
emtelco

CX & BPO



Agenda

.....

*¿Quiénes
somos?*

*Nuestra
Compañía*

*¿Qué
hacemos?*

*Modelo CX
emtelco*

*Experiencias
exitosas*

.....



Somos una Compañía de **Customer Experience & BPO**

Impulsada por ser el mejor talento humano

Misión

Liderar la adopción del estilo de vida digital en Colombia.

Visión

Facilitar la construcción de una vida de prosperidad y bienestar.

Ambición

Somos talento creador de experiencias que conectan y enamoran personas y marcas.

Posicionamiento

Ser reconocidos por el mercado como líderes en el codesarrollo de la experiencia de servicio y expertos en soluciones digitales.

Pasión

Innovación

Integridad

Confianza

Simplicidad

Somos una Compañía de
Customer Experience & BPO

Impulsada por el mejor talento humano

e

**Nuestra
compañía**





estamos ahí.



emtelco
CX & BPO

+ de 17 años

*Diseñando y generando experiencias
de relacionamiento.*

Respaldo



Estructura organizacional



e



Contact Center

- Medellín
- Bogotá
- Barranquilla



Instalaciones y reparaciones

- Armenia
- Buga
- Cali
- Ibagué
- Manizales
- Medellín
- Pasto
- Pereira
- Popayán
- Tuluá



Cobertura

Prestamos servicios a **13** países de América.

+ de 11.000 FTE de Contact Center, atención presencial y puerta a puerta.
FTE = Full Time Equivalent = Horas trabajadas/(8 X # días hábiles mes).

+ de 7.000 puestos de Contact Center en Medellín, Bogotá y Barranquilla.
(7,299 en Home Office y 1,341 en Sede)

Gestionamos experiencias **en + de 900** ciudades y municipios de Colombia.

+ de 260 millones de interacciones anuales por múltiples canales.

emtelco
CX & BPO





Ubicación y capacidad (Contact Center)



Medellín

Cantidad Site: 3
Capacidad: **6133**
Crecimiento: **967**



Aguacatala

Capacidad: **1067**
Crecimiento: **230**



Industriales

Capacidad: **3240**
Crecimiento: **665**



Olaya

Capacidad: **1810**
Crecimiento: **72**



Barranquilla

Cantidad Site: 1
Capacidad: **153**
Crecimiento: **32**



Bogotá Eldorado

Cantidad Site: 1
Capacidad: **1210**
Crecimiento: **174**

Hoy contamos con

+ de 40 premios

Nacionales e internacionales

2019

*Alianza Latinoamericana de
Organizaciones para la Interacción
con Clientes, Aloic*

Plata Mejor Estrategia de Cobranza

Bronce Mejor Contribución Tecnológica

2020

*Alianza Latinoamericana de
Organizaciones para la Interacción
con Clientes, Aloic*

Oro Mejor Contribución Tecnológica

2019

Asociación Nacional de BPO, BPrO

Oro Premio al Talento, Maritza Garzón

Oro Mejor Contribución Tecnológica

Plata Mejor Administración del Capital Humano

Bronce Mejor Estrategia de Cobranza

Bronce Mejor Operación de Empresa Tercerizadora

2019

*Premio Inclusión,
Comfenalco Antioquia*

Segundo puesto en Inclusión laboral
de Poblaciones Diversas



La voz de nuestros clientes

"Disposición, compromiso, trabajo en equipo y pasión por desarrollar estrategias de experiencia a las CS".
Belcorp - Gerente Servicio al Cliente Colombia



"Con Emtelco no contamos con un proveedor, contamos con un aliado estratégico".
Keralty - Coordinadora Integral EPS



"Aliado con gran experiencia, y con las capacidades necesarias para **llevar la operación a otro nivel**".
Haceb - Director Logística y Servicio

95,4%
TTB Clientes

Corporativos
en el año 2019

* TTB (Top two Boxes) suma de calificaciones 4 y 5.



