

Julio 2015

Emtelco recibe importantes distinciones en la industria de Contact Center y BPO en Latinoamérica y Colombia

- La Alianza Latinoamericana para la Interacción con Clientes ALOIC le otorgó a Emtelco, el pasado 29 de junio, dos galardones que resaltan su filosofía de experiencia cliente.
- Igualmente, la Compañía recibió tres premios plata por parte de la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO, destacando su compromiso para generar experiencias memorables de servicio.

Emtelco, Compañía con el respaldo de **Millicom** y **EPM**, tiene 12 años de trayectoria gestionando las relaciones entre las marcas y sus consumidores, a través de diferentes canales de contacto: telefónicos, virtuales y presenciales, usando una estrategia omnicanal que garantiza coherencia y coordinación en la atención prestada en todo el ciclo de relacionamiento.

El pasado 29 de junio se llevó a cabo la ceremonia de los Premios Mejores Organizaciones para la Interacción con Clientes LATAM, organizado por la Alianza Latinoamericana para la Interacción con Clientes ALOIC, en São Paulo, Brasil, en la que se busca reconocer a las mejores prácticas de interacción con clientes de América Latina. En este evento, **Emtelco recibió dos premios** en las siguientes categorías:



Gloria Pérez, Directora de Experiencia Cliente de Emtelco, recibiendo uno de los reconocimientos en la ceremonia de los Premios Mejores Organizaciones para la Interacción con Clientes LATAM

- **Plata Mejor Operación de Empresa Tercerizadora**, en la que se resaltó la excelencia en el modelo de gestión de eventos de ciudad y de incidentes que afectaban a la comunidad, impactando positivamente en el desempeño del negocio del cliente corporativo y en la satisfacción de los usuarios finales.
- **Bronce Mejor Estrategia Multicanal**, enfatizando en las estrategias de mejora implementadas en el servicio de cobranza, a través del aprovechamiento de los diferentes canales de relacionamiento con el deudor.

Premios Nacionales a la Excelencia de la Industria de Contact Center y BPO

Igualmente, el 23 de abril de este año, Emtelco fue reconocida en la entrega del **5to Premio Nacional Excelencia de la Industria de Contact Center & BPO**, en el marco del 12 Congreso Andino de Contact Center y CRM, **recibiendo tres galardones plata.**

La selección de los ganadores la realizó un jurado calificador compuesto por expertos en la industria de outsourcing y una auditoría realizada por la Price Waterhouse, quienes le otorgaron a Emtelco los siguientes reconocimientos en las diferentes categorías:



José Fernando Álvarez, Gerente de Operaciones Bogotá de Emtelco, y Patricia Hincapié, Directora Comercial de Emtelco.

- Plata mejor Estrategia de Servicio al Cliente.
- Plata mejor en Responsabilidad Social.
- Plata mejor Operación de Tercerización de Procesos.

Estos premios se suman a los **18 reconocimientos** nacionales e internacionales que ha recibido Emtelco desde 2009, los cuales ratifican el compromiso de la Compañía con la excelencia y con el diseño y generación de experiencias memorables y duraderas.

“Estos cinco galardones que recibimos este año por parte de la Alianza Latinoamericana para la Interacción con Clientes ALOIC y de la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO, se suman a todos los reconocimientos que hemos recibido a lo largo de nuestra historia y son el reflejo de que el propósito de nuestra Compañía de darle valor a cada contacto para generar relaciones memorables y duraderas se evidencia en cada uno de los proyectos que emprendemos. Cada año nos fijamos el enorme reto de seguir marcando la diferencia en la industria y de sorprender con mejores estrategias y lo estamos logrando”, afirmó Juan Ignacio Palacio, Gerente General (E) Emtelco.

Más sobre Emtelco

Emtelco es una empresa experta en outsourcing de procesos de relacionamiento y una de las referentes empleadores en el país, cuenta con más de 13.000 colaboradores distribuidos en más de 160 ciudades y municipios de Colombia, con 13 sedes entre las que se destaca el Centro de Talentos y Sede Operativa de Industriales, uno de los centros de formación, capacitación y vinculación más grandes del país.

La Compañía se ha destacado por su generación de ingresos, los cuales en el 2014 se situaron en **\$331 mil millones de pesos**, representando un crecimiento del **30,4%** frente al año anterior. Actualmente cuenta con más de 60 clientes corporativos en diversos sectores: telecomunicaciones, cajas de compensación, gobierno, transporte aéreo, venta directa, alimentos, turismo, comercio, entre otros, para la atención 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.

Para mayor información:

Oficina de Comunicaciones Emtelco

Teléfono: 3897000 ext. 6347 - 6106

Correo electrónico: comunicacionesemtelco@emtelco.com.co

www.emtelco.com.co