

emtelco se reinventa:

De Contact Center a Hub de Experiencias impulsado por IA

En el marco del **22° Customer Experience Summit 2024**, emtelco reitera su apuesta por la evolución tecnológica y anuncia que, para la organización, **el modelo de centro de contactos tradicional es cosa del pasado**; pues, gracias a su renovado pensamiento estratégico, que combina lo mejor del *Customer Experience (CX)*, el *Digital Experience (DX)* y el *Employee Experience (EX)*, **ha pasado de ser un Contact Center para transformarse en un auténtico Hub de Experiencias, potenciado por la Inteligencia Artificial**; lo que le ha permitido:

- **Automatizar más del 35% de las transacciones de back office** con diferentes capacidades desplegadas por la IA.
- Realizar, en promedio, **450 mil transacciones mensuales con asistentes digitales cognitivos** y atendiendo con Creadores de Experiencia® las interacciones críticas y de alto valor en diversos sectores, como salud, telecomunicaciones, *retail*, entre otros.
- Lograr **ahorros de más de 22 mil horas hombre mensuales** para gestión de actividades, gracias a sus automatizaciones.
- Mejorar **10 puntos porcentuales la calidad del proceso automático de tipificación de interacción**, llegando al 90%.
- Atender **más de 40.000 peticiones mensuales, por copilots**, a todo nivel de la organización.
- Generar **eficiencias de más de 19 mil millones de pesos** (4.7 millones de dólares) para sus clientes en el 2023.
- Desarrollar **más de 50 asistentes virtuales con Inteligencia Artificial** en menos de 12 meses.

Gracias a esto, emtelco está **liderando la transformación del sector BPO en Colombia, al integrar la Inteligencia Artificial en sus servicios de atención al cliente y soluciones tecnológicas**, dando un paso al costado a la generación de transacciones de voz por volumen, para entregar a sus clientes experiencias completas a través de diferentes canales, principalmente digitales e impulsados por la IA; **donde todo esto ha sido posible por su alianza con Genesys, evolucionando el rol tradicional de los Contact Centers** para enfocarse en la excelencia estratégica y el valor agregado para sus clientes.



“En colaboración con Genesys, hemos desarrollado **innovadoras automatizaciones de IA**, afrontando desafíos que incluyen **superar barreras técnicas y regulatorias, proteger la privacidad de datos, y manejar el impacto en nuestra fuerza laboral**. Con todo esto, no buscamos simplemente abaratar costos o aumentar los ahorros sacrificando la experiencia del cliente; por el contrario, **utilizamos la automatización como una herramienta que nos permite elevar la satisfacción de los usuarios**”.

Maritza Garzón Vargas, Presidente de emtelco.

Genesys comparte con emtelco un ADN innovador, por lo que juntos hemos sido capaces de aprovechar todo el potencial de la plataforma *cloud*, generando hiperautomatizaciones disruptivas de IA para los clientes y sus usuarios finales, llevando a **emtelco a ser un referente tecnológico en el sector de BPO en Colombia y en el mundo** y haciéndolo merecedor de la nominación como “*CX Innovator*” en los “*Genesys CX Awards*” que se realizan cada año a nivel mundial.

Luis Baquero Franco, VP de Genesys.



Para hacer posible esta transformación y **dar vida a la conformación de un Experience Hub**, emtelco aplicó dentro de sus metodologías de trabajo la **analítica de procesos (TIP)**, las ciencias del comportamiento, el diseño centrado en el usuario, el **product thinking**, el **pricing** y sistemas propios de innovación como **Eureka**, aula invertida, el modelo **IDEAR** y el **Economics de la Experiencia**, los cuales han contribuido significativamente a optimizar sus servicios, mejorar la experiencia del cliente y fortalecer su posición en el mercado.

¡Este viaje por la evolución tecnológica no acaba aquí!, El compromiso de emtelco es continuar alcanzando nuevas alturas y **redefiniendo lo que es posible en el mundo de la Experiencia del Cliente**.

Sobre emtelco:

Experience Hub, con más de **20 años de trayectoria** cocreando experiencias de servicio para **más de 70 clientes corporativos**.

Su evolución tecnológica y pensamiento estratégico, le ha permitido trascender fronteras para llegar a **más de 8 países de América y conquistar el corazón de sus más de 11.000 colaboradores**.

Sobre GENESYS:

Líder mundial en soluciones de experiencia del cliente y Contact Center en la nube, beneficiando a más de 8000 organizaciones en 100 países.

Su **plataforma cloud impulsa el crecimiento empresarial** al mejorar la lealtad y los resultados comerciales, a través de **experiencias destacadas para clientes y empleados**.

Si deseas conocer más de las soluciones de emtelco, déjanos tus datos y sus expertos se contactarán contigo.

¡Quiero más información!

emtelco

enamoramos
personas y
marcas