

emtelco



emtelco un *experience HUB*

Impulsado por el mejor talento humano

CX Customer eXperience + **DX** Digital eXperience + **EX** Employee eXperience

Enamoramamos
personas y
marcas



Propuesta de valor

Nos apasiona la innovación y la excelencia, consideramos el cliente como el centro de nuestra Organización e integramos capacidades digitales y el mejor talento, con el fin de ofrecer experiencias memorables con nuestros productos y servicios.

Pasión

Innovación

Confianza

Integridad

Simplicidad



Enamorados del talento

Nuestro talento es la base de la excelencia. Inspiramos su gestión en la conexión con nuestro propósito, en el desarrollo de su potencial, un liderazgo que transforma y modelos de trabajo que favorecen la colaboración y el logro.

Obsesionados en el cliente

Centro de nuestro negocio es el cliente, trabajamos para conocer, interiorizar y potenciar su marca. Diseñamos productos, soluciones y experiencias centradas en sus necesidades y expectativas de sus usuarios, nos aseguramos que cada interacción exprese su promesa de marca, generando momentos memorables que lo diferencien.



Inspirados por la excelencia

Nos inspira la excelencia de nuestras operaciones. Nuestra experticia nos permite lograr eficiencias a través de la gestión y automatización de procesos, asegurar la calidad y el control operativo, cuidando los intereses de nuestros stakeholders.

Apasionados por la innovación

Nos apasionamos en la innovación tecnológica ágil para la generación de soluciones, productos y procesos eficientes, así como el análisis de grandes cantidades de datos que permitan maximizar el valor y experiencia para clientes y usuarios.



Nuestra estrategia: **CX + DX + EX**

Respaldo



MILLICOM
THE DIGITAL LIFESTYLE



emtelco

+ de 19 años

*Diseñando y generando
experiencias de relacionamiento.*

emtelco



Cobertura

Prestamos servicios a 13 países de América
+ de 16.000 colaboradores

+ de 10.998 puestos de Contact Center en Medellín, Bogotá y Barranquilla.
(70% en Home Office y 30% en site CE)

Gestionamos experiencias en + de 900 ciudades y municipios de Colombia.
+ de 260 millones de interacciones anuales por múltiples canales.

Avalan nuestra gestión

Certificaciones



Hacemos parte

Miembros activos de la Junta Directiva



Participamos



Modelos de gestión



Hoy contamos con + de 50 reconocimientos

Nacionales e internacionales

2022

Asociación Nacional de BPO, BPrO

- Oro Premio al Talento
- Oro Mejor Gestión Exportadora
- Plata Mejor Administración del Capital Humano
- Plata Mejor Operación Interna
- Bronce Mejor Contribución Tecnológica

2022

Premios LATAM 2022

- Plata Mejor estrategia de ventas
- Bronce Mejor estrategia de cobranzas
- Bronce Mejor estrategia multicanal

2022

Reconocimiento

- Empresas INspiradoras 2022 - Andi

2021

Reconocimiento

- Ruta inclusiva en Medellín. Cuso
- Eleva tu voz del Grupo UNE – Tigo y emtelco. Transparencia por Colombia
- Mega i a la innovación empresarial

2021

Premios LATAM 2021

- Plata Mejor Operación de Empresa Tercerizadora
- Oro Mejor Talento del año

2021

Asociación Nacional de BPO, BPrO

- Oro Mejor Administración del Capital Humano
- Oro Mejor Contribución Tecnológica
- Oro Mejor Estrategia de Cobranza
- Oro Mejor Estrategia Multicanal
- Oro Mejor Gestión Exportadora

