que avalan nuestro compromiso con la calidad, el servicio y la excelente gestión.

La certificación en la norma GMD, conforma uno de los cuatro modelos de certificación de la norma COPC® y es otorgada a las organizaciones que por sus buenas prácticas de gestión, procesos consistentes y métricas de desempeño generan excelencia operacional; para así obtener a su vez, la mejora continua; gestionando adecuadamente las operaciones multicanal y cumpliendo su promesa de valor frente al cliente y usuarios finales. Así, la norma se convierte en un aliado de emtelco para mejorar la gestión del desempeño operativo, mejorar la experiencia de los clientes y optimizar los recursos, lo cual permitirá a su vez, aumentar los ingresos y reducir los costos.

Sobre esto, Maritza Garzón Vargas, Gerente General de emtelco, expresó: ***"Esta certificación nos permite seguir demostrando que somos líderes en la buena gestión y la transformación de procesos, y es emocionante saber que gracias al excelente desempeño de nuestro equipo y la implementación de las herramientas adecuadas damos cumplimiento a nuestro propósito de enamorar personas y marcas. Además, es importante destacar que al involucrar a todos los cargos de la operación y a las áreas de apoyo, ya hemos evidenciado resultados positivos como la mejora en algunos de nuestros indicadores de experiencia, por ejemplo el NPS tuvo una mejora de 11 puntos durante el proceso de certificación de la norma; adicionalmente mejoraron nuestros indicadores de Aseguramiento de la Experiencia (Calidad) como PECU y PECN; también evidenciamos una evolución importante en el indicador comercial de ventas y sabemos que esta certificación nos brindará como Compañía un muchos beneficios; por eso, celebramos nuevamente este logro y esperamos seguir contando con el apoyo y compromiso de toda la operación Canales Digitales Tigo Colombia, en especial de los creadores de experiencia y líderes de la misma, para entregar resultados positivos a nuestro cliente y facilitar el buen desempeño operativo al interior de nuestra familia".***

Por otro lado, Gilberto Ramírez, Gerente de Consultoría de Kenwin®, quien acompañó a nuestro equipo de trabajo en todo este proceso, brindó su opinión sobre la experiencia de emtelco al obtener esta certificación: "Es una entidad que supo afrontar los cambios de la pandemia y adaptarse a las solicitudes del cliente contratante, y todas las áreas tienen un foco fuerte en la generación de valor para impactar positivamente al usuario".

Conoce más sobre el ente certificador:

Kenwin® es una empresa líder en Iberoamérica en optimización de procesos enfocados en los resultados de la industria del contacto con clientes. Desde 2002 se ocupa de llevar la experiencia del cliente de la estrategia a la verdadera operación y, en todo este tiempo, ha capacitado en materia de gestión de operaciones, procesos asistidos y automatizados que impactan a clientes, a numerosas organizaciones de distintas industrias con el objetivo de mejorar sus procesos de servicio. Adicionalmente, son representantes exclusivos de **COPC** Inc. y su modelo de gestión en Latinoamérica, España y Portugal, lo que les ha brindado su estructura y solidez para poder ser hoy lo suficientemente flexibles y contar con las mejores prácticas para un mercado cada vez más dinámico.

Lo anterior avala nuestra gestión, acompaña el cumplimiento de nuestro propósito, brinda seguridad y confianza a nuestros clientes, y nos da ventaja competitiva en los procesos de nuevas licitaciones.

Para mayor información:
Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones emtelco
comunicacionesemtelco@emtelco.com.co