

Boletín de prensa

Mayo 2019

¡Emtelco reconocida con Oro en Mejor Contribución Tecnológica en el Customer Experience Summit!

La Compañía recibió Oro por parte de la Asociación Colombiana de BPO, en el marco de la novena edición del Premio Nacional a la Excelencia de la Industria en las interacciones con clientes.

El nombre de emtelco se escuchó 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 ratifica 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



Oro

Mejor Contribución
Tecnológica



Emtelco, compañía con más de 16 años de experiencia ofreciendo soluciones de Contact Center y BPO a sus clientes corporativos, fue galardonada con Oro en la categoría Mejor Contribución Tecnológica durante el Premio Nacional a la Excelencia de la Industria en las interacciones con clientes, realizado por la Asociación Colombiana de BPO.

La ceremonia se realizó en Bogotá este jueves 9 de mayo en el marco del 16° Customer Experience Summit, el evento más importante de la industria 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.

Boletín de prensa

Mayo 2019

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.



De izquierda a derecha, Jorge Beltrán, Gerente de Operaciones CX, Margarita Cossio, Directora de Operaciones CX, Edwin Villada, Gerente de Operaciones CX, representante BPro y Juan David Adarve, Director General de Operaciones emtelco.

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 (nombre registrado por emtelco para mencionar a sus asesores) y del usuario final, al identificar los procesos presenciales que podían ser reestructurados 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.

Boletín de prensa

Mayo 2019



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 45 los premios nacionales e internacionales que recibe 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.

Boletín de prensa

Mayo 2019



Para mayor información:

María Cecilia García

Coordinadora de Mercadeo y Comunicaciones

Celular: 321 718 1368

Oficina de Comunicaciones emtelco Teléfono: 3897000 ext. 6347 - 6678

Correo electrónico: comunicacionesemtelco@emtelco.com.co