2021

Reconocimientos

Certificación en la norma GMD en nuestra operación Canales Digitales Tigo

2021

Reconocimientos

Sello plata buenas prácticas en seguridad vial - Red empresarial de Seguridad vial



emtelco

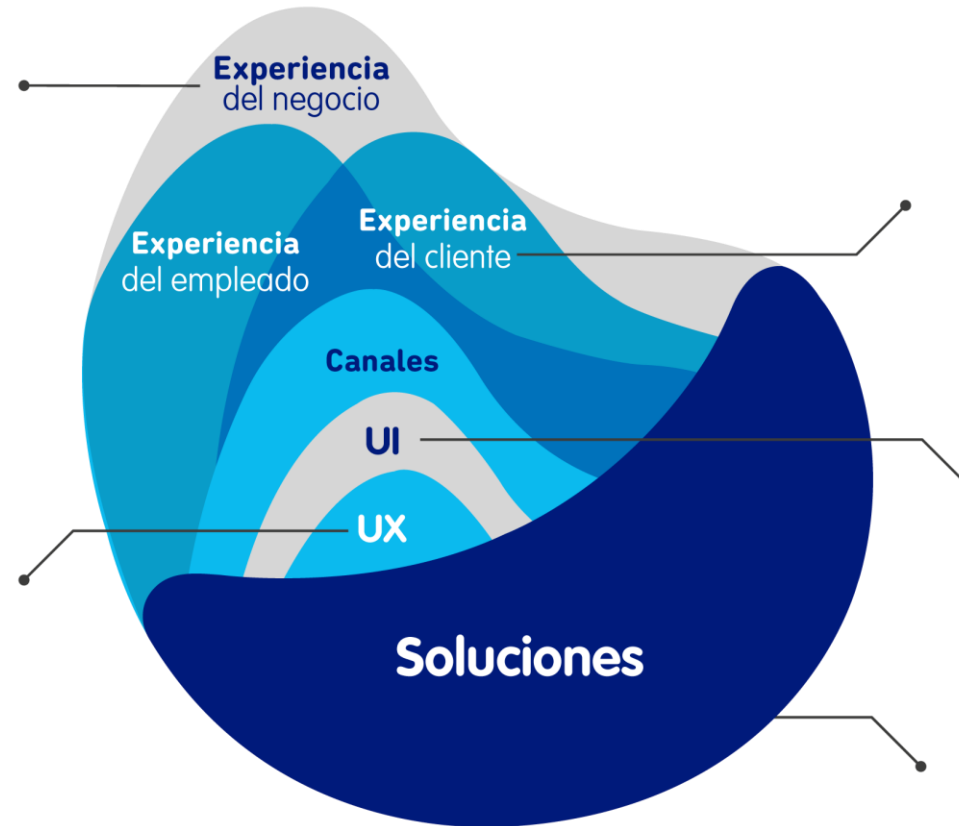
enamoramos
personas y
marcas



**Obsesionados
en el cliente**

Responder a las **necesidades de las personas con un propósito**, articulando todos los actores y procesos del negocio y las marcas. Es un modelo operativo que desplaza el foco de la relación con los clientes en puntos de contacto a **todo el recorrido del cliente**.

Creamos servicios **útiles, usables y sexys**, a partir del entendimiento de la situación, el contexto y el comportamiento y modelos mentales de las personas, para diseñar la experiencia óptima.



Diseñamos, articulamos y cuidamos los momentos (puntos de contacto) en todo el viaje que las personas viven con la marca.

