

ContactForum

revista

AÑO 25 / NÚMERO 99 / SEPTIEMBRE - OCTUBRE 2021

Soluciones CX-2022

Lo más avanzado
en **tecnología**
y **servicios**
en la industria
de **CX**





PENTAFON
CONTACT CENTER & BPO

Expertos en generar **experiencias positivas** para tus clientes



- Certificados: PCI-DSS Nivel 1, ISO 18295, ISO27001, ISO 9001 y modelo global CIC 2.0
- Dentro de las 100 mejores empresas donde trabajar por Great Place to Work
- Atención a clientes, cobranza y ventas
- Reclutamiento, selección y gestión de personal con registro del REPSE
- Plataforma omnicanal Genesys, BI, AI, speech y text analytics
- PENTAHOME® y MOBILITY® : Modelos certificados de teletrabajo





Editorial

La aceleración digital ha cambiado la forma de vivir, trabajar, hacer deporte, estudiar... todas las actividades humanas migraron a una plataforma digital a causa del COVID 19. Los próximos pasos que den las organizaciones en el camino de esta transformación determinarán su crecimiento y supervivencia en un mercado cada vez más competitivo que exige una innovación constante.

De acuerdo a IDC, en los últimos meses la adopción de infraestructura y plataformas como servicio, ha crecido un 30% apuntando hacia la búsqueda de soluciones flexibles que permitan nuevos procesos de negocio y respuestas ágiles a las necesidades de las operaciones.

Por su parte, los servicios de atención a clientes y procesos de CX también se han vuelto más sofisticados y la tolerancia que los clientes tenían con las empresas, ya terminó. Hoy los clientes desean que las organizaciones se adelanten a sus necesidades, que les permitan tener atención automatizada; pero también desean contar con una asistencia personalizada.

En esta edición de la revista, presentamos el Directorio ContactForum 2022 el compendio con los servicios y las soluciones tecnológicas más innovadoras del mercado para la industria de CX, que les permitirán a las empresas y áreas de interacción encontrar las herramientas que les brinden una mejor forma de conectar con sus clientes.

Hoy más que nunca es vital para las organizaciones entender al consumidor y alinear todos sus esfuerzos hacia una cultura centrada en el cliente.



Eugenia García Aguirre
Directora General



Lourdes Adame Goddard
Directora Editorial

EDICIÓN SEPTIEMBRE - OCTUBRE 2021

DIRECCIÓN GENERAL

Ma. Eugenia García Aguirre

DIRECCIÓN EDITORIAL

Lourdes Adame Goddard

EDITORIA

Martha Isabel Schwebel

DISEÑO GRÁFICO Y PRODUCCIÓN

Susana Hidalgo

PUBLICIDAD Y VENTAS

Susana Delgado

Dulce Morales

SUSCRIPCIONES Y SERVICIO A CLIENTES
(55) 5340 2290



Editada por el: Instituto Mexicano de Teleservicios

José María Velasco, No 13 - 401, Piso 4
Col. San José Insurgentes,
Delegación Benito Juárez, C.P. 03900, Ciudad de México.

revistacforum@imt.com.mx



/imtcontactforum



@imt_



IMTContactForum



imt_cx



Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT)

CAPACITACIÓN IMT

Formación especializada para tu empresa

Conoce nuestras soluciones para el desarrollo de competencias especializadas en Cx, centros de contacto y áreas de interacción con clientes.

CURSOS IN HOUSE:

Diseño de cursos a la medida con formatos y metodologías ante esta nueva normalidad.

- Capacitamos a tu personal a distancia en los temas de tu interés en los horarios y fechas que requieras.
- Diseñamos el contenido de acuerdo al perfil y expertise de tu personal.
- Promovemos el aprendizaje por medio de metodologías de aprendizaje acelerado y diseño instruccional adecuado.



IMT - learning

Accede a los cursos On Demand que tenemos para ti y tu personal

- Capacitate y desarrolla a tu personal en lugar y tiempo que lo requieras.
- Desarrolla habilidades y competencias específicas.
- Construimos y producimos tu propio material alineado a tu necesidad.



IMT Academy - Nueva Plataforma de educación continua

Cursa una de las 4 especialidades o toma alguno de los cursos especializados que van desde nivel operativo hasta nivel directivo.

- Desarrolla habilidades y competencias
- Sé especialista en cualquiera de las áreas de tu interés y mejora tus oportunidades laborales.
- Adquiere nuevos conocimientos y ponlos en práctica al momento y recibe asesoría de un experto.



Máster en Dirección Estratégica de Customer Experience y centros de contacto

Al concluir Diplomado 1 y 2 obtén el grado máster avalado por el IMT y la Universidad Anáhuac.

- Actualízate en temas de alta y baja dirección para Centros de contacto y áreas de interacción con clientes.
- Conviértete en un especialista del Customer Experience, mediante la formación académica de clase mundial proporcionada por la Universidad de Anáhuac.
- Interactúa en tiempo real con especialistas e Intercambiar experiencia con líderes de cátedra.



Informes: a.arango@imt.com.mx / Tel 55 5340 2290 Ext. 6300 / WhatsApp 5566770356
www.imt.com.mx



/imtcontactforum



Instituto Mexicano de Telervicios (IMT)



@imt_



IMTContactForum



imt_cx

CONTENIDO

Descripción de empresas



8	AddACCION	12	Latintel de México
8	AHK SYSTEMS	12	Magnatempus
8	AMATECH	12	Marketing Seyer
8	Asesores y Consultores de Productos Litigiosos	12	Med Marketing
8	ASLO Expertos en Seguridad Telefónica	12	Medallia
8	Atel Soluciones	12	Mitrol México
8	Atento México	13	NICE SYSTEMS
8	Auronix	13	Nuxiba
9	Avaya	13	Open Cloud Contact Center
9	B Connect Services	13	Openservice
9	Bufete Jurídico Pazos Chávez	13	PBX HOSTING
9	Call IT Once	13	Pentafon
9	CallFasst	13	Predictiva
9	CCM 307	13	ReyNet
9	Central	14	S1Gateway México
10	Connectivity Solutions	14	SERTEC
10	Consortio Jurídico de Cobranza Especializada	14	ServiceNow
10	CONTACTUS Contact Center	14	Soluciones Telefónicas de Occidente (STO Contact Center)
10	Conversso	14	SRL Soluciones
10	Directo Telecom	14	Tecnofin
10	E-Contact Professional Services	14	Tecnosis
10	Eficasia	14	Teleperformance México
10	Enghouse Interactive	15	Telnorm
11	Fábrica de Ideas e Innovación	15	Telvista
11	Five9	15	TKM Customer Solutions
11	Global Management	15	Verint
11	Grupo Concentra	15	Vocalcom
11	High Marketing & Telemarketing	15	Zendesk
11	Ikusi	15	Zoom Solutions
11	Impulse Telecom		
11	Instituto Mexicano de Teleservicios	16	PUBLIRREPORTAJE
11	Kenwin COPC		El futuro del trabajo, hoy: Teleperformance <i>Cloud Campus</i>
12	Klinc		
12	Konexo, Contact & Solution Center		

Servicios



CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / BPO

- 19 Agencias de *Contact Centers* / BPO
- 24 Atención a Clientes / Ventas
- 26 Atención Digital (redes sociales, *chat*, multicanal)
- 28 *Back Office*
- 28 Cobranza
- 30 Encuestas Telefónicas
- 30 *Help Desk* / *Service Desk* / Soporte Técnico
- 31 Renta de Estaciones de Trabajo

CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

- 32 Aseguramiento y Control de Calidad / *Speech Analytics*
- 32 Certificación
- 34 Consultoría General
- 34 Consultoría en Atención al Cliente
- 35 Consultoría en *Call Centers* / *Contact Centers* / CX
- 36 Consultoría Estratégica en CRM / ERP / Comercio Electrónico
- 37 Consultoría en Transformación Digital
- 38 Consultoría Financiera
- 38 Creación de ambientes de trabajo para múltiples generaciones
- 38 Educación Financiera
- 39 Gasto Inteligente
- 39 Salario *On Demand*

MERCADOTECNIA

- 40 *Marketing* Digital
- 40 Mercadotecnia Directa

TALENTO

- 41 Capacitación
- 41 *e-Learning*
- 42 Herramientas de Evaluación de Desempeño del Personal
- 42 Personal Especializado

TELECOMUNICACIONES

- 43 Compañías Telefónicas
- 43 Servicios de Telecomunicaciones

Tecnología



APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

- 45 *Chatbots* / Servicios de Robot de Mensajes Interactivos
- 46 *Chat* Proactivo
- 46 *Gamification*
- 46 Interacción con clientes vía Redes Sociales
- 48 *Social Media*
- 48 Software basado en la Nube
- 49 *Web Call Back*

SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / CX

- 49 Administración de la Calidad / Sistemas de Grabación / Monitoreo del *Call Center* / *Contact Center*
- 50 Administración de la Experiencia del Empleado / EX (Sw)
- 50 Administración de la Fuerza de Trabajo (WFM)
- 51 Administración de la Operación del *Call Center* / *Contact Center*
- 52 Audiotexto / *Text to Speech*
- 52 *Business Intelligence*
- 52 Ciberseguridad
- 53 Comunicaciones Unificadas
- 53 Conmutadores PBX y ACD / IVR y CTI
- 54 Cobranza (Sw)
- 54 CRM – eCRM
- 54 *Customer Experience Analytics*
- 56 *e-Learning* (Sw)
- 56 Envíos SMS Masivos
- 57 *Help Desk* / *Service Desk* / Soporte Técnico (Sw)
- 57 *Hosted on Demand*
- 58 Integradores de Tecnología
- 58 Inteligencia Artificial
- 59 Marcadores Automáticos / Predictivos
- 59 Nubes Privadas, Públicas, Híbridas
- 60 Plataforma Multicanal
- 61 Reconocimiento de Voz / Portales de Voz
- 61 *Speech* / *Text Analytics* (Sw)
- 62 Software Especializado para *Call Centers* / *Contact Center*
- 63 Soluciones Omnicanal
- 64 Tecnología para *Call Centers* / *Contact Center* / CRM
- 67 Tecnología de *Contact Center* en la Nube
- 70 Telefonía IP / VoIP

REDES, CÓMPUTO E INFORMÁTICA (HARDWARE Y SOFTWARE)

- 70 Servicios de *Contact Center* virtual

	AddACCION Es la primera y única solución basada en un modelo de interacciones únicas y unificadas con los clientes con una visión 360° del negocio, lo que permite generar un incremento en ventas y aumento en utilidades, satisfacción de los clientes, reducción de costos en capacitación y adquisición de diferentes aplicaciones, además de minimizar los riesgos de implementación y fallas en los procesos. Es una aplicación que se integra a todos sus canales de contacto digitales y tradicionales permitiendo canalizar todas las interacciones con sus clientes y prospectos.	Páginas: 54, 64
	AHK SYSTEMS Empresa mexicana certificada dedicada a la integración de soluciones de telecomunicaciones para la implementación de PBX, Contact Centers, grabación de voz, datos, video, móviles, analytics, WFM, Back Office, autenticación de voz, Robotic Automation, compensación de incentivos, IVR, marcadores, servidores, almacenamiento, videoconferencia, video análisis, CCTV, servicios profesionales, consultoría, diseño, capacitación, servicio de soporte y mantenimiento. Distribuidor certificado de NICE Systems y Avaya, entre otros.	Páginas: 49, 53, 54, 58
	AMATECH Amatech es una firma especializada que ofrece servicios integrales de Contact Center hace más de 20 años con la infraestructura más actualizada y personal calificado, nuestras soluciones son generadas a la medida y están centradas en el cliente, para mejorar la experiencia con la marca a través de múltiples canales.	Páginas: 26, 30
	Asesores y Consultores de Productos Litigiosos Desde nuestros inicios, hemos trabajado en los rubros de servicio a clientes, soporte técnico, administración y cobranza de productos crediticios. Con el paso del tiempo, la diversificación de actividades ha sido fundamental para ofrecer otros servicios que nuestros clientes requieren, relacionados con los Call Centers. Contamos con un equipo de trabajo que hace la diferencia. La constancia, tenacidad, compromiso y valores que constituyen los pilares de la empresa, además de su infraestructura y tecnología, resultan en la prestación de servicios con el más alto índice de calidad. Trabajamos permanentemente en la mejora continua de los procesos operativos y administrativos, así como en el resguardo de la información, lo que repercute de manera directa en los resultados, al establecer especial atención en las áreas de oportunidad que inciden directamente en el mejoramiento de los servicios. La certificación de los procedimientos constituye prioridad, por lo que su constante revisión y actualización es compromiso permanente.	Páginas: 24, 28, 30
	ASLO Expertos en Seguridad Telefónica Nuestra solución Voisek® resuelve de manera definitiva el fraude telefónico por suplantación de números y asegura la disponibilidad del Contact Center ante ataques a las líneas telefónicas. Una llamada puede costarte más, que invertir en seguridad telefónica.	Páginas: 32, 52, 61
	Atel Soluciones Empresa 100% mexicana, Socialmente Responsable, especializada en campañas de alto tráfico y multicanal. Somos la mejor opción para renta de infraestructura, el servicio es personalizado y nos adaptamos a sus necesidades. Contamos con 6 Centros de Contacto ubicados en estados estratégicos del país, para brindar atención al mercado nacional e internacional. Nos respaldan 25 años de servicio ininterrumpido, con la única intención de atenderlo.	Páginas: 19, 26, 31
	Atento México Somos la empresa líder de servicios de relación con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPS) en Latinoamérica y uno de los 5 mayores proveedores a nivel mundial. Atento apuesta por la transformación del negocio a través de servicios de nueva generación, gestionando y desarrollando interacciones de alto valor para mejorar la experiencia de tus clientes. A través de un profundo diagnóstico con enfoque metodológico, una impecable implementación de soluciones de clase mundial mediante experiencias omnicanal, integramos soluciones de negocio a la medida.	Páginas: 19, 65
	Auronix Es una empresa de tecnología con sede en México y líder en plataformas de comunicación como servicio que ofrece soluciones a marcas para conectar con sus clientes en los canales de mensajería más populares. A través de las soluciones Auronix, nuestros clientes pueden enviar y orquestar notificaciones por cualquier canal, así como atender a usuarios a través de experiencias conversacionales con chatbots y agentes humanos. Auronix crea una interacción entre empresas y consumidores mediante canales de mensajería como WhatsApp, RCS, SMS, Business Messages de Google, Apple Business Chat, entre otros. Los servicios de Auronix permiten a las compañías generar interacciones personalizadas con los consumidores a lo largo del customer journey, lo que mejora la experiencia de usuario, incrementa la lealtad y ventas, y reduce costos operativos.	Páginas: 45, 46, 54, 56, 60, 63, 66, 67