"Es una empresa que se adapta a los cambios de manera ágil de acuerdo a la necesidad del negocio".
Tigo - Soporte de Operación



"Se ha venido madurando las campañas en general, buena adaptación del equipo a los diferentes cambios y necesidades de la compañía".
Tuya - Analista TMK

Industria

Top servicios

12%

Service Desk

52%

Customer Service

7%

Collections

2%

Field Services

8%

Back Office

5%

Telesales

5%

Purchase Mgmt

3%

Consulting

3%

Service Software

3%

Data Analysis

Canales atendidos



62%

Voz



5%

Web chat



5%

Email



2%

Redes sociales



4%

SMS

TOP de Sectores Atendidos



33%

Financiero



24%

Telecomunicaciones



6%

Salud



4%

Gobierno



10%

Consumo masivo



2%

Servicios públicos

Tamaño sector
235 empresas

Emtelco dentro del
Top 5 en Colombia



La industria presentó una tasa de crecimiento acumulado de

9,2% desde 2017.

Más de 50 marcas

Telecomunicaciones



Financiero y Seguros



Utilities



Comercio



Gobierno



Cajas de compensación y Salud

comfama



Transporte

flypass

Recaudo Bogotá S.A.S. | RB

Avalan nuestra gestión

Certificaciones



Hacemos parte

Miembros activos de la Junta Directiva Bpro - ANDI



Modelos de gestión

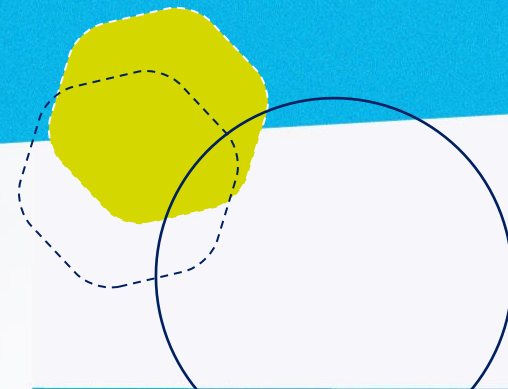


Participamos





Propuesta de valor de emtelco



"Puedo perdonar y comprar nuevamente si resuelven mis problemas"

En emtelco, estamos centrados en los clientes

CX & BPO

"Miro las redes para referirme de una decisión"

"El canal de servicio que uso depende del contexto en que esté y del momento del día"

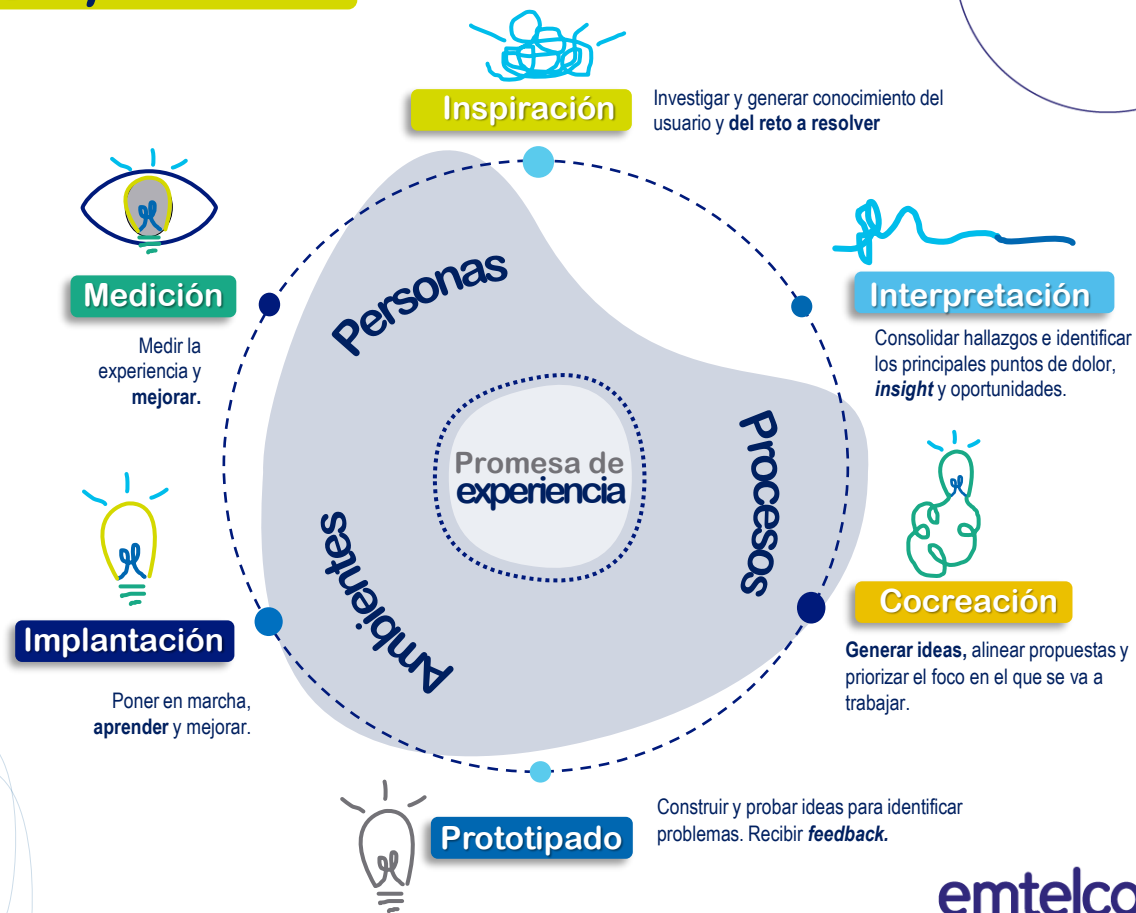
"Quiero sentir que les importo y entienden mis preocupaciones"

