

## **CX Summit 2024 de BPrO concluye con más de 1.200 asistentes y premios a empresas con mejores prácticas en experiencia de usuario**

- *Los ganadores de los CX Interaction Awards fueron galardonados en categorías como Innovación Tecnológica, Experiencia del Cliente, Excelencia en Servicio al Cliente e Integración de Nuevas Tecnologías. Estos premios reconocieron a empresas destacadas en la interacción con los clientes y en la adopción de nuevas tecnologías para mejorar la experiencia del usuario.*
- *Más de 1.200 personas y 80 expositores participaron en el CX Summit 2024, el principal evento anual sobre experiencia de cliente y servicio al usuario organizado por BPrO. Los asistentes tuvieron la oportunidad de explorar nuevas ideas, compartir experiencias y establecer conexiones valiosas durante dos días de actividades.*

**Cartagena, mayo de 2024.** El CX Summit 2024, el principal evento anual sobre experiencia de cliente y servicio al usuario organizado por la Asociación Colombiana de BPO (BPrO), concluyó su vigesimocuarta edición con una asistencia récord de más de 1.200 personas y 80 expositores. Durante dos días, los asistentes tuvieron la oportunidad de explorar nuevas ideas, compartir experiencias y establecer conexiones valiosas en un entorno tecnológico y desafiante, donde la inteligencia artificial fue la protagonista en la toma de decisiones.

Uno de los momentos más esperados del CX SUMMIT fue la entrega de los CX Interaction Awards, donde se reconocieron a empresas destacadas en la interacción con los clientes y que han demostrado excelencia en diversos procesos, contribuyendo al éxito de sus organizaciones a través de la adopción de nuevas tecnologías y herramientas innovadoras.

En esta edición, los ganadores fueron:

Mejor estrategia en customer experience:

- Oro: Emtelco
- Plata: Concentrix
- Bronce: Konecta

Mejor estrategia multicanal:

- Oro: Emtelco
- Plata: konecta
- Bronce: Americas BPS

Mejor estrategia social

- Oro: Konecta
- Plata: BRM An Alta Company
- Bronce: Apex America Colombia

Mejor administración del capital humano:

- Oro: Emtelco
- Plata: Diageo Colombia
- Bronce: Contento BPS

Mejor estrategia en employee engagement

- Oro: Telecenter Panamericana
- Plata: Emtelco
- Bronce: Diageo Colombia

Mejor contribución en responsabilidad social

- Oro: Becall outsourcing S.A.S
- Plata: Intouch CX
- Bronce: Emergia

Mejor estrategia de inclusión y diversidad:

- Oro: America BPS
- Plata: Almacontact S.A.A
- Bronce: Diageo Colombia

Mejor contribución tecnológica:

- Oro: America BPS
- Plata: Intelcia Colombia
- Bronce: Konecta

Mejor estrategia data analytics:

- Oro: Emergia
- Plata: Outsourcing S.A.S Bic
- Bronce: Johnson & Johnson

Mejor operación de empresa tercerizadora

- Oro: Telecenter panamericana LTDA
- Plata: Emtelco
- Bronce: Atlantic Quantum Innovation S.A.S

Mejor operación interna:

- Oro: Centro de soluciones y servicios Coomeva
- Plata: Diageo Colombia
- Bronce: Johnson & Johnson

Mejor estrategia de cobranza:

- Oro: Emtelco
- Plata: Intelcia Colombia
- Bronce: Grupo ASD-IQ Outsourcing-Icetex

Mejor gestión de centro de servicios compartidos por su servicio al cliente:

- Oro: Diageo Colombia
- Plata: Telecenter Panamericana LTDA
- Bronce: Strategy Big Data

Mejor gestión exportador:

- Oro: Konecta
- Plata: Comware S.A.S
- Bronce: BRM an Alta Company

Premio ejecutivo del año:

- Marcela Ramírez Palacio de Intouch CX

Premio al talento:

- Sandra Mireya Giraldo Arellano de Emtelco

Estos galardonados destacaron por su compromiso con la excelencia en la experiencia del cliente y la innovación en el sector BPO, reflejando así el espíritu de vanguardia y calidad que caracteriza al CX SUMMIT. "El CX SUMMIT 2024 ha sido un espacio enriquecedor donde hemos podido compartir conocimientos, experiencias y mejores prácticas para impulsar la industria del BPO en Colombia. Agradecemos a todos los participantes, expositores y premiados por hacer de este evento un éxito rotundo", concluyó Ana Karina Quessep, presidente de BPrO.

El encuentro contó con destacados invitados internacionales, como el CEO de The Futures Agency y uno de los 100 personajes más influyentes de Europa, Gerd Leonhard; la exdirectora de Aprendizaje en Tesla, Apple, Microsoft y Gap, Beth Loeb Davies; el sobreviviente que permaneció 72 días atrapado en la Cordillera de los Andes y que inspiró la película de Netflix, Carlos Páez; y el deportista extremo que ha corrido en el lugar del mundo más caliente, frío y alto sobre el nivel del mar, Millán Ludueña, protagonista del documental "From Core To Sun".

Además, el CX Summit 2024 ofreció visiones desde el liderazgo empresarial y la toma de decisiones estratégicas en cuanto al sector BPO del director General de Arcos Dorados Colombia (McDonald's), Héctor Orozco; el director ejecutivo de Comfama, David Escobar; la gerente de Sostenibilidad de Claro Colombia, María Consuelo Castro; la socia fundadora de In Pacta Consulting, Mariana Jaramillo; la vicepresidente de Promigas, Magda Galindo; y la experta en Marketing y Comunicaciones y ganadora del Women to Watch 2022, Catalina Irurita.

**Sobre BPrO**

Es la Asociación Colombiana de BPO (Business Process Outsourcing), es una entidad sin ánimo de lucro que trabaja hace más de 22 años para agrupar y representar las empresas del sector y su cadena de valor. Con más de 100 empresas asociadas, especializadas en el relacionamiento con clientes, es el referente del sector en el país.

**Contacto de prensa**

Valentina Herrera Riaño  
contenidos3@innobrand.global  
3126774123