Páginas: 45, 48, 53, 55, 60, 61, 63, 65, 67, 70	Avaya	Reconocido innovador y proveedor líder a nivel mundial en soluciones para mejorar y simplificar las comunicaciones y la colaboración. Ofrece soluciones de interacción con el cliente y el equipo. Las soluciones de Avaya unen a las personas con la información apropiada, en el momento preciso y en el contexto adecuado. La empresa proporciona tecnologías para comunicaciones unificadas y colaboración, <i>Contact Center</i> y gestión de la experiencia del cliente, así como servicios relacionados para grandes empresas, compañías de tamaño mediano, negocios pequeños y organizaciones gubernamentales en todo el mundo.	 AVAYA Experiences That Matter
Páginas: 20, 24, 27, 28, 30, 31, 40, 56	B Connect Services	Empresa líder en el servicio de Centros de Contacto desde 1995. Contamos con más de 5,000 estaciones distribuidas en 4 centros de operación dentro del país y presencia mundial en 10 países, en tres continentes, con más de 60 centros operativos. Nuestra gran experiencia en servicios integrales de BPO y <i>Contact Center</i> a nivel mundial, nos permite construir relaciones de confianza con nuestros clientes alineándonos con sus estrategias y estableciendo un objetivo único y común a sus intereses. Ofrecemos las mejores prácticas en la gestión de procesos, el compromiso y la flexibilidad requeridos por cada uno de nuestros clientes, a través de herramientas desarrolladas <i>in house</i>, gestión de procesos de tecnología y el cumplimiento de las normas de seguridad y protección de datos personales.	 Konecta
Página: 29	Bufete Jurídico Pazos Chávez	Es una de las empresas líder en el ramo de los servicios de Cobranza que presta sus servicios con tecnología de punta y más de 30 años de experiencia en el mercado mexicano. Desde nuestros inicios, hemos trabajado en los rubros de asesoría legal, litigio judicial en sus diversas facetas, administración y cobranza de productos crediticios. Con el paso del tiempo, la diversificación de actividades ha sido fundamental para ofrecer otros servicios que nuestros clientes requieren, relacionados con los <i>Call Centers</i>. La constancia, tenacidad, compromiso y valores que constituyen los pilares de la empresa, además de su infraestructura y tecnología, resultan en la prestación de servicios con el más alto índice de calidad. Trabajamos permanentemente en la mejora continua de los procesos operativos y administrativos, así como en el resguardo de la información, lo que repercute de manera directa en los resultados, al establecer especial atención en las áreas de oportunidad que inciden directamente en el mejoramiento de los servicios.	 PAZOS CHÁVEZ BUFETE JURIDICO
Páginas: 35, 65, 67	Call IT Once	Desde el 2009 innovamos constantemente para traspasar los límites de la comunicación tradicional y llevar a tus clientes a vivir una auténtica experiencia omnicanal, con lo mejor y lo último de la tecnología en la nube. Como tu socio estratégico, somos ese factor clave para alcanzar y rebasar los objetivos y resultados de tu negocio, lo que nos ha dado más del 96% de aprobación por parte de nuestros Clientes. ¡Te invitamos a comprobarlo!	 CALL IT ONCE
Páginas: 20, 29	CallFasst	Somos el contacto con los clientes de nuestros clientes. Iniciamos operaciones en 1999, y formamos parte de FASST, S.A. DE C.V., empresa mexicana con más de 40 años de experiencia en el mercado de TIC's. Contamos con 1,700 posiciones en tres centros, ubicados en la ciudad de Querétaro y San Luis Potosí. Ofrecemos servicio de <i>Contact Center</i> multicanal: Servicio al Cliente, Soporte Técnico, Cobranza y <i>Telemarketing</i>, certificados en las normas internacionales ISO 9001:2015 y 27001:2013. Somos un Centro de Contacto dedicado a brindar resultados a nuestros clientes mediante la combinación de personal capacitado y la aplicación de tecnologías que nos permiten tener una mejora continua. Entre nuestros principales clientes están importantes organismos gubernamentales, empresas de marketing digital, así como empresas líderes en telecomunicaciones en México; a nivel internacional, contamos con experiencia en el mercado estadounidense y europeo.	 CALLFASST CONTACT CENTER
Páginas: 37, 40	CCM 307	Creamos soluciones digitales que preparan a su empresa para enfrentar los desafíos actuales: ser más eficiente e innovadoras y permitan un crecimiento anual constante.	 CCM 307 DIGITAL TRANSFORMATION
Páginas: 46, 50, 51, 56, 58	Central	Somos una plataforma de éxito centrada en los empleados. Central guía a los empleados de primera línea en grandes compañías hacia el éxito, al crear una experiencia personalizada e integral y un viaje guiado en torno a sus objetivos de desempeño, desarrollo y compromiso. La plataforma basada en Inteligencia Artificial de Central combina la gestión del rendimiento en tiempo real, el microaprendizaje, el <i>coaching</i>, el bienestar, el compromiso y la gamificación, lo que garantiza que los empleados se mantengan productivos, capacitados y eficientes. La tecnología de Central se puede integrar fácilmente con todos los sistemas empresariales líderes. Es la plataforma elegida por muchas de las principales empresas y servicios de subcontratación de Fortune 500 del mundo, lo que ayuda a miles de empleados en todo el mundo a superarse día a día.	 central™

Connectivity Solutions

Página: 43



Tenemos 8 años de experiencia en proyectos de conectividad a Internet y seguridad. Colaboramos con las empresas cuyo modelo de negocio/atención requiere forzosamente tener conexión a Internet continua, estable y segura en todas las sucursales. Somos el *partner* más importante de Peplink en México, podemos sumar enlaces de Internet de cualquier carrier (incluyendo SIM), balanceo y prioridad de tráfico, crear VPN de alta velocidad con o sin enlaces dedicados. Tenemos un *Network Operation Center* (NOC) dedicado a monitorear 24/7 los enlaces de nuestros clientes, tanto por bajo desempeño como por caídas. Es nuestra labor levantar las incidencias y darles seguimiento hasta su conclusión.

Consortio Jurídico de Cobranza Especializada

Páginas: 20, 24, 29, 31, 46, 49, 59



Empresa orgullosamente mexicana, identificada como líder en el mercado de recuperación de cartera vencida. Colabora desde 1993 con las principales instituciones financieras, automotrices, de telecomunicaciones y comerciales del país.

CONTACTUS Contact Center

Páginas: 21, 31



Durante 24 años nos hemos mantenido dentro de los *Contact Centers* (BPO's) más importantes de México y construido relaciones de confianza a largo plazo con clientes líderes en su sector. Nos especializamos en generar experiencias extraordinarias en cada contacto por medio de un modelo de negocio que combina un equipo de profesionales enfocados en entregarte resultados, procesos bajo normas y estándares internacionales, instalaciones amplias y cómodas; así como infraestructura segura y redundante de clase mundial. Ponemos a tu disposición soluciones hechas a la medida de atención a clientes, *help desk*, ventas, *back office* y renta de infraestructura.

Converso

Páginas: 62, 65



Es una plataforma tecnológica que permite a cualquier empresa habilitar módulos de atención a sus clientes de forma segura en la nube, dichos módulos de comunicación incluyen: *Call Center*, *chat* en vivo, correo, videoconferencias y *Whatsapp Business*.

Directo Telecom

Páginas: 43, 57, 60



Desde 1998, operamos en diferentes sectores de telecomunicaciones brindando la mejor tecnología, cobertura, atención y relación costo-beneficio. Contamos con una infraestructura que nos permite ofrecer servicios de telefonía nacional e internacional, envío de mensajes de texto (SMS) y plataforma hospedada con diferentes funcionalidades que podemos adecuar a las necesidades de cada *Contact Center*. Directo ofrece HOCCA: *Home Office Call Center Agent* una solución para que los agentes puedan hacer y recibir llamadas sin depender del internet ni de una computadora.

E-Contact Professional Services

Páginas: 25, 31



Somos un Centro de Contacto especializado en brindar soluciones de soporte técnico, atención a clientes y gestión de ventas para usuarios hispanoparlantes. Nuestra experiencia, flexibilidad y competitividad nos posicionan como un socio estratégico en los procesos de negocio de nuestros clientes a través de servicios de calidad, procesos certificados, confidencialidad de su información y soluciones flexibles a sus necesidades. Somos una empresa certificada en ISO 9001:2015, ISO/IEC 2700:2013, ISO 22301:2012, MGCIC. Nos interesa consolidar relaciones estratégicas con socios de negocios de largo plazo bajo el compromiso de incrementar la lealtad y niveles de retención de sus clientes mediante un trato cálido, confiable y eficiente contribuyendo así a la rentabilidad de su negocio.

Eficasia

Página: 20



Te ayudamos a potenciar los procesos de tu negocio sin importar el giro. Somos una empresa líder en el sector de Centros de Contacto, te ofrecemos servicios con la mejor infraestructura y tecnología que garantizan un servicio de excelencia.

Enghouse Interactive

Páginas: 50, 60, 63, 68



Enghouse Interactive, una subsidiaria de Enghouse Systems Limited (TSX: ENGH), es un proveedor global líder de *software* de *contact center* y servicios, que ofrece servicios de atención al cliente optimizados y transforman el *contact center* de un centro de costes a un potente motor de crecimiento. Nuestras prácticas y soluciones permiten a las empresas aprovechar de manera significativa las interacciones diarias con los clientes, para extraer ideas fundamentales que aumentan la lealtad de los clientes, y descubrir nuevas oportunidades rentables y de valor. Dando soporte a más de 10.000 clientes, en 120 países, Enghouse Interactive funciona en conformidad con las regulaciones locales y soporta cualquier tecnología de telefonía, bien sea desplegada en local o en la nube, asegurando que nuestros clientes pueden ser alcanzados por sus clientes – en cualquier momento, en cualquier lugar y a través de cualquier canal.

Página: 34	Fábrica de Ideas e Innovación	 Consultoría corporativa en planeación estratégica, análisis CRM, procesos de negocios y Centros de Contacto.
Páginas: 60, 68	Five9	 Proveedor líder de software para Centros de Contacto en la nube. Nos impulsa la pasión de transformar los Centros de Contacto en Centros de Excelencia para la participación del cliente, junto con un profundo conocimiento del costo y la gestión de un Contact Center. Ayudamos a los Centros de Contacto de todos los tamaños a crear conexiones poderosas con los cliente.
Página: 38	Global Management	 Somos una empresa con más de 18 años de experiencia en estrategias fiscales y financieras, apoyamos a nuestros clientes a regularizarse, manejando estrategias apegadas a la ley, que les permita tener ahorros y eficiencias ante el manejo de su nómina, asimismo, manejamos el assessment y certificación de las normas ante la Secretaría de Trabajo.
Páginas: 21, 25, 27, 32	Grupo Concentra	 Somos una empresa 100% mexicana que reúne más de 50 años de experiencia en la industria del Contact Center, por más de 12 años Grupo Concentra ha estado conectando clientes con empresas líderes en sus industrias, formado por un grupo multidisciplinario de expertos engloban una experiencia en los sectores de: telecomunicaciones, aerolíneas, entretenimiento, seguros, bancario, comida rápida, retail y consumo gobierno y educación. Contamos con 6 sites de México y Sudamérica y a través de sus plataformas de omnicanalidad brindamos servicios de customer care, ventas y soporte técnico entre otros.
Páginas: 21, 25, 27	High Marketing & Telemarketing	 Es una empresa pionera en el giro de los Call Centers, y el medio ideal para lograr el conocimiento y difusión de los productos y servicios de nuestros clientes. Nuestras herramientas nos permiten ofrecerles sus productos y servicios con total seguridad, absoluta confidencialidad y privacidad de datos personales o comerciales. Algunos de nuestros servicios son: Telemarketing Inbound, Telemarketing Outbound, Fulfillment, E-Marketing, Correo Directo, Bases de Datos e Internet.
Páginas: 37, 53, 58, 63, 68	Ikusi	 Empresa de Velatia, es una compañía de servicios tecnológicos, especializada en el ámbito de la digitalización y la ciberseguridad, despliega servicios de integración, ingeniería y desarrollo tecnológico para la transformación digital de los negocios. Trabaja junto con los clientes en ayudarlos con soluciones de valor de omnicanalidad para dar una mejor experiencia de usuario a clientes finales, obteniendo altos niveles de fidelización de la marca o servicio, así como incrementar las ventas a través de contactabilidad y atención por diferentes medios digitales y tradicionales, todo esto por medio de una orquestación de servicios interconectados de manera ágil y eficiente entre las diferentes áreas que deban de interactuar. Actualmente cuenta con 800 empleados altamente calificados y presencia en México, España, Colombia, Chile y Perú.
Página: 22	Impulse Telecom	 Es el aliado estratégico en Contact Center que las empresas líderes de las industrias financiera, seguros y telecom requieren para incrementar sus clientes, atenderlos e interactuar con todas las herramientas omnicanal. Opera a través de Unidades de Negocio dedicadas que alinean sus objetivos a los de cada Socio de Negocio (Clientes Top 10 en MX por industria). Fundada en 2002, con 3 sites (2,100 WS) en Querétaro, Qro, San Juan del Río, Qro y CDMX. Especializado en Ventas Omnicanal y Customer Service. Estamos certificados en ISO 27001 y 9001. En Contingencia 2020, total capacidad en Home Office y BCP - DRP (3 sites).
Páginas: 32, 34, 35, 40, 41, 55	Instituto Mexicano de Teleservicios	 Impulsa la profesionalización del talento responsable de áreas de experiencia del cliente en Latam por medio de: capacitación, consultoría, certificación, foros y medios especializados.
Página: 34	Kenwin COPC	 Provee servicios de consultoría, capacitaciones, certificaciones y la solución de software SMD para operaciones enfocadas a la industria del contacto con clientes. Desde 2002, es licenciataria exclusiva de las normas COPC en Iberoamérica. La compañía es líder en optimización de la experiencia de clientes, diseño y gestión de procesos no asistidos, automatizaciones e implementación de tecnología de avanzada para facilitar y centralizar la información y las funciones operativas (SaaS). Es reconocida mundialmente por los resultados consistentes logrados en los proyectos de mejora de performance.

