

¡Una vez más emtelco vuelve a brillar!

Recibimos **7** premios en los



emtelco recibió siete premios por parte de la **Asociación Colombiana de BPO, BPrO**, en el marco del **13° Premio Nacional a la Excelencia en las Interacciones con Clientes**.

Las categorías en las que nuestra compañía fue premiada fueron: **Oro en Premio al Talento, Oro en Mejor Estrategia en Employee Engagement, Oro en Mejor Estrategia Multicanal/Omnicanal, Oro en Mejor Estrategia en Social Networking, Oro en Mejor Operación de Empresa Tercerizadora, Plata en Mejor Estrategia de Cobranza, y Bronce en Mejor Administración del Capital Humano.**



La compañía suma **50 reconocimientos** otorgados por la **Asociación Colombiana de BPO, BPrO**, que reafirma el compromiso de la excelencia en la experiencia del cliente, gracias a la **innovación y calidad** del equipo de trabajo.



emtelco, compañía con **más de 20 años de experiencia** desarrollando y ofreciendo **soluciones de Contact Center y BPO** a sus clientes corporativos, fue galardonada con siete estatuillas en el Premio Nacional a la Excelencia en las Interacciones con Clientes, entregados por la Asociación Colombiana de BPO, BPrO. Este hito representa la capacidad de innovación y adaptación en un entorno empresarial en constante cambio.

La ceremonia se llevó a cabo en Cartagena, en el Hotel *Hilton*, este jueves 11 de mayo, en el marco del **21° Customer Experience Summit**, el evento más importante de **CX en Latinoamérica**, donde se reconoció que por más de dos décadas de experiencia en el mercado emtelco es capaz de evolucionar con el tiempo y mantenerse a la vanguardia de las últimas tecnologías y tendencias del sector, siempre considerando al cliente como el centro de la organización.

Durante los **CX Interaction Awards**,

emtelco recibió los siguientes galardones:

Oro

Premio al Talento



Por la gestión de **Miguel Yepes**, Especialista PMO e Inteligencia de Procesos, quien se destaca por su **pensamiento crítico, su influencia y su habilidad para adaptarse a diferentes situaciones y en su rol de liderazgo**, se enfoca en la generación de ahorros, la implementación de proyectos y la mejora de las eficiencias de emtelco.

Oro

Mejor Estrategia en Employee Engagement

Por el compromiso de romper paradigmas sobre la **estigmatización de la salud mental** y centrarse en brindar una cultura de cuidado y autocuidado de su gente, diseñando el programa **#EstarBien**, para **fortalecer la salud mental y bienestar psicológico de todos sus colaboradores**.



Oro

Mejor Estrategia Multicanal / Omnicanal

Por el desarrollo de experiencias seguras para la **estrategia multicanal de Comfama**, con un enfoque en la transformación digital de la operación, sobresaliendo la solución **Biometría de Voz By emtelco**, siendo el único **Contact Center** en Colombia que la ofrece a sus clientes, para **impactar los puntos de contacto de manera segura y confiable**.



Oro

Mejor Estrategia en Social Networking

Por la **nueva unidad de negocio DiX**, el **Centro de Inteligencia Digital de emtelco**, el cual busca ser el aliado para evolucionar la estrategia de sus clientes corporativos en sus canales digitales, ofreciendo nuevas soluciones en **diseño de experiencia con enfoque en UX, UI y Marketing Digital**.



Oro

Mejor Operación de Empresa Tercerizadora

Por el **mejoramiento de la experiencia de atención que Kerality** ofrecía a sus millones de afiliados a través de sus canales, identificando fricciones y **proponiendo soluciones innovadoras** que tuvieron en cuenta las expectativas de los usuarios y las tecnologías disponibles.



Plata

Mejor Estrategia de Cobranza

Por la creación de la **estrategia "Cobro con Sentido"** para Avon, a través de la plataforma **Collect-e**, que centraliza la gestión y administración del cobro, por medio de **una visual 360 del cliente y un seguimiento al equipo de trabajo**, garantizando trazabilidad para la búsqueda de altos indicadores de recaudo.



Bronce

Mejor Administración del Capital Humano

Por potenciar la **experiencia del colaborador** en el proceso de aprendizaje desde un entorno tecnológico diseñado a la medida, llamado **e-sencial**, dando vida a un **ecosistema que permitió el mejoramiento de los indicadores** clave de talento y negocio.



Sobre esto, Maritza Garzón Vargas, Presidente de emtelco, expresó:

"¡Estoy feliz de anunciar que hemos logrado un nuevo hito en emtelco! Me siento profundamente agradecida con nuestros clientes, cuya confianza y apoyo nos han impulsado a ser líderes en nuestro sector. También, quiero agradecer a nuestros usuarios, quienes han permitido que sigamos brindando las mejores experiencias, y a nuestros colaboradores, quienes han hecho de emtelco un hogar donde la excelencia y la innovación priman para seguir enamorando personas y marcas.

Nuestro compromiso con el servicio excepcional, sigue siendo nuestra prioridad. Gracias a toda la Familia emtelco por hacer parte de estos logros, que me llenan el corazón de emoción y felicidad".



Con estos premios, emtelco suma **50 reconocimientos** otorgados por la **Asociación Colombiana de BPO** que evidencian su enfoque de crear experiencias centradas en el cliente, convirtiéndolo en el verdadero **Experience HUB** que enamora personas y marcas.



¡Felicitaciones familia emtelco!

emtelco