"Automaticé funciones de mi casa a través de dispositivos de domótica".

En diseñarles las mejores *experiencias*

modelo eMotion

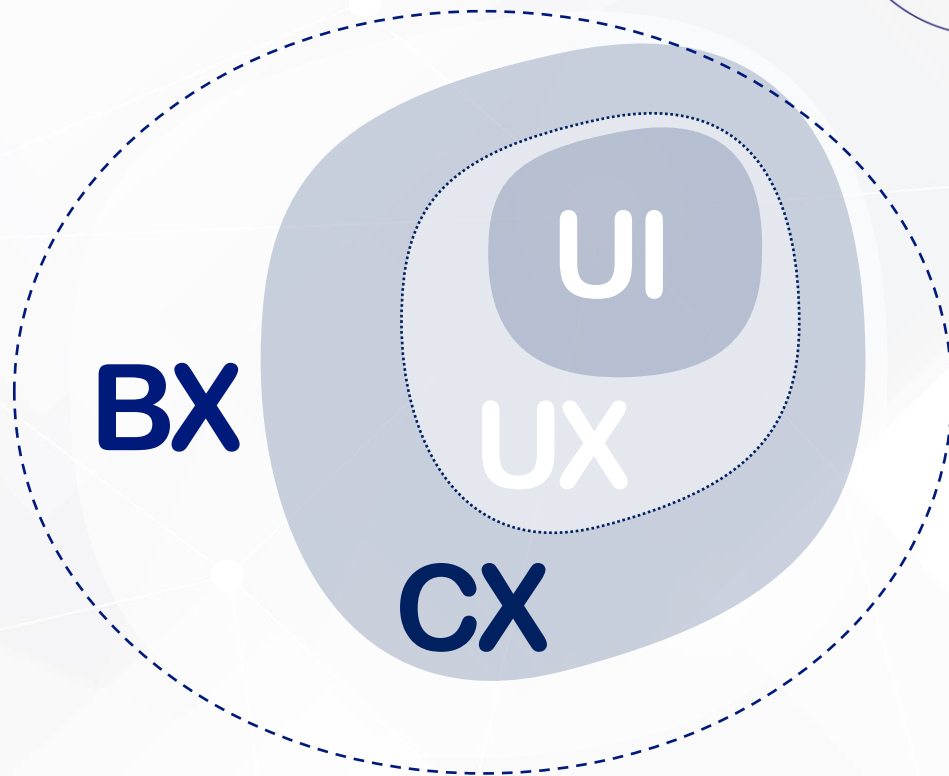
Nos permite **empatizar, conocer, interpretar, conceptualizar** y poner en **práctica** ideas innovadoras de experiencia del cliente, explorando **las necesidades, las capacidades técnicas** y lo que le hace **sentido a las marcas**.