	Klinc Es un ecosistema digital <i>Fin WellTech</i> que apoya el bienestar financiero de la empresa y sus colaboradores a través de una app, tales como: liquidez inmediata a los colaboradores 24/7, educación financiera, gasto inteligente en compras con código QR, red de descuentos, membresía de salud y soluciones de ahorro. Mejoramos la captación y retención de talento; así como la lealtad, compromiso y la productividad de sus colaboradores.	Páginas: 38, 39, 41
	Konexo, Contact & Solution Center Somos un centro de interacciones multicanal/BPO/KPO enfocado a fortalecer las relaciones entre nuestros socios comerciales y sus clientes utilizando soluciones innovadoras, procesos sustentados en el talento, perfiles e idiomas que maneja nuestro equipo, y una cultura de excelencia alineada a sus estrategias de negocio para contribuir al incremento de sus ingresos y posicionamiento de su marca. Gracias a nuestro talento multicultural somos capaces de dar servicio a clientes nacionales y extranjeros.	Páginas: 22, 25, 27, 36
	Latintel de México Empresa mexicana importadora y proveedora de soluciones de colaboración: Video, Telefonía IP, Headsets, entre otras soluciones de marcas líderes en el mercado Global (Poly / Jabra / DTEN / Net2Phone / Lenovo).	Página: 53
	Magnatempus Proveemos servicios especializados de Recursos Humanos de Tecnologías de la Información y Centros de Contacto, consultoría de operaciones y tecnología de Centros de Contacto, así como el aprovisionamiento y desarrollo de sistemas y soluciones complejas de automatización de procesos.	Páginas: 34, 35, 36
	Marketing Seyer Agencia de <i>Call Center</i> y Mercadotecnia, dedicada a apoyar la experiencia de las empresas con sus prospectos y clientes mediante la buena atención y calidad del servicio con la garantía de obtener resultados bajo un marco flexible que permite adaptar nuestras soluciones mercadológicas de acuerdo a las necesidades del proyecto. Contamos con experiencia a Nivel Nacional y Países de Habla Hispana en América Latina.	Páginas: 22, 25, 28, 40, 41
	Med Marketing Somos especialistas en brindar soluciones de <i>Contact Center/BPO</i>, para la comercialización de productos y servicios financieros. Nuestra misión es crear una gran experiencia entre nuestros clientes y sus usuarios. Fundada en 1996, contamos con una amplia experiencia que nos han convertido en una empresa líder en promoción teniendo la satisfacción de prestar servicio a una amplia cartera de clientes, siendo MEDMarketing la mejor de las opciones para proyectar la imagen e identidad de cada una de estas firmas destacado por el logro de sus metas y la alta calidad de sus servicios respaldados por el reconocimiento de la Norma ISO 9001:2015.; Norma ISO 27001:2013 y contamos con reconocimiento y certificación de datos personales del INAI.	Páginas: 22, 25
	Medallia Es la plataforma pionera y líder del mercado en gestión de experiencias. La galardonada plataforma SaaS de Medallia, <i>Medallia Experience Cloud</i>, es líder en el mercado en términos de comprensión y gestión de la experiencia de clientes, empleados y ciudadanos. Medallia captura las señales de experiencia creadas en los viajes diarios en persona, en las interacciones digitales y de IoT y aplica tecnología propia de Inteligencia Artificial para revelar información personalizada y predictiva que puede impulsar la acción con importantes resultados empresariales. Con <i>Medallia Experience Cloud</i>, los clientes pueden reducir la pérdida de clientes, convertir a los detractores en promotores y compradores, y crear oportunidades de venta cruzada y venta mejorada en el momento, proporcionando retornos de inversión claros y robustos.	Páginas: 49, 52, 55, 59, 61, 64, 66, 68
	Mitrol México Desarrollamos soluciones para gestionar y rentabilizar operaciones de <i>Contact Center</i> y BPO, ofreciendo una solución estable, integrada e innovadora, sumado al acompañamiento operativo que permite a nuestros clientes administrar su negocio con una solución robusta y eficiente. Desde Mitrol trabajamos para simplificar todas las interacciones con sus clientes generando un valor diferencial en cada contacto, brindando una verdadera atención omnicanal. Nuestra capacidad para acompañar al cliente en el buen uso de la herramienta, es lo que nos permite mejorar su negocio. Nuestra plataforma incluye funcionalidades integradas de IVR, ACD, Sistemas de marcación, <i>WhatsApp</i>, Videollamada, Grabación, Canales Multimedia, Interacciones en redes sociales y más.	Páginas: 48, 49, 63, 66

Páginas: 50, 51, 62, 63	NICE SYSTEMS	Es el proveedor líder mundial de soluciones de <i>software</i> empresarial en la nube y locales que permiten a las organizaciones tomar decisiones más inteligentes basadas en análisis avanzados de datos estructurados y no estructurados. NICE ayuda a las organizaciones de todos los tamaños a ofrecer un mejor servicio al cliente, garantizar el cumplimiento, combatir el fraude y salvaguardar a los ciudadanos. Más de 25 mil organizaciones en más de 150 países, incluidas 85 de las compañías Fortune 100 están utilizando soluciones NICE	
Páginas: 43, 66	Nuxiba	Desde hace 20 años conectamos experiencias y mejoramos con nuestro <i>software</i> la operación de cientos de Centros de Contacto alrededor del mundo. Nuestra plataforma integral se caracteriza por la facilidad de uso, seguridad, adaptabilidad, innovación y simplicidad que hace de la administración de llamadas, reportes, grabaciones y demás funciones, una tarea sencilla que reduce costos e incrementa la productividad de cada <i>Contact Center</i>.	
Páginas: 36, 38, 42, 45, 46, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 56, 57, 58, 59, 61, 62, 64, 66, 68	Open Cloud Contact Center	Creemos que la tecnología debe ser una herramienta para contribuir al éxito de su organización. Nuestros servicios se convierten en soluciones que se adaptan a sus necesidades individuales de negocio y tecnología de la información. Nuestra misión es crear sinergias de negocio a largo plazo con nuestros clientes y socios de negocio. En el 2020, <i>Open Cloud Contact Center</i>, se asocia con Collab México para expandir su este portafolio de soluciones para nuestros clientes.	
Páginas: 57, 68, 70	Openservice	Es una compañía mexicana de servicios de TI con 26 años en el mercado, ofreciendo servicios administrados de TI tanto en forma <i>on-site</i> como remota para nuestros clientes. A lo largo de nuestra trayectoria, hemos tenido el privilegio de trabajar con empresas medianas y grandes, con presencia nacional e internacional y nunca hemos ni abandonado ni perdido un proyecto por mal servicio. Nos hemos logrado posicionar de manera importante en la industria TIC de México desde nuestros inicios, y a partir del 2008 comenzamos seriamente a penetrar el mercado norteamericano. Con ello, OpenService se ha convertido en un grupo multinacional con múltiples reconocimientos y logros.	
Páginas: 43, 59, 70	PBX HOSTING	Somos una empresa subsidiaria de INBTel Comunicaciones, dedicada a la telefonía VoIP, con más de 10 años de experiencia, manejando marcadores predictivos, progresivos y blaster, conmutadores en la nube, líneas IP, con audio de calidad y estabilidad en las llamadas por nuestra interconexión directa a la PSTN. Además de contar con una amplia gama de servicios ligados con las tecnologías, tales como VPN, <i>Hosting</i>, Dominios, SMS, VPS, Servidores Dedicados y Equipos IP, brindando soporte GRATUITO en todos nuestros servicios.	
Páginas: 22, 26, 28, 29, 42, 62, 64	Pentafon	Somos una empresa que forma parte de grupo Neikos, con más de 14 años de experiencia, 2,600 estaciones en 7 centros en México y Latinoamérica. Operamos Centros de Contacto y ofrecemos servicios tercerizados de negocios (BPO). Pentafon, es un Centro de Contacto multicanal seguro y eficiente, contamos con certificación ISO9001, ISO27001 y PCI-DSS. Ponemos al alcance de nuestros clientes tecnología de última generación e infraestructura que asegura la continuidad del servicio. Utilizamos tecnología de la plataforma Genesys para brindar servicios omnicanal de alta calidad y disponibilidad.	
Páginas: 52, 59, 62, 66	Predictiva	Desarrollamos soluciones basadas en aprendizaje automático y comprensión, y procesamiento de lenguaje natural para ayudar a las empresas a tomar mejores decisiones en la relación que tienen los clientes. Categorizamos de forma automática la información de valor en las conversaciones con tus clientes.	PREDICTIVA
Páginas: 50, 53, 64, 69	ReyNet	Con más de 20 años de experiencia y con gran presencia en los nichos de <i>contact center</i>, hotelería, retail, seguros, construcción y finanzas, para ReyNet, CANAL DIAMANTE DE AVAYA, uno de sus principales objetivos es brindar a sus clientes soluciones de <i>Contact Center</i> que impacten positivamente la experiencia del usuario final, además de brindar soluciones en comunicaciones digitales con innovación que definen el futuro del trabajo y promueven la confianza y lealtad con los clientes con grandes experiencias de servicio. Cuenta con cobertura en todo el país y un equipo de consultores especialistas para proporcionar soluciones de comunicaciones unificadas, omnicanalidad, nube, social media, seguridad informática, DATOS / networking, entre otras. En ReyNet, Estamos listos para TI.	

S1Gateway México

Páginas: 45, 51



Mejora la relación entre personas y empresas. Es la mejor plataforma multicanal de atención profesional al cliente. Ofrece soluciones a los Centros de Contacto para optimizar las experiencias de los usuarios, integrando equipos de agentes humanos y bots con inteligencia artificial, y un ACD con reglas que se programan y adaptan a los requerimientos de cada negocio.

SERTEC

Página: 22



Empresa 100% mexicana, administramos y operamos más de 2,000 posiciones de *Call Center*. Contamos con 2,300 colaboradores altamente capacitados, tenemos 20 sucursales a nivel nacional, ubicadas estratégicamente para cubrir las necesidades de todos nuestros clientes. Trabajamos con las principales instituciones financieras, comerciales, automotrices del país desde hace más de 28 años.

ServiceNow

Páginas: 31, 52, 60, 66



Es una empresa de software en la nube para las empresas de más rápido crecimiento en el mundo, con más de un millón de dólares. Fundada en 2004 con el objetivo de facilitar el trabajo a las personas, ServiceNow está haciendo que el mundo del trabajo funcione mejor. Nuestra plataforma y soluciones basadas en la nube ofrecen flujos de trabajo digitales que crean excelentes experiencias y liberan la productividad a aproximadamente de 5,400 clientes empresariales en todo el mundo, incluyendo casi el 75% de las empresas de Fortune 500.

Soluciones Telefónicas de Occidente (STO Contact Center)

Páginas: 23, 36



Somos una empresa que brinda soluciones integrales con un modelo de servicios multicontacto: *Contact Center*, Tecnología, Procesos y Consultoría de *Marketing*, todo implementado bajo las mejores prácticas de la industria. Nuestra experiencia directiva con más de 15 años en el segmento de los BPO y el respaldo de nuestras certificaciones ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013, nos hace líderes en la industria. Gestionamos nuestras interacciones en 1,600 estaciones de trabajo en nuestras sucursales con matriz en Jalisco y cobertura en México y América Latina. Nuestro modelo de servicio está basado en acelerar el crecimiento de nuestros clientes, con una visión de largo plazo.

SRL Soluciones

Páginas: 63, 66



Somos una empresa mexicana dedicada a proveer soluciones de IT. Nuestro enfoque es apoyarlo a mejorar la Experiencia de sus Clientes con su empresa. Hemos establecido alianzas estratégicas a largo plazo con los fabricantes más importantes de la industria de IT en soluciones de *Contact Center*: Genesys, Verint y Cisco.

Tecnofin

Páginas: 36, 51



Tenemos más de 25 años apoyando proyectos de *e-commerce* y *e-banking*. Durante estos años hemos aprendido a abrir caminos donde no había, adaptando la tecnología y las herramientas del momento para crear lo que nuestros clientes necesitan. Somos expertos en desarrollos de *e-Commerce* a la medida para empresas medianas y grandes. Nuestros desarrollos se ajustan totalmente a tu modelo de negocio y a los sistemas ERP/CRM que utilices y se conecta con los medios de pago y entrega de tu empresa.

Tecnosis

Páginas: 51, 67



Empresa fundada en 1999 que provee soluciones innovadoras para Centros de Contacto en el mercado mexicano. (WFO, RPA, IA, QM, MCH Recording, Solución omnicanal CC en nube y desarrollos a la medida). Tenemos soluciones inteligentes y líderes de mercado para cada uno de sus retos. Más de 20 años de brindar un servicio excepcional que nos ha permitido consolidarnos y contribuir al éxito de nuestros clientes.

Teleperformance México

Páginas: 23, 28, 30, 36, 61



Durante más de 40 años, Teleperformance, el líder mundial en gestión de la experiencia del cliente y servicios digitales integrados, ha estado conectando a los clientes con las empresas más exitosas del mundo. Con más de 20,000 empleados en 9 ciudades y 19 centros de contacto, Teleperformance México ofrece servicios de experiencia al cliente, servicios de *back-office* y servicios de conocimientos de procesos comerciales a renombradas organizaciones mexicanas e internacionales.