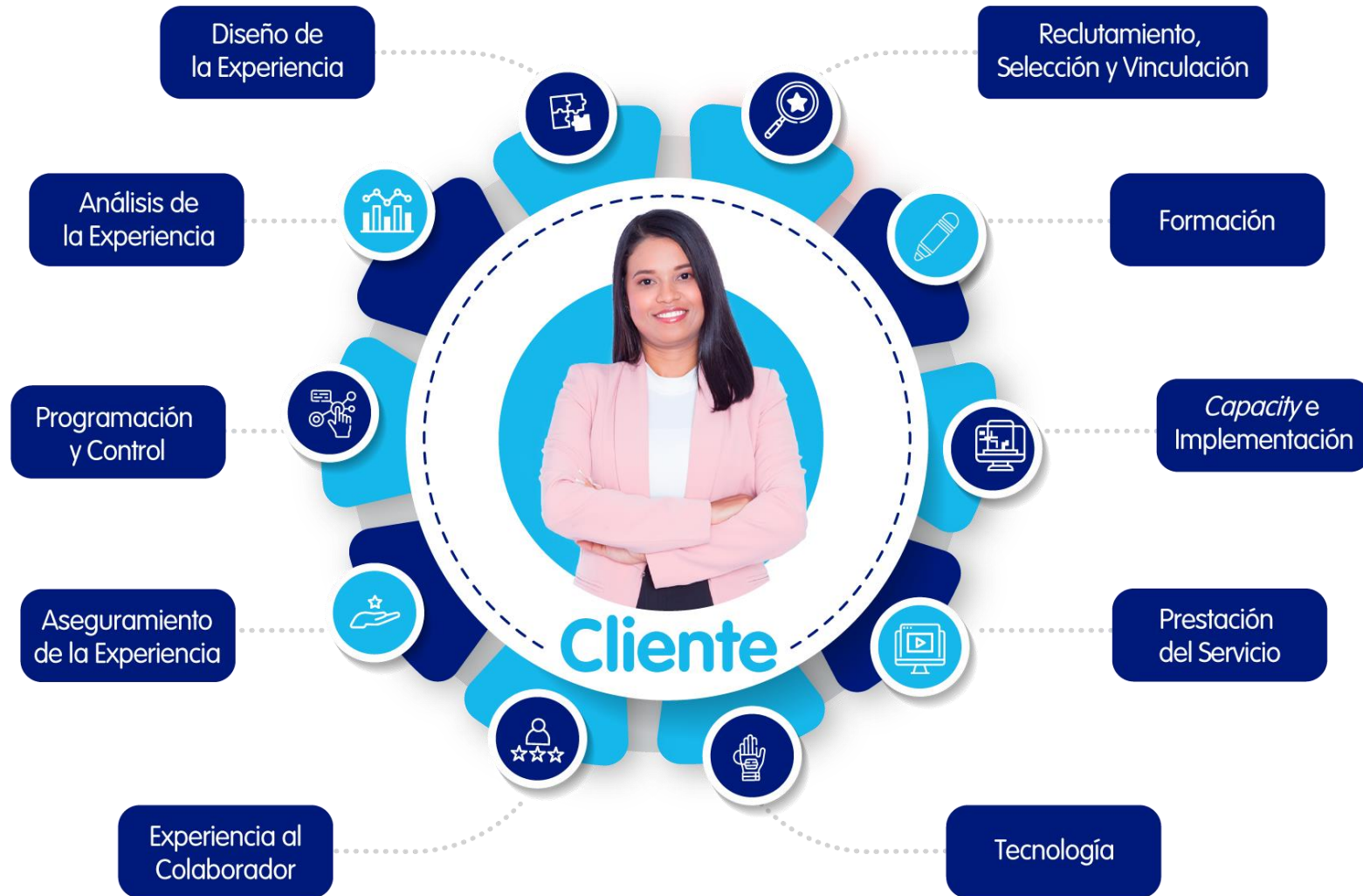
Centrados en la **parte gráfica**, buscamos el menor costo cognitivo y que las interacciones sean simples y eficientes, usando elementos como repetición de patrones, íconos, contraste, entre otros.

También se enfoca en el diseño del viaje del cliente pero incluye la integración de las personas, los datos, los ambientes, procesos **que permiten que esas experiencias se diseñen como fueron planeadas**.

Diseño de la solución para servir con el corazón



Procesos que soportan la experiencia



emtelco

enamoram
personas y
marcas



**Apasionados por
la innovación**

Portafolio

Productos y Soluciones



**Gestión de
Experiencias**
CX



**Soluciones
Digitales**
DX



**Servicios de
Analítica**



**Servicios de
Consultoría**

Modelos



Servicios



Canales



Crecimiento, transformación, eficiencia, simplicidad



Somos un aliado estratégico, con expertos en diferentes áreas, con gran experiencia en gestionar y generar las mejores experiencias, identificando y ayudando en el desarrollo de **nuevas habilidades y capacidades** en la marca, partiendo de sus necesidades y estrategias por recorrer.



