

La compañía catalana de 'contact center' abre delegación en Estados Unidos

Emergia crea 1.500 empleos

ARIADNA BOADA
L'Hospitalet de Llobregat

La compañía Emergia, especializada en la gestión integral de clientes en el ámbito del *contact center*, la externalización de servicios (*outsourcing*) de procesos de negocio (BPO) y la consultoría en *customer care*, prevé contratar este 2011 hasta 800 personas en Catalunya. Según su presidente y socio fundador, Albert Ollé, en el resto de España se contratarán hasta 700 personas más, con lo que la empresa, con sede en l'Hospitalet de Llobregat, incrementará en 1.500 puestos de trabajo su plantilla española.

Ollé asegura que este incremento de plantilla responde a las buenas expectativas del negocio en el 2011, pese a que el mercado español ha caído un 4% de media en los últimos dos años. La compañía busca una localización en Barcelona para el incremento de plantilla y espera el apoyo del consistorio barcelonés que, según él, "todavía no ha mostrado mucho interés".

Desde su creación en Barcelona en el 2005, Emergia está presente en mercados internacionales y hoy tiene sedes en Colombia, Chile, Nicaragua y EE.UU., donde este año ha abierto oficinas comerciales en Atlanta (Georgia) y Dallas (Texas). En este país, la compañía ya ha cerrado contratos con dos empresas de telecomunicaciones y



JORDI ROVIRALTA

Albert Ollé, presidente y socio fundador de Emergia

La compañía facturó el año pasado 70 millones de euros, y este 2011 prevé llegar a 123 millones

entretenimiento para gestionarles los contactos con los clientes y este año prevé facturar allí 10 millones de euros y crear 500 nuevos puestos de trabajo. "El mercado norteamericano es clave para nosotros, por el gran número de hispanos", añade Ollé.

Con la delegación en Estados Unidos, son seis los centros que Emergia tiene en el continente americano. Abrió en Santiago de Chile hace 5 años, le han seguido Colombia y Nicaragua (desde esta última ya ofrece servicio a EE.UU.). Ollé, que en 1989 fundó Difusió Telemarketing Grup (DTG) y que se fusionó con la norteamericana Teletech en el 2000, afirma que Emergia también prevé abrir delegación en Sudáfrica y Filipinas a principios del 2012. "Son países con un buen inglés que pueden atender las demandas de franjas horarias como la

americana o la inglesa", señala. La compañía, que pertenece a la Corporación Financiera Valora (propiedad de Albert Ollé), facturó el año pasado 70 millones de euros, y este 2011 prevé alcanzar los 123 millones. El objetivo para el 2015, y con la apertura de los nuevos mercados, es llegar a los 500 millones.

Emergia emplea a más de 4.000 personas y trabaja para grandes corporaciones de la banca, los seguros y las telecomunicaciones en el diseño, lanzamiento y operación de proyectos vinculados al *contact center* y la gestión de clientes. ●