Páginas: 36, 42, 68	Telnorm	Somos un integrador de sistemas innovadores y un socio de servicios de valor agregado que aporta visión, experiencia y ejecución poderosa. La selección e integración de las mejores soluciones implementadas por profesionales altamente capacitados son la clave en acompañar a nuestros clientes hacia una transformación digital exitosa. Nuestra oferta integral de soluciones y servicios incluye: multicanalidad, <i>Contact Center</i> en la Nube, consultoría, <i>complain and auditing</i>, <i>interaction analytics</i>, sistemas de verificación automática, soluciones de agente remoto, <i>desktop productivity management</i>, <i>desktop process automation & workflow</i>, <i>performance management</i> y autenticación. Presencia en Estados Unidos, México, Colombia y Centroamérica y el Caribe, atendemos múltiples geografías. Certificaciones ISO 9001:2015 e ISO / IEC 27001:2013.	
Páginas: 23, 26, 31	Telvista	Somos un proveedor internacional de servicios de <i>outsourcing</i> con más de 22 años en la industria de Centros de Contacto, con operaciones en México y Estados Unidos. Con más de 8 mil colaboradores, contribuimos al cumplimiento de los objetivos de negocio de nuestros clientes y al reconocimiento de su marca. Atendemos una gran variedad de industrias que incluyen tecnológica, telecomunicaciones, turística, financiera, seguros, automotriz, farmacéutica, cobranza, retail, entre otras. Contamos con tres Centros de Contacto en Tijuana y uno en Mexicali, Baja California; y dos más en la Ciudad de México. Además de uno en Estados Unidos que opera en Dallas, Texas. Ofrecemos soluciones sustentadas en la calidad con procesos, certificaciones y colaboradores altamente capacitados, con una amplia gama de servicios multicanal, incluyendo: atención a clientes, ventas, soporte técnico, cobranza, back office y redes sociales.	
Páginas: 24, 26	TKM Customer Solutions	Las mejores soluciones en servicios de <i>Contact Center</i> y BPS para tu empresa. Diseñamos experiencias extraordinarias que optimizan la interacción con clientes y usuarios.	
Páginas: 50, 51, 62	Verint	Soluciones de <i>Customer Engagement Optimization</i> que ayudan a las organizaciones a enriquecer las interacciones con el cliente, mejorar los procesos comerciales y optimizar su fuerza de trabajo a fin de incrementar la lealtad, aumentar los ingresos, mitigar el riesgo y administrar los costos operativos.	
Páginas: 46, 57, 60, 64, 67, 68	Vocalcom	Es un corporativo global fabricante de <i>software</i> omnicanal para <i>Call Centers/Contact Centers</i>. Está presente en más de 40 países, con más de 3,500 clientes operativos y más de 550 mil posiciones instaladas. Sus soluciones en <i>Cloud</i> y <i>On Premise</i> sitúa a Vocalcom como el primer proveedor de tecnología para <i>Contact Centers</i> en Europa y uno de los principales a nivel mundial. La solución <i>Vocalcom Contact Center Omnicanal</i> y la solución <i>Vocalcom Salesforce Edition</i> ofrecen una plataforma completa para la interacción con el cliente.	
Páginas: 37, 48, 56, 64	Zendesk	Es una empresa de <i>software</i> de atención a clientes con productos de soporte y ventas diseñados para mejorar relaciones con los clientes. Zendesk inició la revolución de la experiencia del cliente en 2007 al permitir que cualquier negocio alrededor del mundo pudiera tener su atención al cliente en línea. Hoy en día, Zendesk es el líder de CX de un gran servicio en cualquier lugar para todos, además de potenciar miles de millones de conversaciones, conectando a más de 160,000 marcas con cientos de millones de clientes a través de la telefonía, el <i>chat</i>, el correo electrónico, la mensajería, los canales sociales, las comunidades, los sitios de reseñas y los centros de ayuda.	
Página: 32	Zoom Solutions	Es una empresa dedicada a ofrecer servicios integrales de infraestructura para <i>Contact Centers</i>, Soporte Técnico y Consultoría, orientada a la satisfacción del cliente y con estándares internacionales de calidad.	



En todo el mundo, COVID-19 ha empujado a muchas marcas y empresas a reevaluar sus estrategias para satisfacer continuamente las necesidades, el comportamiento y los deseos cambiantes de sus clientes. Para muchas organizaciones, la crisis provocada por COVID-19 aceleró rápidamente la necesidad de desplegar estrategias estables y eficientes de trabajo desde casa para poder seguir haciendo negocios y dar soporte a los clientes.

Hoy en día, el lugar de trabajo moderno está impulsado por las nuevas tecnologías y ayudado por diversas plataformas sociales que permiten a las empresas redefinir la forma de trabajar de los empleados. La oportunidad de conectar con los empleados y los clientes es ilimitada, gracias a la red hiperescalar que conecta a cuatro mil millones de personas en el mundo. Sin embargo, también hay grandes retos: el aumento de los costes de los espacios de trabajo en las grandes ciudades, la creciente necesidad entre las nuevas generaciones de un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal, y la prioridad de reducir la huella de carbono para practicar la sostenibilidad en el lugar de trabajo.

La pandemia de coronavirus había creado una onda de efectos adversos para las empresas, los mercados y las economías. La crisis puede traer cambios, y en el caso de COVID-19, de alguna manera nos dio una idea de cómo sería el futuro del trabajo. Trabajar desde casa se convirtió en la nueva norma, y parece que ha llegado para quedarse. Según Gartner, el 82% de los directivos de empresas tienen previsto permitir a sus empleados trabajar a distancia. Una encuesta de la BBC News sugirió que 50 de los mayores empleadores del Reino Unido no tenían planes de devolver a todo el personal a la oficina a tiempo completo en un futuro próximo.

Teleperformance conoce el valor de implementar soluciones basadas en la nube y en el trabajo desde casa para ayudar a nuestros clientes a atender mejor a sus clientes. Ya en el primer semestre de 2019, Teleperformance ha puesto en marcha y desarrollado un modelo innovador para gestionar y optimizar los equipos remotos. **El Teleperformance Cloud Campus es nuestro innovador modelo de colaboración de próxima generación,** diseñado desde cero para proporcionar las herramientas, los equipos y la agilidad a los

El Futuro del Trabajo, Hoy: Teleperformance Cloud Campus

clientes para que **se adapten fácilmente a las necesidades cambiantes del negocio**, y para capear la próxima disrupción. También permite a los clientes hacer frente a los picos de volumen estacionales, expandirse a nuevos mercados o añadir nuevas capacidades con un modelo ágil de CX que ofrece la resistencia empresarial que las compañías necesitan para tener éxito hoy y mañana.

Nos esforzamos constantemente por encontrar formas de desarrollar las mejores prácticas para desarrollar modelos de atención al cliente a distancia sólidos y resistentes. Impulsados por esto, fuimos capaces de **liderar la transición al trabajo remoto migrando a más de 220.000 empleados activos a trabajar en casa en solo nueve semanas**.

Hasta la fecha, Cloud Campus ha ayudado a varias empresas de muchos sectores a ver el éxito. Una empresa global de redes sociales fue capaz de racionalizar las operaciones para mejorar sus KPI's, lo que resultó en un aumento del 10% en las calificaciones de precisión, y una mejora del 3,5% en la efectividad. Un líder mundial en comunicaciones personales vio un aumento del 21% en la satisfacción

de los empleados y una disminución del 7% en el ausentismo.

A medida que el mundo de la experiencia del cliente sigue navegando por un paisaje pospandémico, las organizaciones deben centrarse en aprender el valor de la resiliencia, e implementar una experiencia del cliente a distancia. **El trabajo en casa se ha convertido en algo habitual, y es hora de que las organizaciones exploren las ventajas de invertir en la prestación de servicios de atención al cliente a distancia para adaptarse a las demandas y necesidades cambiantes de los clientes.** Acceda hoy mismo al futuro del trabajo a través de Teleperformance Cloud Campus.

SERVICIOS

19

CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / BPO



CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / BPO

- 19 Agencias de *Contact Centers* / BPO
- 24 Atención a Clientes / Ventas
- 26 Atención Digital (redes sociales, *chat*, multicanal)
- 28 *Back Office*
- 28 Cobranza
- 30 Encuestas Telefónicas
- 30 *Help Desk* / *Service Desk* / Soporte Técnico
- 31 Renta de Estaciones de Trabajo

32

CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA



CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

- 32 Aseguramiento y Control de Calidad / *Speech Analytics*
- 32 Certificación
- 34 Consultoría General
- 34 Consultoría en Atención al Cliente
- 35 Consultoría en *Call Centers* / *Contact Centers* / CX
- 36 Consultoría Estratégica en CRM / ERP / Comercio Electrónico
- 37 Consultoría en Transformación Digital
- 38 Consultoría Financiera
- 38 Creación de ambientes de trabajo para múltiples generaciones
- 38 Educación Financiera
- 39 Gasto Inteligente
- 39 Salario *On Demand*

40

MERCADOTECNIA



MERCADOTECNIA

- 40 *Marketing* Digital
- 40 Mercadotecnia Directa

41

TALENTO



TALENTO

- 41 Capacitación
- 41 *e-Learning*
- 42 Herramientas de Evaluación de Desempeño del Personal
- 42 Personal Especializado

43

TELECOMUNICACIONES



TELECOMUNICACIONES

- 43 Compañías Telefónicas
- 43 Servicios de Telecomunicaciones

CALL CENTERS /
CONTACT CENTERS / BPO



Agencias de
Contact Centers / BPO



Atel Soluciones

Av. Observatorio #444
Col. 16 de Septiembre
CDMX, C.P. 11810
México
Tel. 52 55 3999-8547
info@atencion.com
Web: www.atelsoluciones.com



Atento México

Av. Monterrey #100
Col. Roma Norte
CDMX, C.P. 06700
México
Tel. 52 55 5233-5225
contactomexico@atento.com
Web: www.atento.com
Facebook.com/Atento-Mx
Twitter.com/AtentoMexico
LinkedIn.com/atento-mexico



CALLFASST
CONTACT CENTER

MÁS DE 20 AÑOS
SIENDO EL CONTACTO
CON LOS CLIENTES
DE NUESTROS CLIENTES

ATENCIÓN A CLIENTES

SOPORTE TÉCNICO

TELEMARKETING

COBRANZA

www.callfasst.com
info@callfasst.com

B Connect Services

Río Churubusco y Añil S/N

Col. Granjas México

CDMX, C.P. 08400

México

Tel. 52 55 5133-3300



ventas@bconnect.com

Web: www.bconnect.com

Konecta

Consortio Jurídico de Cobranza Especializada

Andalucía #245

Col. Álamos

CDMX, C.P. 03400

México

Tel. 52 55 5698-0540

52 55 5698-0508



contacto@conjur.com.mx

Web: www.cjcweb.mx



CallFasst

Av. 5 de Febrero

Col. José María Arteaga

Querétaro, Querétaro, C.P. 76136

México

Tel. 800 00 FASST (32778)



info@callfasst.com

Web: www.callfasst.com



Facebook.com/CallFasst

LinkedIn.com/CallFasst Contact Center



**Aquí puede
estar tu empresa**



**Maximiza la
EFICASIA de tus
operaciones a
través de nuestras
soluciones integrales
personalizadas para
tu negocio.**

Te ofrecemos servicios con
la **mejor infraestructura y
tecnología**, que garantizan un
servicio de excelencia.

En Eficasia te ayudamos a
potenciar los procesos de
tu negocio sin importar
el giro, somos una
empresa líder en el
sector de Centros de
Contacto.

www.eficasia.com • Tel. (55) 5322 0450
atencion@eficasiacentrodecontacto.mx

Eficasia

Av. Insurgentes Sur #1685 Piso 16

Col. Guadalupe Inn

CDMX, C.P. 01020

México

Tel. 52 55 5322-0450



atencion@eficasiacentrodecontacto.com

Web: www.eficasia.com



**Aquí puede
estar tu empresa**



CONTACTUS Contact Center

Av. Del Jagüey #1220
Col. San Bernardino Tlaxcalancingo
San Andrés Cholula, Puebla, C.P. 72820
México
Tel. 52 222 303-7004
✉ oscar.perez@contactus.com.mx
Web: www.contactus.com.mx

**High Marketing & Telemarketing**

Circuito Circunvalación Oriente #8
Tercer Piso
Col. Ciudad Satélite
Estado de México, C.P. 53100
México
Tel. 52 55 5147-7720
52 55 5374-0407
✉ ventas@hi-marketing.com
Web: www.hi-marketing.com

**Grupo Concentra**

Calzada de Tlalpan #449
Col. Álamos
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 8932-0000
✉ julio.horta@grupoconcentra.com.mx
Web: www.grupoconcentra.mx
Facebook.com/GrupoConcentraMX
Twitter.com/grupo_concentra
LinkedIn.com/Grupo Concentra