Consultoría CX



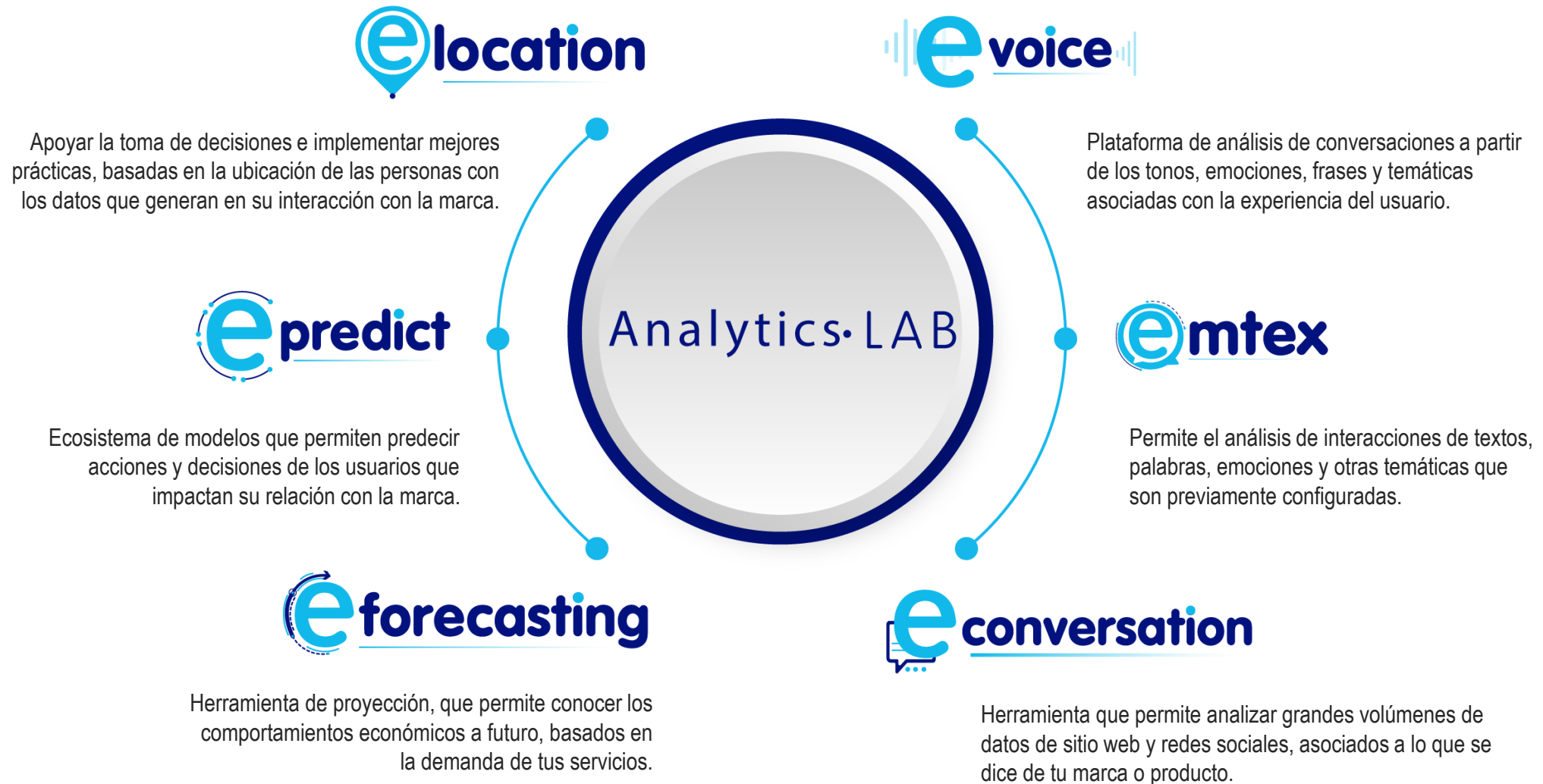
Procesos de gestión
de aprendizaje



Inteligencia de procesos
y eficiencias

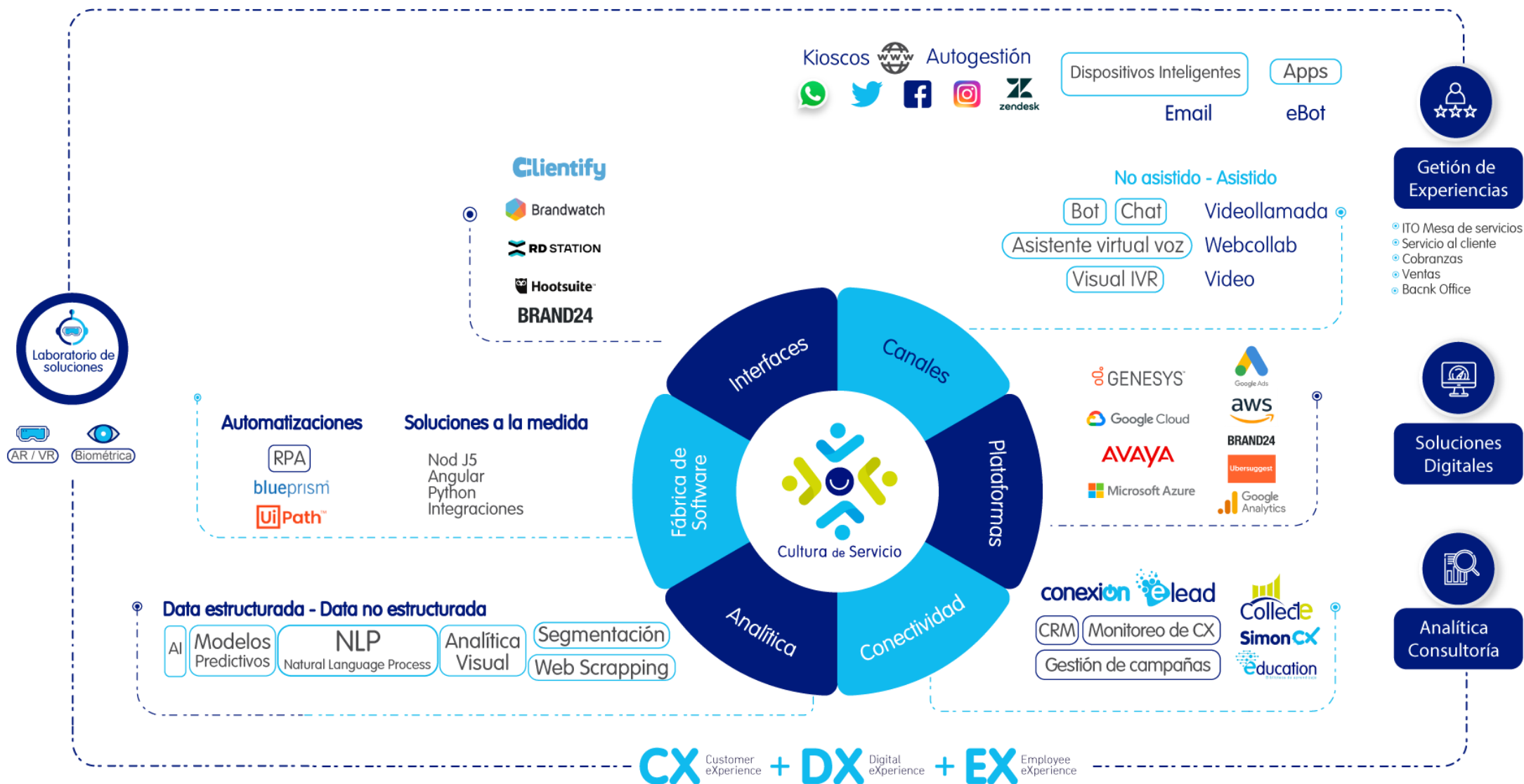


Monitoreo de
