

TRANSITANDO HACIA ESTE FUTURO PRESENTE

Fastco: 25 años extraordinarios

Fastco cumple 25 años de trayectoria consolidándose como una compañía que ha sabido evolucionar con grandeza, anticipándose al ritmo del consumidor y de la sociedad. Hoy, la empresa es reconocida en Chile, Perú, Colombia y España con el sello Building Happiness 2025, validándose como una organización gobernada por los datos, la tecnología y la innovación, sostenida por talento de alto desempeño. Una combinación que ha permitido alcanzar resultados extraordinarios y ofrecer certidumbre a todos sus stakeholders.

Desde sus orígenes, en el ADN de Fastco siempre estuvo la convicción de ser más que un contact center. Su misión ha sido generar oportunidades y soluciones comerciales de alto impacto, integrando inteligencia de negocio, innovación y un equipo humano que evoluciona junto a cada desafío. Hoy esa visión se expresa en Fast CX, una propuesta que une IA generativa, analítica avanzada y automatización con la experiencia de equipo de alto desempeño preparados para que cada interacción se convierta en una oportunidad efectiva y de valor.

"El ADN de Fastco está en los datos, la tecnología, la innovación y talento humano. Estos 25 años son la prueba de nuestra evolución: de ser un actor tradicional a convertirnos en una compañía inteligente, capaz de anticiparse y liderar con solidez el futuro presente", afirma Gonzalo Cruells, CEO de Fastco.

Conociendo generaciones, generando inteligencia

A lo largo de estas dos décadas y media, Fastco ha acompañado a distintas generaciones de clientes y consumidores, aprendiendo de sus hábitos, expectativas y formas de relacionarse. Ese aprendizaje profundo se ha convertido en un activo estratégico: un conocimiento único del cliente que permite generar contactos cada vez más inteligentes, relevantes y efectivos.

"En Fastco sabemos que el verdadero valor está en comprender al cliente en todas sus dimensiones. Gracias a ese conocimiento y al uso de tecnología avanzada, podemos hiperpersonalizar cada interacción, transformando la relación en inteligencia de negocio y generando resultados extraordinarios para nuestros clientes y consumidores", agrega Cruells.

Un futuro presente

La certificación Building Happiness 2025, obtenida por quinto año consecutivo, reafirma que la cultura Fastco trasciende fronteras y valida la convicción de que la innovación y la felicidad organizacional pueden coexistir como parte de una misma estrategia de management.

"Lograr resultados extraordinarios nos permite seguir construyendo un entorno donde clientes, consumidores y colaboradores evolucionan junto a una compañía que invierte, crece y genera bienestar constante. Esa es la esencia de Fastco: un presente sólido y un futuro que siempre será sinónimo de inteligencia y felicidad", concluye Cruells.



Gonzalo Cruells, CEO de Fastco.

CULTURA DE INNOVACIÓN Y FELICIDAD ORGANIZACIONAL

Fastco, entre las 10 compañías más felices para trabajar en el mundo

Por quinto año consecutivo, Fastco recibió la certificación Building Happiness 2025, que la posiciona dentro del top 10 de las empresas más felices para trabajar a nivel internacional. Este reconocimiento refleja un camino de transformación cultural en el que las personas se han consolidado como el activo estratégico más valioso de la compañía.

"Nuestra convicción es clara: trabajamos con las personas en el centro. Hemos impulsado programas de innovación abierta, espacios donde los equipos pueden proponer ideas y ser protagonistas de la mejora continua. La felicidad no es un concepto intangible; la medimos, la gestionamos y la traducimos en indicadores de desempeño, participación y cierre de brechas de liderazgo", explica Hellen Chaffe Morales, Gerente Corporativa de Personas y Control de Gestión.

La clave, asegura, ha estado en migrar hacia un liderazgo más innovador, cercano y colaborativo, que fomenta la escucha activa y el reconocimiento constante. Este estilo de liderazgo ha impulsado no solo el compromiso de los equipos, sino también un sello cultural que distingue a Fastco en todos los países donde opera.

Uno de los pilares ha sido el desarrollo de carrera interna, generando oportunidades reales de crecimiento que fortalecen el sentido de pertenencia y proyectan al contact center como una industria profesionalizada, digital y en permanente innovación.

El próximo desafío, subraya Chaffe, es dar un paso más allá: evolucionar del trabajo en equipo al trabajo colaborativo, capaz de integrar las distintas generaciones y talentos que conviven en la organización.

"Hoy sabemos que la felicidad organizacional se puede construir y gestionar de manera positiva. No es casualidad que hayamos logrado consolidar este modelo en Chile, Perú y Colombia. Cuando las personas están bien, las empresas funcionan bien. Ese es nuestro propósito y nuestra mayor fortaleza", concluye.



Hellen Chaffe, Gerente Corporativa de Personas y Control de Gestión.

"Cuando las personas están bien, las empresas funcionan bien",
 Hellen Chaffe, Gerente Corporativa de Personas y Control de Gestión.

"El ADN de Fastco está en los datos, la tecnología, la innovación y talento humano",
 Gonzalo Cruells,
 CEO de Fastco.

www.fastcogroup.com