**Aquí puede
estar tu empresa**



**GRUPO
CONCENTRA**
SINERGIA DE NEGOCIOS
CONTACT CENTER

**El mejor Contact Center
de ventas en México**

SERVICIOS

Ventas



Customer
Care



Soporte
Técnico



Marketing
Digital



Generación
de leads



Servicios
postventa



Encuestas



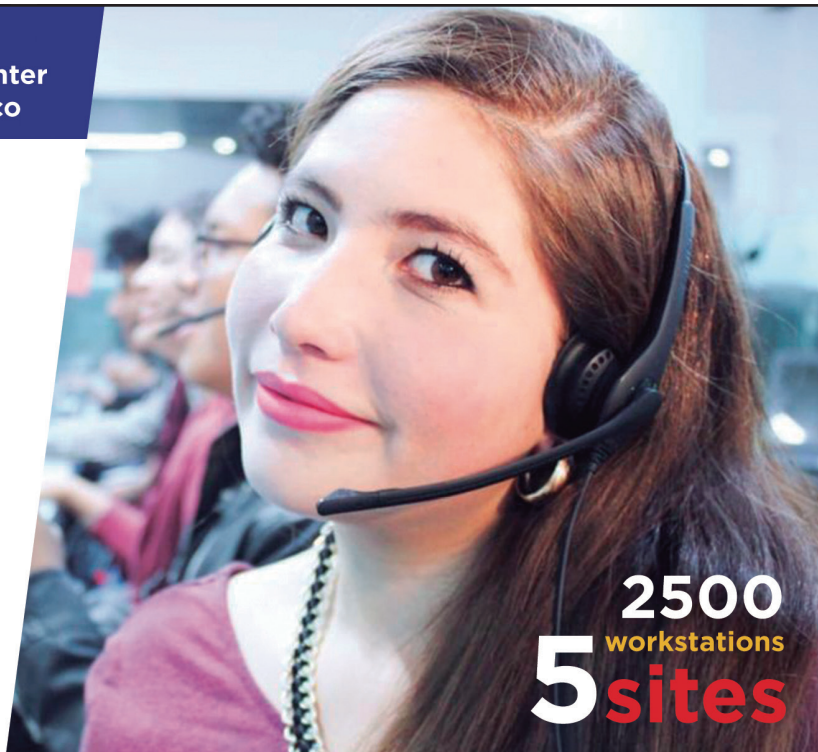
Retención
y fidelización



Cobranza



Renta de
Infraestructura



2500
workstations
5 sites



Contáctanos

T.55 8932 0000

negocios@grupoconcentra.com.mx

grupoconcentra.mx



**#12 años
contigo**

**GRUPO
CONCENTRA**
SINERGIA DE NEGOCIOS

CDMX · MONTERREY · QUERÉTARO · CARACAS

Impulse Telecom

Av. 5 de Febrero Norte #1309 Nave A - 4
Col. Felipe Carrillo Puerto
Santiago Querétaro, Querétaro, C.P. 76138
México
Tel. 52 442 441-1300

✉ vterrone@impulse-telecom.com
Web: www.impulse-telecom.com



Marketing Seyer

Elvira Vargas #246
Col. Coapa Coyoacán
Coyoacán, CDMX, C.P. 04909
México
Tel. 52 55 5018-0454
52 55 9164-1312

✉ contacto@mktseyer.com
Web: www.mktseyer.com
Facebook.com/marketingseyer
LinkedIn.com/company/marketing-seyer-soluciones-en-marketing



Konexo, Contact & Solution Center

Av. Las Cañadas #140
Fraccionamiento Tres Marías
Morelia, Michoacán, C.P. 58200
México
Tel. 800 3 KONEXO

✉ contacto.konexo@konexo.com
Web: www.konexo.com



Med Marketing

Av. San Jerónimo #766
Col. San Jerónimo Lídice
CDMX, C.P. 10200
México
Tel. 52 55 4744-7300
52 55 5507-7170

✉ nketz@medc.com.mx
Web: www.med-marketing.com.mx



Pentafon

Thiers #251
Col. Anzures
CDMX, C.P. 11590
México
Tel. 800 736-8236

✉ atencioncomercial@pentafon.com
Web: www.pentafon.com



SERTEC

Benjamín Franklin #98 Piso 4
Col. Escandón
CDMX, C.P. 11800
México
Tel. 52 55 5276-8500

✉ ventas@sertec.com.mx
Web: www.sertec.com.mx



Impulse Telecom es el aliado estratégico en Contact Center que las empresas líderes de las Industrias Financiera, Seguros y Telecom requieren para incrementar sus clientes, atenderlos e interactuar con todas las herramientas Omnicanal.



Opera a través de **Unidades de Negocio dedicadas** que alinean sus objetivos a los de cada Socio de Negocio (Clientes Top 10 en MX por industria).



20 Años de experiencia
Querétaro, San Juan del Río en Qro. y CDMX.

Especializado en Ventas Omnicanal y Customer Service
ISO 27001, 9001 y PCI.
Total capacidad en Home Office y BCP - DRP (3 sites).
Av. 5 de Febrero #1309, Santiago de Querétaro, Qro.
www.impulse-telecom.com
tel. 442-441-1300

Soluciones Telefónicas de Occidente (STO Contact Center)

Escorza #209
Col. Americana
Guadalajara, Jalisco, C.P. 44160
México

Tel. 52 33 3770-6000



contact@sto.com.mx

Web: www.sto.com.mx



Facebook.com/solucionesto



Teleperformance México

Av. Cuauhtémoc #400 Sur
Col. Centro
Monterrey, Nuevo León, C.P. 64000
México

Tel. 800 122-8787



bizdevmexico@teleperformance.com

Web: www.teleperformance.com



Facebook.com/teleperformance.mx



Twitter.com/TP_Mexico/



Instagram.com/teleperformance



**Aquí puede
estar tu empresa**



Telvista

Blvd. Agua Caliente #11606
Col. Aviación
Tijuana, Baja California, C.P. 22104
México

Tel. 800 008-0808



ventas@telvista.com.mx

Web: www.telvista.com



Facebook.com/Telvista México



SERVICIOS

Omnicanal

Promoción y venta telefónica

Atención a clientes

Base sponsor

Soporte técnico

Cobranza

Campañas de lealtad

Estudio de mercado

Encuestas de calidad y satisfacción

15 AÑOS **BRINDANDO CONFIANZA**
generando resultados con éxito

EXPERIENCIA EN
SECTOR FINANCIERO

TELÉFONO (33) 37 70 60 00
WWW.STO.COM.MX

CONTAMOS CON CERTIFICACIÓN EN
ISO9001:2015 - ISO27001:2013



TKM Customer Solutions

Amores #321
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 5062-5815
soluciones@tkm.com.mx



Web: www.tkm.com.mx
Facebook.com/tkmcustomersolutions
Twitter.com/TKM_MX
LinkedIn.com/company/tkm-customer-solutions

Atención a Clientes / Ventas



Aquí puede
estar tu empresa



Asesores y Consultores de Productos Litigiosos

Insurgentes Sur #3155 Piso 2
Col. Jardines del Pedregal Cuicuilco
CDMX, C.P. 04510
México
Tel. 52 55 4445-7701
52 55 4445-7703



coordinacion@asecon2006.com.mx
Web: www.asecon2006.com.mx

INTELLIGENCE

EXPERIENCE CENTER

Las mejores **soluciones** en
servicios de Contact Center y
BPS para tu empresa.

Diseñamos
experiencias
extraordinarias
que optimizan la
interacción con
clientes y
usuarios.

+6800
ESTACIONES

Cobranza

CX

BPS

HOSTING

Telemarketing



55 5062 5800

B Connect Services

Río Churubusco y Añil S/N
Col. Granjas México
CDMX, C.P. 08400
México
Tel. 52 55 5133-3300
ventas@bconnect.com
Web: www.bconnect.com



Consorcio Jurídico de Cobranza Especializada

Andalucía #245
Col. Álamos
CDMX, C.P. 03400
México
Tel. 52 55 5698-0540
52 55 5698-0508
contacto@conjur.com.mx
Web: www.cjcweb.mx



E-Contact Professional Services

Recta Puebla Cholula #3802 - B
Col. Ex Hda. Santa Teresa
San Andrés Cholula, Puebla, C.P. 72810

México

Tel. 52 222 229-0864

✉ ventas@econtactsol.com.mx

Web: www.econtactprofessionalsservices.com.mx

**Marketing Seyer**

Elvira Vargas #246
Col. Coapa Coyoacán
Coyoacán, CDMX, C.P. 04909
México

Tel. 52 55 5018-0454

52 55 9164-1312

✉ contacto@mktseyer.com

Web: www.mktseyer.com

Facebook.com/marketingseyer

LinkedIn.com/company/marketing-seyer-soluciones-en-marketing

**Grupo Concentra**

Calzada de Tlalpan #449
Col. Álamos
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100

México

Tel. 52 55 8932-0000

✉ julio.horta@grupoconcentra.com.mx

Web: www.grupoconcentra.mx

Facebook.com/GrupoConcentraMX

Twitter.com/grupo_concentra

LinkedIn.com/Grupo Concentra

**Med Marketing**

Av. San Jerónimo #766

Col. San Jerónimo Lídice

CDMX, C.P. 10200

México

Tel. 52 55 4744-7300

52 55 5507-7170

✉ nketz@medc.com.mx

Web: www.med-marketing.com.mx

**High Marketing & Telemarketing**

Circuito Circunvalación Oriente #8 Tercer Piso

Col. Ciudad Satélite

Estado de México, C.P. 53100

México

Tel. 52 55 5147-7720

52 55 5374-0407

✉ ventas@hi-marketing.com

Web: www.hi-marketing.com

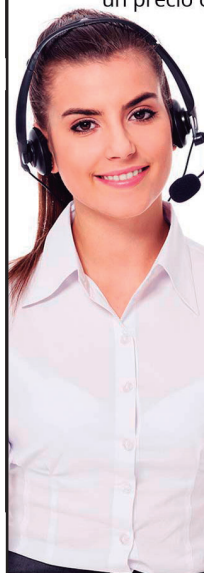
**E-Contact Professional Services S.A. de C.V.**

La mejor experiencia de contacto para sus clientes

PROPUESTA DE VALOR

Incrementar la lealtad de sus clientes a través de servicios de calidad y de buen trato a un precio competitivo.

- » **Centro de contacto certificado** de clase mundial.
- » **Funciones especializadas en soporte a equipo informático** para soluciones de hardware y software.
- » **Experiencia Offshore en toda América Latina** de habla hispana.
- » **Servicios de mesa de ayuda alineados a plataforma ITIL** para gestión de incidentes y requerimientos.
- » **Servicios especializados** en campañas de ventas y de atención a clientes.
- » **Atención multimedia:** WhatsApp, Redes Sociales, Telefonía, SMS, Chat, E-Mail.



(222) 229 0864

ventas@econtactsol.com

www.econtactprofessionalsservices.com

Konexo, Contact & Solution Center

Av. Las Cañadas #140
Fraccionamiento Tres Marías
Morelia, Michoacán, C.P. 58200

México

Tel. 800 3 KONEXO

✉ contacto.konexo@konexo.com

Web: www.konexo.com



Pentafon

Thiers #251
Col. Anzures
CDMX, C.P. 11590
México
Tel. 800 736-8236

✉ atencioncomercial@pentafon.com
Web: www.pentafon.com



TKM Customer Solutions

Amores #321
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 5062-5815

✉ soluciones@tkm.com.mx
Web: www.tkm.com.mx
Facebook.com/tkmcustomersolutions
Twitter.com/TKM_MX
LinkedIn.com/company/tkm-customer-solutions



Telvista

Bld. Agua Caliente #11606
Col. Aviación
Tijuana, Baja California, C.P. 22104
México
Tel. 800 008-0808

✉ ventas@telvista.com.mx
Web: www.telvista.com
Facebook.com/Telvista México



Atención Digital
(redes sociales, chat,
multicanal)



20 Años Ofreciendo
Soluciones Integrales de
Contact Center



AMATECH

Km. 31 Carretera Federal Puebla -Tlaxcala
Col. Centro
Tlaxcala, C.P. 90000
México
Tel. 800 362-3030

✉ contacto@amatech.com.mx
Web: www.amatech.com.mx



Atel Soluciones

Av. Observatorio #444
Col. 16 de Septiembre
CDMX, C.P. 11810
México
Tel. 52 55 3999-8547

✉ info@atencion.com
Web: www.atelsoluciones.com



B Connect Services

Río Churubusco y Añil S/N
Col. Granjas México
CDMX, C.P. 08400
México
Tel. 52 55 5133-3300
✉ ventas@bconnect.com
Web: www.bconnect.com

Konecta

High Marketing & Telemarketing

Circuito Circunvalación Oriente #8 Tercer Piso
Col. Ciudad Satélite
Estado de México, C.P. 53100
México
Tel. 52 55 5147-7720
52 55 5374-0407
✉ ventas@hi-marketing.com
Web: www.hi-marketing.com



Grupo Concentra

Calzada de Tlalpan #449
Col. Álamos
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 8932-0000
✉ julio.horta@grupoconcentra.com.mx
Web: www.grupoconcentra.mx
Facebook.com/GrupoConcentraMX
Twitter.com/grupo_concentra
LinkedIn.com/Grupo Concentra

GRUPO
CONCENTRA
SINERGIA DE NEGOCIOS

Konexo, Contact & Solution Center

Av. Las Cañadas #140
Fraccionamiento Tres Marías
Morelia, Michoacán, C.P. 58200
México
Tel. 800 3 KONEXO
✉ contacto.konexo@konexo.com
Web: www.konexo.com



www.konexo.mx

Centro de interacciones/BPO y KPO comprometido con los objetivos estratégicos de nuestros socios de negocio, a través de la atención personalizada, operando con soluciones innovadoras y propuestas de valor sustentadas en el análisis de información derivado del servicio ofrecido en instalaciones de nivel mundial.



Soluciones

Nuestras soluciones de contacto están enfocadas a la satisfacción total de nuestros socios comerciales realizando experiencias memorables en cada contacto con sus clientes finales.