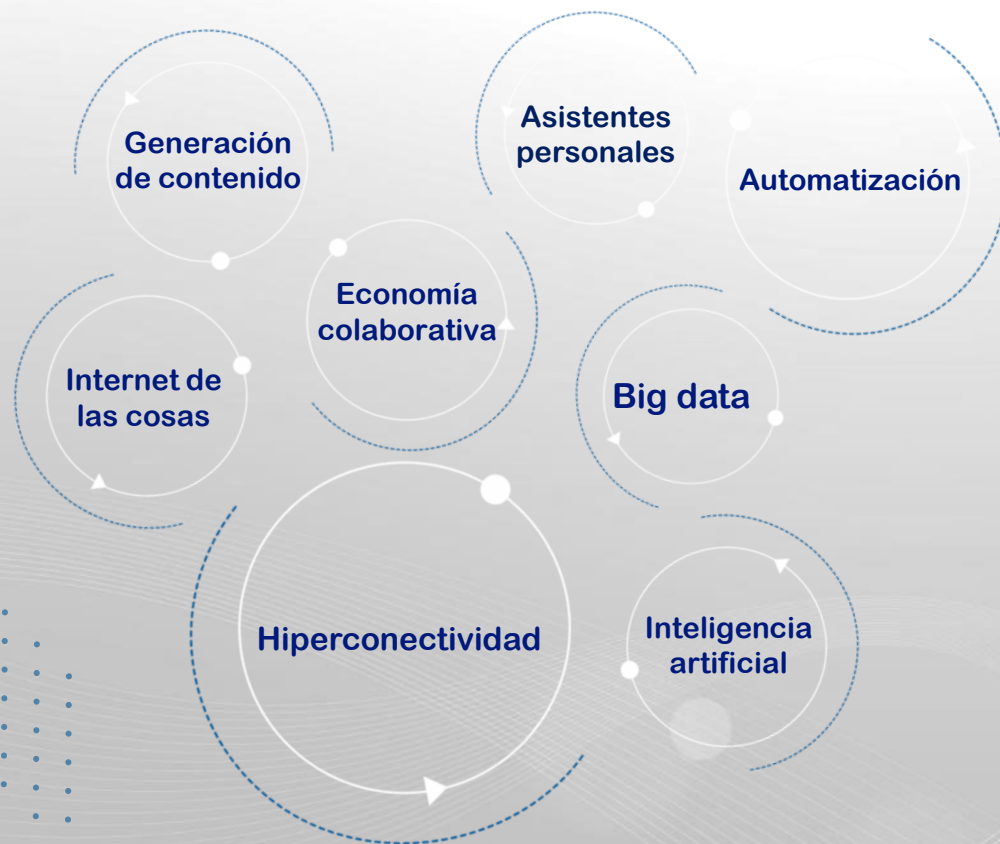
Y mostrando el camino más fácil para *tomar decisiones*



Entendemos y probamos el **camino más fácil** para que los usuarios tomen **decisiones** y logren fácilmente sus **objetivos** y de esa manera se creen recuerdos positivos y posicionamiento de las marcas que representamos.



Leemos lo que pasa en el *entorno*



Personas y robots en armonía

Los usuarios van a utilizar cada vez más asistentes personales para la resolución de problemas, pero por otro lado van a valorar cada vez más la interacción con otras personas cuando sea necesario.

Así, generamos resultados *increíbles*

Centrados en el cliente

Apasionados por la innovación

Enamorados del talento

Inspirados por la excelencia

Retos



Promesa de marca

Resultados

emtelco
CX & BPO

Codesarrollo de marca



Plataforma omnicanal

Cocreamos y diseñamos el viaje

Telefónica Virtual Presencial

Momentos
WOW



Creadores de experiencia y staff

Crear

Entregar

Extender

Emociones y percepciones

Cultura del servicio

Datos valiosos
Insights



Tecnología



Consumidor

Diseño de la experiencia



Reclutamiento, selección y vinculación



Formación



Capacity e implementación



Prestación del servicio



Aseguramiento de la experiencia



Experiencia al colaborador



Programación y control



Análisis de la experiencia



Nos inspira la excelencia

Ponemos al **consumidor** en el centro de nuestros procesos, entendiendo sus necesidades, para proponer soluciones que respondan y superen sus expectativas

**Automatizaciones + modelo operativo +
eficiencias**

Para esto, usamos la metodología *design thinking* para Diseño de CX

El diseño de CX

es un proceso de **creación y mejoramiento de servicios y experiencias**, centrado en los usuarios.