interacciones y servicios



Tecnología | Ecosistema digital

emtelco

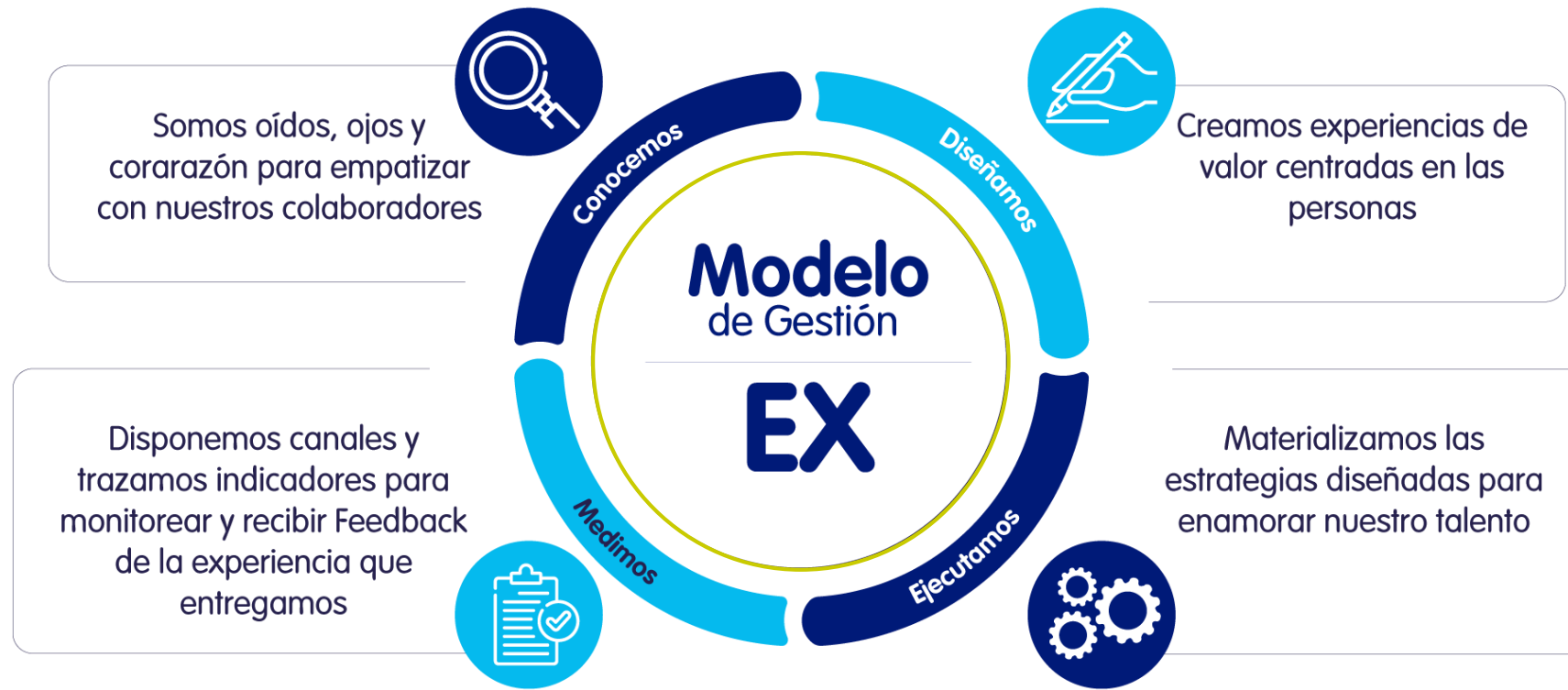


emtelco

enamoramos
personas y
marcas



Enamorados del talento



Conexión con el propósito



Liderazgo que crece y se consolida



Cuidar nuestra gente es cuidar nuestra empresa



Promover el aprendizaje y desarrollo



¡Gracias!



@emtelco



@emtelcooficial



@emtelco



@emtelco



@emtelco