- Inbound
- Outbound
- IVR
- Redes Sociales
- WhatsApp
- Videokioscos
- Biométrico
- Click2call
- Click2video
- Reconocimiento de Voz
- Speech analytics



Servicios

- Atención y soporte a clientes
- Fidelización y Retención
- Soporte técnico
- Atención a clientes de alto valor
- Encuestas de servicio
- Planes de lealtad
- Telemarketing
- Cobranza

Nuestras Certificaciones



Llámanos sin costo al:
55 3225 8060

Av. Las Cañadas No. 140,
Fraccionamiento Tres Marías,
C.P. 58254, Morelia Michoacán

Marketing Seyer

Elvira Vargas #246
Col. Coapa Coyoacán
Coyoacán, CDMX, C.P. 04909
México
Tel. 52 55 5018-0454
52 55 9164-1312



contacto@mktseyer.com

Web: www.mktseyer.com



Facebook.com/marketingseyer

LinkedIn.com/company/marketing-seyer-soluciones-en-marketing

B Connect Services

Río Churubusco y Añil S/N
Col. Granjas México
CDMX, C.P. 08400
México
Tel. 52 55 5133-3300

Konecta



ventas@bconnect.com

Web: www.bconnect.com

Pentafon

Thiers #251
Col. Anzures
CDMX, C.P. 11590
México
Tel. 800 736-8236



atencioncomercial@pentafon.com

Web: www.pentafon.com

Cobranza



Teleperformance México

Av. Cuauhtémoc #400 Sur
Col. Centro
Monterrey, Nuevo León, C.P. 64000
México
Tel. 800 122-8787



bizdevmexico@teleperformance.com

Web: www.teleperformance.com



Facebook.com/teleperformance.mx

Twitter.com/TP_Mexico/



Instagram.com/teleperformance

Asesores y Consultores de Productos Litigiosos

Insurgentes Sur #3155 Piso 2
Col. Jardines del Pedregal Cuicuilco
CDMX, C.P. 04510
México
Tel. 52 55 4445-7701
52 55 4445-7703
coordinacion@asecon2006.com.mx
Web: www.asecon2006.com.mx

ASECON



B Connect Services

Río Churubusco y Añil S/N
Col. Granjas México
CDMX, C.P. 08400
México
Tel. 52 55 5133-3300

Konecta



ventas@bconnect.com

Web: www.bconnect.com

Back Office



Bufete Jurídico Pazos Chávez

Insurgentes Sur #3155 Pisos 1 y 2
Col. Jardines del Pedregal Cuicuilco
CDMX, C.P. 04510
México
Tel. 52 55 4445-7701
52 55 4445-7703
✉ coordinacion@asecon2006.com.mx
Web: www.asecon.mx

**Consortio Jurídico de Cobranza Especializada**

Andalucía #245
Col. Álamos
CDMX, C.P. 03400
México
Tel. 52 55 5698-0540
52 55 5698-0508
✉ contacto@conjur.com.mx
Web: www.cjcweb.mx

**CallFasst**

Av. 5 de Febrero
Col. José María Arteaga
Querétaro, Querétaro, C.P. 76136
México
Tel. 800 00 FASST (32778)
✉ info@callfasst.com
Web: www.callfasst.com
Facebook.com/CallFasst
LinkedIn.com/CallFasst Contact Center

**Pentafon**

Thiers #251
Col. Anzures
CDMX, C.P. 11590
México
Tel. 800 736-8236
✉ atencioncomercial@pentafon.com
Web: www.pentafon.com



COMPROMETIDOS CON EL ÉXITO



- CRM
- Help Desk
- Cobranza
- Telemarketing
- Calidad de servicio

- Marcador predictivo
- Encuesta telefónica
- Trato personalizado
- Verificación de créditos

- Servicios online
- Infraestructura
- Tecnología de vanguardia
- Cobertura nacional

**CONOCENOS**

Teleperformance México

Av. Cuauhtémoc #400 Sur
Col. Centro
Monterrey, Nuevo León, C.P. 64000
México

Tel. 800 122-8787

✉ bizdevmexico@teleperformance.com

Web: www.teleperformance.com

f Facebook.com/teleperformance.mx

🐦 Twitter.com/TP_Mexico/

📷 Instagram.com/teleperformance



B Connect Services

Río Churubusco y Añil S/N

Col. Granjas México

CDMX, C.P. 08400

México

Tel. 52 55 5133-3300

✉ ventas@bconnect.com

Web: www.bconnect.com

Konecta

Encuestas Telefónicas

Help Desk / Service Desk /
Soporte Técnico

Bconnect ahora es

Konecta

Evolucionamos para conectar **personas**,
conectar **marcas** y conectar **contigo**.

Experiencia en servicios integrales de BPO y Contact Center a nivel mundial

+5,000

Estaciones de
trabajo

+10 Certificaciones

Avalan nuestros procesos, tecnología
y seguridad.

Nuestros Servicios

Teléfono

WhatsApp

Chat

Email

SMS

Redes Sociales

Tienda Online

+70.000
empleados
en el mundo

+300
clientes

+20 idiomas

+61.000
posiciones

9 países

90 centros
de contacto



@konectamexico



@konectamexicooficial

www.grupokonecta.com

AMATECH

Km. 31 Carretera Federal Puebla -Tlaxcala

Col. Centro

Tlaxcala, C.P. 90000

México

Tel. 800 362-3030

✉ contacto@amatech.com.mx

Web: www.amatech.com.mx



Asesores y Consultores de Productos Litigiosos

Insurgentes Sur #3155 Piso 2

Col. Jardines del Pedregal Cuicuilco

CDMX, C.P. 04510

México

Tel. 52 55 4445-7701

52 55 4445-7703

✉ coordinacion@asecon2006.com.mx

Web: www.asecon2006.com.mx

ASECON

B Connect Services

Río Churubusco y Añil S/N
Col. Granjas México
CDMX, C.P. 08400
México
Tel. 52 55 5133-3300
ventas@bconnect.com
Web: www.bconnect.com

Konecta**Telvista**

Blvd. Agua Caliente #11606
Col. Aviación
Tijuana, Baja California, C.P. 22104
México
Tel. 800 008-0808
ventas@telvista.com.mx
Web: www.telvista.com
Facebook.com/Telvista México

TELvista**Consortio Jurídico de Cobranza Especializada**

Andalucía #245
Col. Álamos
CDMX, C.P. 03400
México
Tel. 52 55 5698-0540
52 55 5698-0508
contacto@conjur.com.mx
Web: www.cjcweb.mx

 **CONSORCIO JURÍDICO**
Pasión Imagenación Inteligencia Talento Esfuerzo
Renta de Estaciones de Trabajo**E-Contact Professional Services**

Recta Puebla Cholula #3802 - B
Col. Ex Hda. Santa Teresa
San Andrés Cholula, Puebla, C.P. 72810
México
Tel. 52 222 229-0864
ventas@econtactsol.com.mx
Web: www.econtactprofessionalservices.com.mx

 **e-contact**
HIGH QUALITY CONTACT CENTER
Atel Soluciones

Av. Observatorio #444
Col. 16 de Septiembre
CDMX, C.P. 11810
México
Tel. 52 55 3999-8547
info@atencion.com
Web: www.atelsoluciones.com

Atel
soluciones**ServiceNow**

Paseo de los Tamarindos #90
Col. Bosques de las Lomas
CDMX, C.P. 05120
México
Tel: 52 55 8526-3466
marketinglatam@servicenow.com
Web: www.servicenow.com.mx
Twitter.com/servicenow

servicenow**CONTACTUS Contact Center**

Av. Del Jaguey #1220
Col. San Bernardino Tlaxcalancingo
San Andrés Cholula, Puebla, C.P. 72820
México
Tel. 52 222 303-7004
oscar.perez@contactus.com.mx
Web: www.contactus.com.mx

 **CONTACTUS**
Contact Center

Grupo Concentra

Calzada de Tlalpan #449
Col. Álamos
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 8932-0000



✉ julio.horta@grupoconcentra.com.mx
Web: www.grupoconcentra.mx
Facebook.com/GrupoConcentraMX
Twitter.com/grupo_concentra
LinkedIn.com/Grupo Concentra

Aseguramiento y
Control de Calidad /
Speech Analytics

Zoom Solutions

Av. Revolución #470
Col. San Pedro de los Pinos
CDMX, C.P. 03800
México
Tel. 52 55 9000-1993
52 55 9199-0476
✉ emendoza@zoomsol.mx
Web: www.zoomsol.mx



Instituto Mexicano de Teleservicios

Mercaderes #20
Col. San José Insurgentes
CDMX, C.P. 03900
México
Tel. 52 55 5340-2290
✉ mercadotecnia@imt.com.mx
Web: www.imt.com.mx
Facebook.com/IMTContactForum
Twitter.com/IMT_
LinkedIn.com/company/institutomexicanodeteleservicios

CONSULTORÍA GENERAL
Y ESPECIALIZADA

Certificación



**Aquí puede
estar tu empresa**



ASLO Expertos en Seguridad Telefónica

Cubilete #2953 Int. 101
Col. Jardines Plaza del Sol
Zapopan, Jalisco, C.P. 45050
México
Tel. 52 33 4445-8500
✉ info@aslo.us
Web: www.aslo.us
Facebook.com/asloinfotech/
Twitter.com/ASLO_Info_Tech
LinkedIn.com/company/aslo-information-technologies



¿Has escuchado que una llamada del banco, podría no ser del banco?

VoiSek[®]

La solución definitiva para neutralizar las llamadas falsas.

No permitas que tus clientes pierdan su patrimonio mientras creen que hablan con uno de tus representantes.

Blinda tus números de teléfono contra fraude y suplantación.

Voice Security Cloud ●

Mobile Apps ●

On-premise ●



info@aslo.us

+52 3344458500

+1 7866281370

Encuentra más información en:

www.aslo.us/voisek



Instituto Mexicano de Teleservicios

Mercaderes #20
Col. San José Insurgentes
CDMX, C.P. 03900

México

Tel. 52 55 5340-2290

✉ mercadotecnia@imt.com.mx

Web: www.imt.com.mx

Facebook.com/IMTContactForum

Twitter.com/IMT_

LinkedIn.com/company/institutomexicanodeteleservicios



Kenwin COPC

Rafael Robollar #19
Col. San Miguel Chapultepec
CDMX, C.P. 11850

Latinoamérica, España y Portugal

Tel. 52 55 4170-8999

✉ jfernandez@kenwin.net

Web: www.kenwin.net

Facebook.com/KenwinLatam

YouTube.com/user/Latam COPC

LinkedIn.com/company/kenwin/mycompany

kenwin



Consultoría General



Magnatempus

Rubén M. Campos #2708

Col. Villa de Cortés

CDMX, C.P. 03530

México

Tel. 52 55 5438-1778

✉ contacto@magnatempus.com

Web: www.magnatempus.com



Fábrica de Ideas e Innovación

Sófocles #150
Col. Los Morales Sección Palmas
CDMX, C.P. 11560

México

Tel. 52 55 4744-0255

✉ contacto@hufconsultores.com

Web: www.hufconsultores.com

HUF CONSULTING SERVICES



Consultoría en Atención al Cliente



Instituto Mexicano de Teleservicios

Mercaderes #20
Col. San José Insurgentes
CDMX, C.P. 03900

México

Tel. 52 55 5340-2290

✉ mercadotecnia@imt.com.mx

Web: www.imt.com.mx

Facebook.com/IMTContactForum

Twitter.com/IMT_

LinkedIn.com/company/institutomexicanodeteleservicios



Instituto Mexicano de Teleservicios

Mercaderes #20
Col. San José Insurgentes
CDMX, C.P. 03900

México

Tel. 52 55 5340-2290

✉ mercadotecnia@imt.com.mx

Web: www.imt.com.mx

Facebook.com/IMTContactForum

Twitter.com/IMT_

LinkedIn.com/company/institutomexicanodeteleservicios



Magnatempus

Rubén M. Campos #2708
Col. Villa de Cortés
CDMX, C.P. 03530
México
Tel. 52 55 5438-1778
contacto@magnatempus.com
Web: www.magnatempus.com



Call IT Once

Av. Homero #1425 Int. 104
Col. Polanco II Sección
CDMX, C.P. 11530
México
Tel. 52 55 5082-6316
contactus@callitonce.com
Web: www.callitonce.com
Facebook.com/callitonce
Twitter.com/CallItOnce
LinkedIn.com/company/call-it-once-s-de-rl-de-cv



Consultoría en
Call Centers /
Contact Centers / CX



Instituto Mexicano de Teleservicios

Mercaderes #20
Col. San José Insurgentes
CDMX, C.P. 03900
México
Tel. 52 55 5340-2290
mercadotecnia@imt.com.mx
Web: www.imt.com.mx
Facebook.com/IMTContactForum
Twitter.com/IMT_
LinkedIn.com/company/institutomexicanodeteleservicios



CONSULTORÍA IMT

Aumenta el rendimiento de tu organización

Nuestro acompañamiento especializado en Customer Experience y áreas de interacción con clientes, impulsa la eficiencia y productividad de tu organización por medio de:

La implementación de un plan de mejora continua e innovación

Gestión de la seguridad de la información y datos personales



Diagnóstico y análisis del entorno en tu industria y organización

Evaluación de proveedores

Planeación estratégica



+52 (55) 5340-2290 Ext. 7000



consultoria@imt.com.mx

Konexo, Contact & Solution Center

Av. Las Cañadas #140
Fraccionamiento Tres Marías
Morelia, Michoacán, C.P. 58200
México
Tel. 800 3 KONEXO
contacto.konexo@konexo.com
Web: www.konexo.com



Teleperformance México

Av. Cuauhtémoc #400 Sur
Col. Centro
Monterrey, Nuevo León, C.P. 64000
México
Tel. 800 122-8787
bizdevmexico@teleperformance.com
Web: www.teleperformance.com
Facebook.com/teleperformance.mx
Twitter.com/TP_Mexico/
Instagram.com/teleperformance



Magnatempus

Rubén M. Campos #2708
Col. Villa de Cortés
CDMX, C.P. 03530
México
Tel. 52 55 5438-1778
contacto@magnatempus.com
Web: www.magnatempus.com



Telnorm

Av. Insurgentes Sur #546, Primer Piso
Col. Roma Sur
CDMX, C.P. 06760
México
Tel. 52 55 5265-9915
info@telnorm.com
Web: www.telnorm.com
Facebook.com/telnorm
Instagram.com/telnorm_
LinkedIn.com/company/telnorm



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 8000-6668
cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com
Twitter.com/opencloudcc



Consultoría Estratégica en CRM / ERP / Comercio Electrónico



Soluciones Telefónicas de Occidente (STO Contact Center)

Escorza #209
Col. Americana
Guadalajara, Jalisco, C.P. 44160
México
Tel. 52 33 3770-6000
contact@sto.com.mx
Web: www.sto.com.mx
Facebook.com/solucionesto



Tecnofin

Guanajuato #240
Col. Roma
Cuauhtémoc, CDMX, C.P. 06700
México
Tel. 52 55 5564-9804
mrios@tecnofin.com.mx
Web: www.tecnofin.com.mx
Facebook.com/TecnofinEcommerce/
Twitter.com/Tecnofin



Zendesk

Calz. Gral. Mariano Escobedo #595
Col. Rincón del Bosque,
Bosque de Chapultepec I Secc.
CDMX, C.P. 11589

