

Octubre 14 de 2011
Oficina de Comunicaciones de EMTELCO

Comisión Internacional de Mckinsey acompaña a Ministro de Comercio, Industria y Turismo a conocer caso de éxito de EMTELCO CONTACT CENTER & BPO en Medellín.

EMTELCO, Empresa de UNE, celebra el próximo miércoles 19 de octubre la inauguración de su nueva sede en Medellín en la cual trabajan actualmente 1.250 personas y se espera que para finales del mes esté operando la segunda fase de la Sede con espacio para 800 personas más.

El crecimiento sostenible que ha tenido EMTELCO en los últimos años, le ha merecido que se convierta en el centro de muchas miradas que ven en esta empresa nacional del grupo EPM TELECOMUNICACIONES, un caso exitoso en la industria de Contact Center & BPO. Es así como el evento de inauguración de su nueva sede estará precedido por el Ministro de Comercio, Industria y Turismo, Sergio Díaz Granados; el Alcalde de Medellín, Alonso Salazar; el Gerente General de EPM, Federico Restrepo Posada; el Presidente de UNE, Horacio Vélez de Bedout; el Director General de EMTELCO, Rodrigo Ferreira Londoño y la Directora de la Asociación de Contact Center & BPO de Colombia, Ana Karina Quessep.

Junto con el Ministro viajan a la ciudad Juan Carlos Garavito, Gerente General del Programa de Transformación Productiva del Ministerio y una comitiva de la firma consultora McKinsey, quienes se reunirán con Horacio Vélez de Bedout, Presidente de UNE y Rodrigo Ferreira Londoño, Director General de EMTELCO, para conocer de cerca la dinámica de esta empresa que pasó de tener en el año 2008, 1.500 empleados en Medellín a contar hoy con un equipo de talento humano compuesto por más de 5.300 personas ubicadas en 19 ciudades del país, atendiendo los servicios de Atención a Clientes, Ventas, Cobranza, Back Office y Mesas de Ayuda, en modalidades de Atención Telefónica, Atención Presencial, Puerta a Puerta y Atención Virtual (redes sociales). En lo que va corrido del año, las ventas de EMTELCO ascienden a 93 mil millones de pesos lo que representa un crecimiento de 46% con respecto al 2010.

Una de las mayores oportunidades de crecimiento y evolución del sector está en el mercado de Servicios Offshoring. La llegada de grandes jugadores internacionales en los últimos años es una muestra que Colombia es un país que lidera los rankings internacionales de tercerización de servicios de Contact Center por las ventajas que ofrece para hacer negocios: posición geográfica privilegiada, la disponibilidad de recurso humano más alta de Latinoamérica, costos de operación altamente competitivos y una infraestructura capaz de soportar operaciones de talla mundial.

“Definitivamente esta posición privilegiada de Colombia como destino atractivo de offshoring nos abre muchas oportunidades de crecimiento, pero tal como se menciona en los estudios de McKinsey, se debe acelerar un programa sectorial de largo plazo que permita eliminar las barreras significativas; por ejemplo, debemos hacer mayores esfuerzos para desarrollar el bilingüismo en nuestro país y así poder contar en los próximos años con talento humano calificado para atender las operaciones

extranjeras. Así mismo, se debe dinamizar el proyecto de Zonas Francas Permanentes que ofrezcan a las empresas de contact center beneficios para poder ser competitivos a nivel mundial. Si logramos cerrar estas brechas, Colombia podría aspirar a generar US\$2,000MM y 109,000 empleos para el año 2012, impactando la economía de manera sustancial.

No podemos desconocer que en la evolución del sector, el gobierno nacional ha tenido gran incidencia ya que en los últimos años hemos recibido mucho apoyo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Hoy estamos clasificados como un sector de clase mundial y nos han incluido en los planes de desarrollo de sectores nuevos y emergentes, lo que nos permite avanzar en diferentes frentes de trabajo como tecnología, innovación de productos y servicios, legislación y desarrollo del talento humano.

*En EMTELCO estamos listos para dar el paso que nos exige esta evolución y es el de pasar de ser un Contact Center a ser un Centro de Gestión de Contactos para optimizar el relacionamiento de las empresas con sus clientes. Es por esto que estamos enfocando todo nuestro esfuerzo en propuestas de valor agregado e innovación en soluciones de contacto basadas en canales de interacción como las REDES SOCIALES, la ATENCION PRESENCIAL y el servicio PUERTA A PUERTA, ya que estamos convencidos que en los próximos años las palabras claves en la tercerización de servicios son REDUCCIÓN DE COSTOS, CALIDAD E INNOVACION". **Afirma Rodrigo Ferreira Londoño, Director General de EMTELCO.***

El miércoles 19 de octubre de 2011 EMTELCO empresa de UNE, realizará el evento de Inauguración de su nueva Sede, ubicada en la calle 14 #54 A-174.