

Marzo 2015

## Emtelco se expande a la Costa Caribe

- Emtelco inaugura su nueva sede en Barranquilla, Atlántico, ampliando la cobertura de sus servicios a nivel nacional, consolidándose como Empresa líder en la industria de Contact Center y BPO.
- La nueva sede se suma a las 12 instalaciones con las que cuenta Emtelco y tiene la capacidad para soportar la labor de más de 200 colaboradores.

Emtelco, Compañía experta en gestionar el relacionamiento entre las empresas y sus clientes en los ciclos de preventa, venta y postventa a través de los canales telefónico, virtual y presencial con un enfoque en experiencia del cliente, **expande sus servicios a la Costa Caribe**, inaugurando su **nueva sede en Barranquilla**.

El lugar que se ha ganado Emtelco en el mercado como líder en la industria Contact Center y BPO, se ve reflejado en la estrategia de expansión en el territorio nacional que ha implementado en los últimos años. Como muestra de este crecimiento, la Compañía **inaugura en marzo** la nueva sede en Barranquilla, la primera en el norte de Colombia, encargada de proveer, inicialmente, las soluciones de Servicio al Cliente, Soporte a Ventas y Ventas en Línea.

Esta nueva sede, que tiene **capacidad para más de 200** colaboradores, cuenta con la infraestructura física y tecnológica adecuada para atender a los usuarios finales de los clientes corporativos: puestos de trabajo ergonómicos y con todas las herramientas necesarias para la debida prestación del servicio; salas de capacitación dotadas con la última tecnología para entregar la mejor experiencia; equipos audiovisuales en los que se proyecta información relevante de la operación y el seguimiento a los indicadores; zona administrativa y espacios de descanso.

Para operar este nuevo centro de servicio, Emtelco continúa con su enfoque de responsabilidad social, manteniendo su compromiso con el empleo en Colombia y se constituye como un gran referente empleador a nivel nacional; diferenciándose en la industria, por sus procesos de selección, formación y desarrollo de competencias, en los que considera las cualidades del talento humano, apuntando a la estrategia corporativa de generar experiencias memorables y duraderas.

Al respecto, Rodrigo Ferreira Londoño, Gerente General de Emtelco afirma: *“En Emtelco queremos tener presencia en las diferentes ciudades y municipios de todo el territorio nacional y, con esta nueva sede, **estamos reafirmando la excelencia en la experiencia de servicio** para los usuarios finales de la Costa Caribe. Damos la bienvenida a los colaboradores que ingresan a nuestra familia, quienes trabajarán en esta nueva sede, evidenciando la misión de Emtelco, de generar experiencias memorables y duraderas a los clientes de nuestros clientes. Queremos que se sientan como en casa; por eso, los invitamos a que en este nuevo espacio le den vida a nuestra promesa de servicio y contribuyan a materializar los sueños de toda la familia Emtelco”.*

## **Más sobre Emtelco, su expansión y crecimiento.**

Emtelco, uno de los referentes empleadores en el país, cuenta con más de 12.500 colaboradores distribuidos en más de 160 ciudades y municipios de Colombia, en sus 13 sedes, en las que se gestiona las necesidades y requerimientos de los usuarios finales de más de 50 clientes corporativos.

Actualmente tiene como clientes a empresas de diversos sectores: telecomunicaciones, cajas de compensación, gobierno, transporte aéreo, venta directa, alimentos, turismo, comercio, entre otros, prestando su portafolio de servicios como venta, cobranzas, 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.

Emtelco ha venido recogiendo los frutos de un trabajo comprometido y responsable, con gran liderazgo en el país para con sus accionistas, clientes, colaboradores, aliados y la comunidad en general.

En el 2014, la Empresa gestionó alrededor de 200 millones de interacciones de entrada y salida en todos los canales de contacto, incluyendo telefónicos, presenciales y virtuales; cifras que demuestran la multicanalidad que puede lograr con la prestación de su servicio y la trazabilidad de experiencia a través de los diferentes canales de contacto que tienen los usuarios a disposición.

**Para mayor información:**  
**Oficina de Comunicaciones Emtelco**  
**Teléfono: 3897000 ext. 6103-6106**  
**Correo electrónico: [comunicacionesemtelco@emtelco.com.co](mailto:comunicacionesemtelco@emtelco.com.co)**