México

Tel. 52 55 4161-1333

ccheca@zendesk.com

Web: www.zendesk.com.mx

Facebook.com/ZendeskLATAM

Twitter.com/ZendeskLATAM

LinkedIn.com/Company/zendesk



CCM 307

Regus Palmas Torre Esmeralda II,
Boulevard Manuel Ávila Camacho #36
Pisos 10 y 12,

Col. Lomas de Chapultepec

Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 15400

México

Tel. 52 55 9171-1600

contacto@ccm307.com

Web: www.ccm307.com

LinkedIn.com/company/ccm307



Consultoría en Transformación Digital



Ikusi

Paseo María Elena #1129

Col. Ampliación Valle del Mirador

Monterrey, Nuevo León, C.P. 64750

México

Tel. 52 81 8265-8200

mexico@ikusi.com

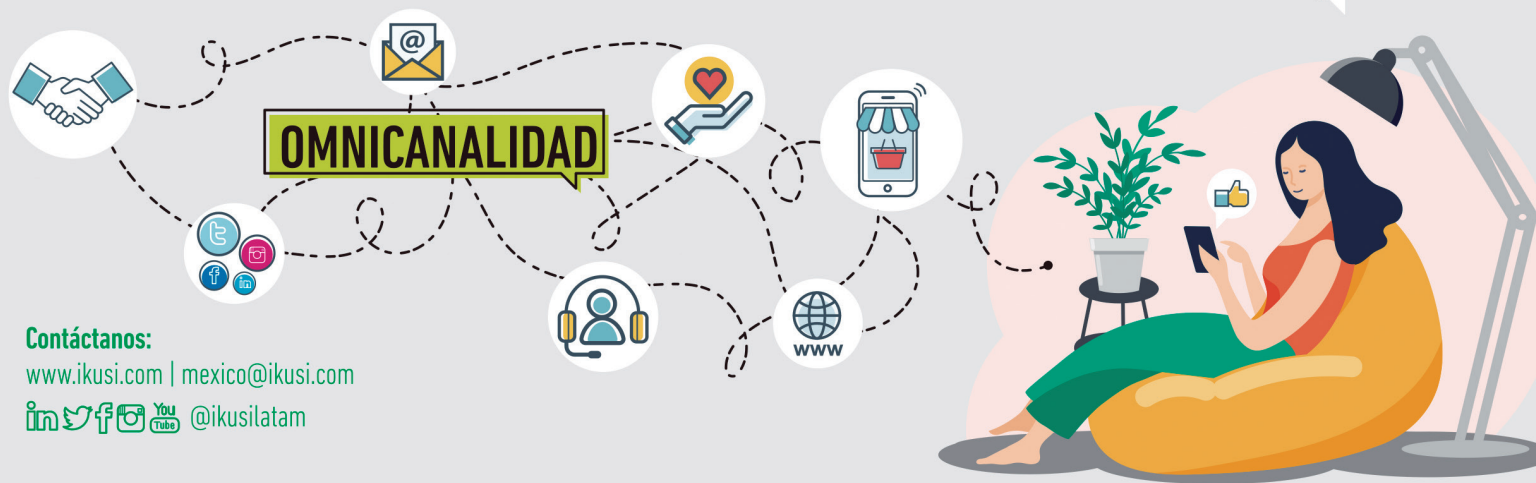
Web: www.ikusi.com/es/



technology to evolve

EN IKUSI TE AYUDAMOS A CREAR CONVERSACIONES FLUIDAS CON TUS CLIENTES A TRAVÉS DE CANALES DIGITALES Y DE VOZ.

Te presentamos Omnicanalidad, una solución de contact center que se gestiona de forma integral, sencilla y fluida por diferentes canales. Con esta nueva generación es posible mejorar sustancialmente las experiencias que se ofrecen a los clientes.



Contáctanos:

www.ikusi.com | mexico@ikusi.com

in @ikusilatam

Consultoría Financiera



Creación de ambientes de trabajo para múltiples generaciones



Global Management

Tel. 52 55 4466-4291

52 55 5501-8459



ventas.j@globalmgmt.com.mx



melinda.g@globalmgmt.com.mx



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1

Col. Del Valle

CDMX, C.P. 03100

México

Tel. 52 55 8000-6668



cx@opencloudcc.com

Web: www.opencloudcc.com



Twitter.com/opencloudcc



Klinc

Carlos Echánove #136

Col. Lomas de Vista Hermosa

CDMX, C.P. 05100

México

Tel. 52 56 2669-7015



contacto@klinc.mx

Web: www.klinc.mx



LinkedIn.com/company/klinc



Educación Financiera



**Aquí puede
estar tu empresa**



Klinc

Carlos Echánove #136

Col. Lomas de Vista Hermosa

CDMX, C.P. 05100

México

Tel. 52 56 2669-7015



contacto@klinc.mx

Web: www.klinc.mx



LinkedIn.com/company/klinc



Gasto Inteligente



Salario On Demand



Klinc

Carlos Echánove #136
Col. Lomas de Vista Hermosa
CDMX, C.P. 05100
México
Tel. 52 56 2669-7015
✉ contacto@klinc.mx
Web: www.klinc.mx
in LinkedIn.com/company/klinc

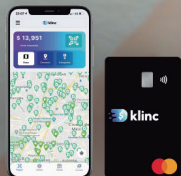
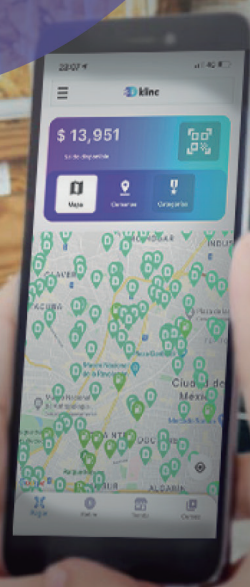


Klinc

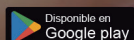
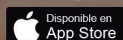
Carlos Echánove #136
Col. Lomas de Vista Hermosa
CDMX, C.P. 05100
México
Tel. 52 56 2669-7015
✉ contacto@klinc.mx
Web: www.klinc.mx
in LinkedIn.com/company/klinc



Mejora el Bienestar Financiero de tus colaboradores



Disponible en




Educación
financiera


Descuentos
en la app


Anticipo de
nómina 24/7



Bienestar, de la cartera al corazón



Marketing Seyer

Elvira Vargas #246
Col. Coapa Coyoacán
Coyoacán, CDMX, C.P. 04909
México
Tel. 52 55 5018-0454
52 55 9164-1312



contacto@mktseyer.com

Web: www.mktseyer.com

Facebook.com/marketingseyer

LinkedIn.com/company/marketing-seyer-soluciones-en-marketing



Marketing Digital



Mercadotecnia Directa



CCM 307

Regus Palmas Torre Esmeralda II,
Boulevard Manuel Ávila Camacho #36
Pisos 10 y 12,
Col. Lomas de Chapultepec
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 15400
México
Tel. 52 55 9171-1600
contacto@ccm307.com
Web: www.ccm307.com
LinkedIn.com/company/ccm307



B Connect Services

Río Churubusco y Añil S/N
Col. Granjas México
CDMX, C.P. 08400
México
Tel. 52 55 5133-3300
ventas@bconnect.com
Web: www.bconnect.com

Konecta



Instituto Mexicano de Teleservicios

Mercaderes #20
Col. San José Insurgentes
CDMX, C.P. 03900
México
Tel. 52 55 5340-2290
mercadotecnia@imt.com.mx
Web: www.imt.com.mx
Facebook.com/IMTContactForum
Twitter.com/IMT_
LinkedIn.com/company/institutomexicanodeteleservicios



CCM 307

Regus Palmas Torre Esmeralda II,
Boulevard Manuel Ávila Camacho #36
Pisos 10 y 12,
Col. Lomas de Chapultepec
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 15400
México
Tel. 52 55 9171-1600
contacto@ccm307.com
Web: www.ccm307.com
LinkedIn.com/company/ccm307



Marketing Seyer

Elvira Vargas #246
Col. Coapa Coyoacán
Coyoacán, CDMX, C.P. 04909
México
Tel. 52 55 5018-0454
52 55 9164-1312



contacto@mktseyer.com

Web: www.mktseyer.com



Facebook.com/marketingseyer

LinkedIn.com/company/marketing-seyer-soluciones-en-marketing

e-Learning



TALENTO



Instituto Mexicano de Teleservicios

Mercaderes #20
Col. San José Insurgentes
CDMX, C.P. 03900
México
Tel. 52 55 5340-2290
mercadotecnia@imt.com.mx
Web: www.imt.com.mx
Facebook.com/IMTContactForum
Twitter.com/IMT_
LinkedIn.com/company/institutomexicanodeteleservicios



Klinc

Carlos Echánove #136
Col. Lomas de Vista Hermosa
CDMX, C.P. 05100
México
Tel. 52 56 2669-7015
contacto@klinc.mx
Web: www.klinc.mx
LinkedIn.com/company/klinc



Instituto Mexicano de Teleservicios

Mercaderes #20
Col. San José Insurgentes
CDMX, C.P. 03900
México
Tel. 52 55 5340-2290
mercadotecnia@imt.com.mx
Web: www.imt.com.mx



mercadotecnia@imt.com.mx

Web: www.imt.com.mx



Facebook.com/IMTContactForum

Twitter.com/IMT_

LinkedIn.com/company/institutomexicanodeteleservicios

Aquí puede
estar tu empresa



Herramientas de Evaluación de Desempeño del Personal



Personal Especializado



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1

Col. Del Valle

CDMX, C.P. 03100

México

Tel. 52 55 8000-6668

✉ cx@opencloudcc.com

Web: www.opencloudcc.com

🐦 Twitter.com/opencloudcc



Pentafon

Thiers #251

Col. Anzures

CDMX, C.P. 11590

México

Tel. 800 736-8236

✉ atencioncomercial@pentafon.com

Web: www.pentafon.com



Telnorm

Av. Insurgentes Sur #546, Primer Piso

Col. Roma Sur

CDMX, C.P. 06760

México

Tel. 52 55 5265-9915

✉ info@telnorm.com

Web: www.telnorm.com

Facebook.com/telnorm

Instagram.com/telnorm_

LinkedIn.com/company/telnorm



TELECOMUNICACIONES



**Aquí puede
estar tu empresa**



Compañías Telefónicas



Directo Telecom

Torre Virreyes Pedregal #24
Piso 6 Oficina 601
Col. Molino del Rey
CDMX, C.P. 11040
México
Tel. 52 55 5201-4550
sales@directo.com
Web: www.directo.com
Facebook.com/Directo.com
LinkedIn.com/Directo



Nuxiba

Lago Zurich #243 Torre Viena Dpto. 27A
Col. Ampliación Granada
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11529
México
Tel. 52 55 1107-8510
atencion@nuxiba.com
Web: www.nuxiba.com
Facebook.com/NuxibaTechnologies
Twitter.com/Nuxiba_tech
LinkedIn.com/company/nuxiba-technologies
Youtube.com/c/NuxibaTechnologiesCiudaddeMexico



PBX HOSTING

Calle Hidalgo #107 Int. 4
Col. Unidad Nacional
Ciudad Madero, Tamaulipas, C.P. 89410
México
Tel. 52 55 4170-8990 ext. 1007
contacto@pbxhosting.com.mx
Web: www.pbxhosting.com.mx
Facebook.com/pbxhostingmx
Twitter.com/pbx hosting
LinkedIn.com/company/pbx-hosting/about/



**Aquí puede
estar tu empresa**

Servicios de
Telecomunicaciones

Somos un carrier de clase mundial con más de
**20 años de experiencia en las
telecomunicaciones**

**Innovamos tecnología para mejorar
el contacto con tus clientes vía
teléfono y SMS**



**Servicio de
Telefonía**



**Plataforma
de grabación**



**Plataforma
de SMS**



Blaster

Connectivity Solutions

Paseo de la Reforma #222
Col. Juárez,
Cuauhtémoc, CDMX, C.P. 06600
México
Tel. 52 442 194-8726
ventas@c-s.com.mx
Web: www.c-s.com.mx/
Facebook.com/ConnectivitySolutionsMX
LinkedIn.com/company/connectivity-solutions-de-mexico
Instagram.com/connectivitysolutions_mx/



www.directo.com • sales@directo.com
+52-55-52014550
Desde tu celular *Directo

TECNOLOGÍA

45

**APLICACIONES DE
INTERACCIONES VÍA INTERNET**


APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

- 45 Chatbots / Servicios de Robot de Mensajes Interactivos
- 46 Chat Proactivo
- 46 Gamification
- 46 Interacción con clientes vía Redes Sociales
- 48 Social Media
- 48 Software basado en la Nube
- 49 Web Call Back

49

**SOLUCIONES PARA CALL CENTERS /
CONTACT CENTERS**


SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / CX

- 49 Administración de la Calidad / Sistemas de Grabación / Monitoreo del Call Center / Contact Center
- 50 Administración de la Experiencia del Empleado / EX (Sw)
- 50 Administración de la Fuerza de Trabajo (WFM)
- 51 Administración de la Operación del Call Center / Contact Center
- 52 Audiotexto / Text to Speech
- 52 Business Intelligence
- 52 Ciberseguridad
- 53 Comunicaciones Unificadas
- 53 Conmutadores PBX y ACD / IVR y CTI
- 54 Cobranza (Sw)
- 54 CRM – eCRM
- 54 Customer Experience Analytics
- 56 e-Learning (Sw)
- 56 Envíos SMS Masivos
- 57 Help Desk / Service Desk / Soporte Técnico (Sw)
- 57 Hosted on Demand
- 58 Integradores de Tecnología
- 58 Inteligencia Artificial
- 59 Marcadores Automáticos / Predictivos
- 59 Nubes Privadas, Públicas, Híbridas
- 60 Plataforma Multicanal
- 61 Reconocimiento de Voz / Portales de Voz
- 61 Speech / Text Analytics (Sw)
- 62 Software Especializado para Call Centers / Contact Center
- 63 Soluciones Omnicanal
- 64 Tecnología para Call Centers / Contact Center / CRM
- 67 Tecnología de Contact Center en la Nube
- 70 Telefonía IP / VoIP

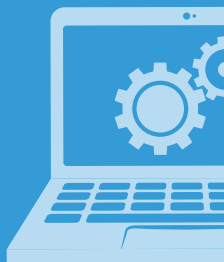
70

**REDES, CÓMPUTO E INFORMÁTICA
(HARDWARE Y SOFTWARE)**


REDES, CÓMPUTO E INFORMÁTICA (HARDWARE Y SOFTWARE)

- 70 Servicios de Contact Center virtual

APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET



Chatbots / Servicios de Robot de Mensajes Interactivos



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1

Col. Del Valle

CDMX, C.P. 03100

México

Tel. 52 55 8000-6668



cx@opencloudcc.com

Web: www.opencloudcc.com



Twitter.com/opencloudcc



S1Gateway México

Gabriel Mancera #718 - C1 Col. Del Valle

Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100

México

Tel. 52 55 1877-4489



alejandro.orozco@s1gateway.com

Web: www.s1gateway.com



Facebook.com/S1gateway



Twitter.com/S1gateway



LinkedIn.com/S1gateway



Auronix

Hacienda de Coaxamalucan #132

Col. Hacienda de Echegaray

Naucalpan, Estado de México, C.P. 53300

México

Tel. 52 55 4438-0001



info@auronix.com

Web: www.auronix.com



Facebook.com/auronixmx



Twitter.com/auronix.com



LinkedIn.com/company/auronix



Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - 6

Col. Chapultepec Morales

Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 01180

México

Tel. 52 55 5278-7622



mabautista@avaya.com

Web: www.avaya.com/es/



Facebook.com/AvayaLatam



Twitter.com/Avaya_Latam



LinkedIn.com/company/avaya-latam



Bots con inteligencia artificial para mejorar la experiencia del cliente

Los bots de S1Gateway se integran de manera equilibrada a la atención de humanos, para agilizar las conversaciones a través de cualquier canal.



