

¡De nuevo emtelco vuelve a brillar!

Recibimos 7 premios y por 3^{er} año consecutivo somos la empresa más galardonada en los



emtelco recibió siete premios por parte de la **Asociación Colombiana de BPO, BPrO**, en el marco del **14° 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 Administración del Capital Humano, **Oro** en Mejor Estrategia de Cobranza, **Oro** en Mejor Estrategia en *Customer Experience*, **Oro** en Mejor Estrategia Multicanal, **Plata** en Mejor Estrategia en *Employee Engagement*, **Plata** en Mejor Operación de Empresa Tercerizadora.

La compañía **suma más de 100 reconocimientos nacionales e internacionales** que confirman que es el **Experience Hub** que enamora personas y marcas.



emtelco, compañía con **más de 20 años de experiencia** desarrolla y ofrece **soluciones de Contact Center y BPO** a sus clientes corporativos, así como su **nueva suite de capacidades GenAi**; que con sus múltiples herramientas y fácil adaptabilidad a las necesidades de las organizaciones **impulsa su potencial y mejora el servicio al cliente**, 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.

La ceremonia se llevó a cabo en Cartagena, en el Hotel *Hilton*, este jueves 9 de mayo, en el marco del **22° Customer Experience Summit**, el evento más importante de **CX en Latinoamérica**, donde la compañía tuvo la oportunidad de anunciar su evolución estratégica, al reinventarse **de Contact Center a un Hub de Experiencias impulsado por la IA**; combinando lo mejor del *Customer Experience (CX)*, el *Digital Experience (DX)* y el *Employee Experience (EX)*, lo que la convierte en **líder de la transformación del sector BPO en Colombia**.

Durante los CX Interaction Awards, emtelco recibió los siguientes galardones:

Oro

Premio al Talento

Por la gestión de **Sandra Mireya Giraldo**, Gerente de Operaciones y Desarrollo de Negocios, quien se ha enfocado en crear experiencias sencillas, claras y significativas para **reenamorar a los clientes y lograr que regresen a casa**. Esto ha convertido la retención en una prioridad, lo que ha resultado en un **crecimiento sostenido y una mayor rentabilidad para emtelco**.



Oro

Mejor Administración del Capital Humano



Por crear una cultura basada en **¡Una química infinita!**, que reúne retos, programas, canales, mediciones y servicios de gran impacto para los colaboradores; **elevando la experiencia y satisfacción de clientes internos y corporativos**, a través de un proceso sistémico y oportuno que conectan áreas y personas expertas para **cumplir con la visión y el propósito definido que genera valor**.

Oro

Mejor Estrategia de Cobranza

Por la creación de la **estrategia “Cobros con corazón”** para Colmédica, a través de la plataforma Collect-e, que centraliza la gestión y administración del cobro, por medio de una visual 360; buscando darle un giro a la experiencia de los usuarios con **una comunicación más humana y enfocada en los beneficios de sus pólizas**.



Oro

Mejor Estrategia en Customer Experience



Por la **transformación de la gestión de la experiencia de los usuarios finales y nuestros colaboradores**, tanto al interior de emtelco como para los más de 70 clientes que representamos, **desde las formas de relacionamiento y el hacerlos sentir parte de la promesa de experiencia**, al tener diversidad de canales que transmiten cercanía e impactan positivamente la satisfacción, lealtad y recomendación.

Oro

Mejor Estrategia Multicanal

Por la construcción de una **estrategia multicanal y omnicanal para Colmédica**, que va más allá de los canales convencionales y transforma la experiencia de sus usuarios, **mediante el uso de canales y procesos innovadores**. Esta evolución culmina en una estrategia omnicanal, que **garantiza una atención óptima y oportuna**.



Plata

Mejor Estrategia en Employee Engagement



Por **crear estrategias de reconocimiento** y un tributo al amor, al talento, al compromiso y al desempeño de los **más de 10mil corazones** que impactan positivamente a nivel nacional las marcas que representamos. Esto se logra a través de su dedicación, habilidades únicas, **entrega de un servicio excepcional y su capacidad de dar lo mejor de sí siempre**.

Plata

Mejor Operación de Empresa Tercerizadora

Por **priorizar la experiencia de los usuarios de Tigo**, brindando mejores incentivos para mantener su fidelidad a la marca; implementando diversas estrategias tanto para el portafolio de servicios *home* y móvil, **con el fin de retener y fidelizar a los valiosos clientes**.



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



“Con inmensa alegría y orgullo, quiero felicitar a cada uno de los colaboradores de emtelco por estos **merecidos premios en los CX Interaction Awards**. Estos galardones son un claro reflejo del arduo trabajo, la dedicación y el compromiso que todos ustedes tienen con la **excelencia en la atención al cliente**.”

Ser **la empresa más galardonada por tercer año consecutivo** es un logro sin precedentes que nos llena de satisfacción y nos motiva a seguir adelante. Este reconocimiento **nos reafirma como el mejor Experience Hub**, un lugar donde la innovación y la calidad son pilares fundamentales para ofrecer experiencias excepcionales.

Afirmamos con convicción nuestro compromiso inquebrantable con **ofrecer un servicio excepcional que continúe cautivando a nuestros clientes**. Seguiremos trabajando con pasión y dedicación para brindarles experiencias excepcionales que los hagan sentir valorados y apreciados. **¡Gracias a todos por su invaluable contribución! Juntos seguiremos enamorando personas y marcas.**”

Felicitaciones familia emtelco