Combinamos diferentes herramientas para conocer, interpretar, conceptualizar y poner en práctica ideas innovadoras que nos permitan generar momentos significativos, valiosos y competitivos.

Inspiración



Ponerse en los zapatos del usuario
comprender su situación.

- Recolección de datos.
- *Desk research*.
- Cliente incógnito.
- Trabajo de campo.
- Entrevistas a profundidad.
- Análisis de interacciones

Interpretación



Consolidar hallazgos,
organizar información
analizar los momentos
de la experiencia.

- Mapa de actores
- Correlaciones y patrones
- Construcción de arquetipos y mapa de empatía.
- *Framework*
- *Customer Journey Map*

Cocreación



Conceptualización,
facilitar espacios
para generar ideas
y alinear propuestas.

- Condicionantes de diseño
- Concepto de diseño
- *Brainstorming*
- *Experience Customer Journey Map*
- *Service Blueprint*

Desarrollo y prototipado



Construir y probar la idea
para identificar
problemas.
Explorar ideas.

- *Sketch / Mockup*
- Juegos de rol / *Storyboard*
- Alta o baja fidelidad

Implantación



Poner en marcha,
aprender y mejorar.

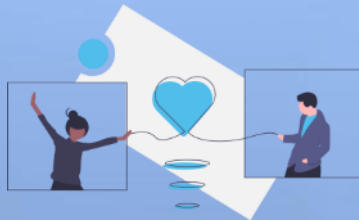
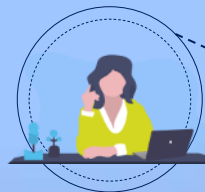
- *Analytics*

CX

(customer experience)

Omnicanalidad

Como ponemos al **usuario en el centro de nuestras estrategias**, nos preocupamos por garantizar que la experiencia recibida por las personas sea excepcional en cualquiera de los momentos del *journey* sin importar el canal de contacto, lo cual implica que haya coherencia, consistencia y que se conserve el contexto de las interacciones para reducir el esfuerzo y mejorar la experiencia.



Ponemos al **consumidor** en el centro de nuestras iniciativas y decisiones, practicamos la **escucha activa**, estudiamos en profundidad sus necesidades y co creamos soluciones que dan respuesta a los problemas que se desean resolver, supliendo sus necesidades y sorprendiéndolos en cada contacto.

Relacionamiento end to end

Contamos con la capacidad de prestar los **servicios en todos los puntos críticos** de relacionamiento (de inicio a fin) garantizando la generación de momentos sorprendentes y emocionantes.

Customer intelligence

Gracias a la información recolectada en los diferentes canales y contactos con los clientes, en los cuales alcanzamos un conocimiento profundo de ellos, **identificamos y analizamos los comportamientos de los clientes y predecimos sus necesidades**, con el fin de proponer periódicamente estrategias que permitan **mejorar la experiencia de los clientes** y lograr eficiencias en la operación.



Diferenciales de valor



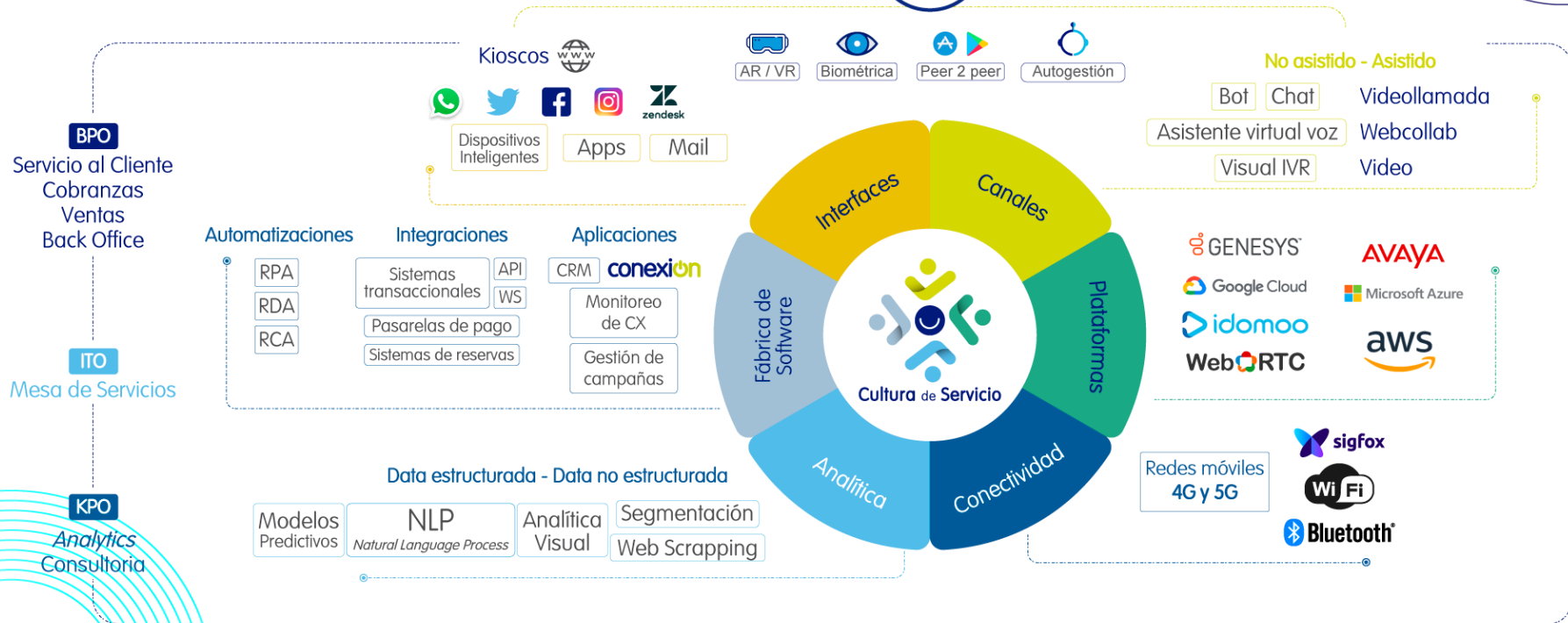
Transformación digital

Contamos con metodologías potentes, competencias **tecnológicas profundas** y capacidades de diseño para desarrollar proyectos usables, útiles y sexys, centrados en las personas.



Ecosistema digital

Somos apasionados por la innovación



Apoyados en los programas de Megai y Eureka

Base tecnológica



- Plataforma de **contact center**
- Plataforma de **grabación voz y pantalla**
- IVR
- Networking **CISCO**
- **HP, DELL e IBM**
- Kaspersky
- Palo Alto Networks
- Radware
- Dominio Microsoft
- Mesa de Servicios **emtelco 7x24x365**
- **Workforce**
- **Simon CX**

Apoyados en la tecnología

Otros

- Plataforma de inteligencia de negocios
- CRM
- Correo Microsoft Exchange
- Office 365
- Almacenamiento SAN
- CCTV
- Manage Engine, PRTG
- Monitoreo Remoto de estaciones
- Carteleras digitales
- Conexión

Planes de contingencia



Contingencia eléctrica
Soporte **7x24x365** en plataformas
Red regional de telecomunicaciones con redundancia
Contingencia entre sedes y ciudades
Redundancia de componentes operativos
Plataforma tecnológica Alta disponibilidad
Virtualización de **servidores**

Seguridad

- Certificación **PCI DSS 3.2**
- Procesos estructurados bajo el modelo **ITIL y COBIT**
- Sistema de Seguridad y Política de Seguridad de la Información.
- Certificación **ISO/IEC 27001:2013** Seguridad de la Información.



Software a la medida

- Aplicaciones Móviles
- Integraciones
- Aplicaciones generales (PQRS, capturas de información, gestión de campañas, encuestas, agendamientos web)
- Personalización de software CRM
- IVR transaccionales

Portafolio Producto y Soluciones



Gestión de Experiencias - CX

Soluciones Digitales - DX

Servicios de Analítica

Servicios de Consultoría



Gestión de Experiencias



Con una adecuada combinación de **talento, procesos y tecnología**; **cocreamos** soluciones que nos permite brindar las mejores experiencias a los usuarios de las marcas que representamos.

Diseñamos soluciones y experiencias **centradas en el cliente**, en sus necesidades y expectativas de sus usuarios, nos aseguramos que cada interacción exprese su promesa de marca, generando momentos memorables que lo diferencien..



Back Office Operativo

Buscamos con nuestros clientes **optimizar costos** mientras brindamos la mejor experiencia al cliente, a través de relaciones de costo beneficio, en la automatización de procesos operativos como: PQRS, gestión documental, digitación, y procesos de apoyo.



Cobranzas

Somos un aliado estratégico, que buscamos generar las mejores experiencias en la **gestión de su cartera**, cuidando el cliente y la marca que representamos. Gestionamos de una manera innovadora la cartera, a través de los diferentes segmentos y estados de la misma, buscando así las mejores soluciones para el cliente y mejorar el recaudo de la marca.



Instalaciones y reparaciones

Somos un aliado estratégico, buscando formar parte del ciclo de contacto del cliente con la marca, apoyando en la instalación de los servicios adquiridos y asegurar su buen funcionamiento.



Mesa de servicio

Prestamos servicios B2B, para acompañar a las marcas en la **solución de incidentes** y demás necesidades de infraestructura tecnológica.



Servicio al cliente

Buscamos **comprender el recorrido del cliente**, buscando hacerlo más simple y gestionable. A través de diferentes canales brindamos información general, atendemos sus peticiones, quejas y gestionamos de la mejor manera sus reclamos; así como también a través de las encuestas de satisfacción gestionamos las posibles opciones de mejora.



Ventas

Somos un aliado estratégico, que buscamos **generar mayores ingresos** a las marcas que representamos a través del aumento de su volumen de ventas. A través de la prospección de clientes, telemarketing, cierre de ventas, cross selling /up selling; así como la entrega e instalación de sus productos.

Modelos



Soluciones Digitales



Nos apasionados en la innovación tecnológica ágil para la generación de soluciones, productos y procesos eficientes que permitan maximizar el valor y experiencia para clientes y usuarios.

Estamos convencidos de que la transformación digital es un importante impulsor del **crecimiento de los negocios**, por eso aportamos con nuestra experiencia en procesos que ayuden a que la tecnología sea ese habilitador de transformación.



Servicios de Analítica y Consultoría



Gestionamos y potencializamos el conocimiento de las diferentes marcas, a través del análisis de grandes cantidades de datos de acuerdo a su **estrategia** y al perfil de sus usuarios, buscando con equipos de expertos en diferentes temáticas diseñar y co crear estrategias de gestión de la experiencia.



Servicios de Análítica

Somos un aliado estratégico, que buscamos **generar valor** con los datos obtenidos a través de las interacciones que tienen los clientes en los **diferentes puntos de contacto**.

Así aprovechamos esta información para generar ventajas, nuevas estrategias, e identificar nuevas capacidades que se deben desarrollar, y así construir estrategias para continuar generando experiencias positivas.

Lo logramos combinando diferentes herramientas como: Laboratorio de analítica, Speech Analytics, Análítica predictiva, Modelos de forecasting, Geolocalizador



Servicios de Consultoría

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 en CX

Consultoría en UX

Aseguramiento de la experiencia

Inteligencia de procesos y eficiencias.

Consultoría en gestión de aprendizaje.

Lo damos todo para que tus clientes se enamoren de tu marca



Respaldo de **EPM** y **Millicom**.



Enfoque en **codesarrollo de marcas y experiencia de cliente CX**.



Plataforma omnicanal para la interacción con los clientes.



Personal altamente capacitado y capaz de asumir **grandes retos**.



Líderes **apasionados y motivados**.



Somos grandes **generadores de empleo** para sectores vulnerables de la población.



Buscamos constantemente **buenas prácticas del sector e innovamos**.



Identificamos oportunidades que puedan aplicar para todos nuestros clientes.



Infraestructura adecuada para la **prestación de servicios de contact center y BPO**.



.....

¡Gracias!



A group of four diverse young adults (three men and one woman) are sitting around a white table, smiling and looking at their mobile devices (smartphones and tablets). The woman on the left is wearing a grey sweater. The man next to her is wearing a black and white striped shirt. The person next to him is wearing a white shirt and glasses. The man on the right is wearing a dark blue jacket over a blue shirt. A laptop is open in front of him. The background is a solid blue wall with decorative yellow dots in the top right corner and a yellow abstract shape in the top left corner.

emtelco
CX & BPO