S1Gateway

El futuro del customer service. hoy.



s1gateway.com

Vocalcom

Av. Paseo de la Reforma #250 Piso 8 Suite 867
Col. Juárez
CDMX, C.P. 06600
México
Tel. 52 56 1995-2015
p.mejia@vocalcom.com
Web: www.vocalcom.es



Central

462 Broadway
Nueva York, Estados Unidos, C.P. 10013
Tel. 800 538-4263
info@central.com
Web: www.central.com/
Facebook.com/Central
Twitter.com/central
LinkedIn.com/company/central



Chat Proactivo



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 8000-6668
cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com
Twitter.com/opencloudcc



Consortio Jurídico de Cobranza Especializada

Andalucía #245
Col. Álamos
CDMX, C.P. 03400
México
Tel. 52 55 5698-0540
52 55 5698-0508
contacto@conjur.com.mx
Web: www.cjcweb.mx

Interacción con clientes vía
Redes Sociales

Gamification



Auronix

Hacienda de Coaxamalucan #132
Col. Hacienda de Echegaray
Naucalpan, Estado de México, C.P. 53300
México
Tel. 52 55 4438-0001
info@auronix.com
Web: www.auronix.com
Facebook.com/auronixmx
Twitter.com/auronix.com
LinkedIn.com/company/auronix





Reinvente la experiencia de sus clientes con **WhatsApp Business de Vocalcom.**

Incrementa la Contactación
con las Soluciones Omnicanal
para Call Center de Vocalcom.



Contáctenos:
+52 55 3600 7311 | vocalcom.com/es

Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100

México

Tel. 52 55 8000-6668

✉ cx@opencloudcc.com

Web: www.opencloudcc.com

🐦 Twitter.com/opencloudcc



Software basado
en la Nube



Zendesk

Calz. Gral. Mariano Escobedo #595
Col. Rincón del Bosque,
Bosque de Chapultepec I Secc.
CDMX, C.P. 11589

México

Tel. 52 55 4161-1333

✉ cchecha@zendesk.com

Web: www.zendesk.com.mx

Facebook.com/ZendeskLATAM

Twitter.com/ZendeskLATAM

LinkedIn.com/Company/zendesk



Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - 6
Col. Chapultepec Morales
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 01180
México

Tel. 52 55 5278-7622

✉ mabautista@avaya.com

Web: www.avaya.com/es/

Facebook.com/AvayaLatam

Twitter.com/Avaya_Latam

LinkedIn.com/company/avaya-latam



Social Media



Mitrol México

Amores #613 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México

Tel. 52 55 1579-5344

✉ ventasmx@mitrol.net

Web: www.mitrol.net

Facebook.com/MitrolTech

Twitter.com/Mitrol

LinkedIn.com/company/Mitrol



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100

México

Tel. 52 55 8000-6668

✉ cx@opencloudcc.com

Web: www.opencloudcc.com

🐦 Twitter.com/opencloudcc



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100

México

Tel. 52 55 8000-6668

✉ cx@opencloudcc.com

Web: www.opencloudcc.com

🐦 Twitter.com/opencloudcc



Web Call Back



AHK SYSTEMS

Av. Patriotismo #767 Edificio "A" 101
Col. Mixcoac
CDMX, C.P. 03910
México
Tel. 52 55 5669-0939
52 55 5682-7659
✉ ventas@ahksystems.com
Web: www.ahksystems.com



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 8000-6668
✉ cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com
Twitter: Twitter.com/opencloudcc



Consortio Jurídico de Cobranza Especializada

Andalucía #245
Col. Álamos
CDMX, C.P. 03400
México
Tel. 52 55 5698-0540
52 55 5698-0508
✉ contacto@conjur.com.mx
Web: www.cjcweb.mx

SOLUCIONES PARA
CALL CENTERS /
CONTACT CENTERS / CX

Medallia

Blvd. Manuel Ávila Camacho #32 Piso 6 Interior A
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX, C.P. 11000
México
Tel. 52 55 4124-0464
✉ sflores@medallia.com
Web: www.medallia.com

Administración de la Calidad /
Sistemas de Grabación /
Monitoreo del Call Center /
Contact Center

Mitrol México

Amores #613 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 1579-5344
✉ ventasmx@mitrol.net
Web: www.mitrol.net
Facebook: Facebook.com/MitrolTech
Twitter: Twitter.com/Mitrol
LinkedIn: LinkedIn.com/company/Mitrol



NICE SYSTEMS

Insurgentes Sur #1602
Col. Crédito Constructor
CDMX, C.P. 03940
México
Tel. 52 55 1000-9010
norma.pinedasanchez@nice.com
Web: www.nice.com
Facebook.com/OfficialNICEtd
Twitter.com/NICESYSTEMSCALA
LinkedIn.com/nice-systems



Administración de la Experiencia del Empleado / EX (Sw)



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 8000-6668
cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com
Twitter.com/opencloudcc



Central

462 Broadway
Nueva York, Estados Unidos, C.P. 10013
Tel. 800 538-4263
info@central.com
Web: www.central.com/
Facebook.com/Central
Twitter.com/central
LinkedIn.com/company/central



ReyNet

Polux #205 Col. Country Lux
Monterrey, Nuevo León, C.P. 64845
México
Tel. MTY: 52 8180 409-409
CDMX: 52 55 3547-9530
marketing@reynet.com.mx
Web: www.reynet.com.mx
Facebook.com/reynetservices
Twitter.com/ReyNetMx
LinkedIn.com/company/reynet
Youtube.com/channel/ReyNetServices
Instagram.com/reynetservices/



Administración de la Fuerza de Trabajo (WFM)



Verint Witness Systems

Francisco Moreno #51
Col. Héroe de Nacozari
CDMX, C.P. 07780
México
calainfo@verint.com
Web: www.verint.com
LinkedIn.com/company/verint-latam/



Enghouse Interactive

Avenida 19 120 71 Of. 411
Bogotá, Cundinamarca
Colombia
Tel. +57 60 489-8777
presence.marketing@enghouse.com
Web: www.enghouseinteractive.es
Twitter.com/presencetech
LinkedIn.com/Enghouse Interactive-Iberia, Africa & Latam



NICE SYSTEMS

Insurgentes Sur #1602
Col. Crédito Constructor
CDMX, C.P. 03940
México
Tel. 52 55 1000-9010
✉ norma.pinedasanchez@nice.com
Web: www.nice.com
Facebook.com/OfficialNICEtd
Twitter.com/NICESYSTEMSCALA
LinkedIn.com/nice-systems



Administración de la Operación del Call Center / Contact Center



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 8000-6668
✉ cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com
Twitter.com/opencloudcc



Central

462 Broadway
Nueva York, Estados Unidos, C.P. 10013
Tel. 800 538-4263
✉ info@central.com
Web: www.central.com/
Facebook.com/Central
Twitter.com/central
LinkedIn.com/company/central



Tecnosis

José Treviño #190 Int. 102-A
Col. Chepevera
Monterrey, Nuevo León, C.P. 64030
México
Tel. 52 81 5000-2535
✉ ventas@tecnosis.com.mx
Web: www.tecnosis.com.mx



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 8000-6668
✉ cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com
Twitter.com/opencloudcc



Verint Witness Systems

Francisco Moreno #51
Col. Héroe de Nacozari
CDMX, C.P. 07780
México
✉ calainfo@verint.com
Web: www.verint.com
LinkedIn.com/company/verint-latam/



S1Gateway México

Gabriel Mancera #718 - C1 Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 1877-4489
✉ alejandro.orozco@s1gateway.com
Web: www.s1gateway.com
Facebook.com/S1gateway
Twitter.com/S1gateway
LinkedIn.com/S1gateway



Auditexto / Text to Speech



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1

Col. Del Valle

CDMX, C.P. 03100

México

Tel. 52 55 8000-6668



cx@opencloudcc.com

Web: www.opencloudcc.com



Twitter.com/opencloudcc



Medallia

Blvd. Manuel Ávila Camacho #32 Piso 6 Interior A

Col. Lomas de Chapultepec

CDMX, C.P. 11000

México

Tel. 52 55 4124-0464



sflores@medallia.com

Web: www.medallia.com

Medallia

Predictiva

Av. Louis Pasteur #47 The Green Ray

Málaga, España, C.P. 29010

Tel. +00 34 629 904-905



javier@predictiva.io

Web: www.predictiva.io

PREDICTIVA

Business Intelligence



Ciberseguridad



ASLO Expertos en Seguridad Telefónica

Cubilete #2953 Int. 101

Col. Jardines Plaza del Sol

Zapopan, Jalisco, C.P. 45050

México

Tel. 52 33 4445-8500



info@aslo.us

Web: www.aslo.us



Facebook.com/asloinfotech/



Twitter.com/ASLO_Info_Tech



LinkedIn.com/company/aslo-information-technologies



ServiceNow

Paseo de los Tamarindos #90

Col. Bosques de las Lomas

CDMX, C.P. 05120

México

Tel: 52 55 8526-3466



marketinglatam@servicenow.com

Web: www.servicenow.com.mx



Twitter.com/servicenow

servicenow

Comunicaciones Unificadas



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1

Col. Del Valle

CDMX, C.P. 03100

México

Tel. 52 55 8000-6668



cx@opencloudcc.com

Web: www.opencloudcc.com



Twitter.com/opencloudcc



Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - 6

Col. Chapultepec Morales

Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 01180

México

Tel. 52 55 5278-7622



mabautista@avaya.com

Web: www.avaya.com/es/

Facebook.com/AvayaLatam

Twitter.com/Avaya_Latam

LinkedIn.com/company/avaya-latam



ReyNet

Polux #205 Col. Country Lux

Monterrey, Nuevo León, C.P. 64845

México

Tel. MTY: 52 8180 409-409

CDMX: 52 55 3547-9530



marketing@reynet.com.mx

Web: www.reynet.com.mx

Facebook.com/reynetservices

Twitter.com/ReyNetMx

LinkedIn.com/company/reynet

Youtube.com/channel/ReyNetServices

Instagram.com/reynetservices/



Ikusi

Paseo María Elena #1129

Col. Ampliación Valle del Mirador

Monterrey, Nuevo León, C.P. 64750

México

Tel. 52 81 8265-8200



mexico@ikusi.com

Web: www.ikusi.com/es/

Conmutadores PBX y ACD /
IVR y CTI

Latintel de México

Río Niágara #19

Col. Cuauhtémoc

CDMX, C.P. 06500

México

Tel. 52 55 5208-0113



cron@latinteldemexico.com

Web: www.latinteldemexico.com

Facebook.com/latintel

Twitter.com/LatintelMX

LinkedIn.com/Latintel de México, S.A.



AHK SYSTEMS

Av. Patriotismo #767 Edificio "A" 101

Col. Mixcoac

CDMX, C.P. 03910

México

Tel. 52 55 5669-0939

52 55 5682-7659



ventas@ahksystems.com

Web: www.ahksystems.com



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1

Col. Del Valle

CDMX, C.P. 03100

México

Tel. 52 55 8000-6668

✉ cx@opencloudcc.com

Web: www.opencloudcc.com

🐦 Twitter.com/opencloudcc



CRM – eCRM



Cobranza (Sw)



AddACCION

Bahía Guantánamo #79

Col. Verónica Anzures

Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300

México

Tel. 52 81 8421-1121

✉ eudoro.dezavalia@addaccion.com

Web: www.addaccion.com

Facebook.com/AddACCION

LinkedIn.com/company/addaccion



Auronix

Hacienda de Coaxamalucan #132

Col. Hacienda de Echegaray

Naucalpan, Estado de México, C.P. 53300

México

Tel. 52 55 4438-0001

✉ info@auronix.com

Web: www.auronix.com

Facebook.com/auronixmx

Twitter.com/auronix.com

LinkedIn.com/company/auronix



Customer Experience Analytics



**Aquí puede
estar tu empresa**



AHK SYSTEMS

Av. Patriotismo #767 Edificio "A" 101

Col. Mixcoac

CDMX, C.P. 03910

México

Tel. 52 55 5669-0939

52 55 5682-7659

✉ ventas@ahksystems.com

Web: www.ahksystems.com



Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - 6
Col. Chapultepec Morales
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 01180
México

Tel. 52 55 5278-7622



mabautista@avaya.com

Web: www.avaya.com/es/



Facebook.com/AvayaLatam



Twitter.com/Avaya_Latam



LinkedIn.com/company/avaya-latam

AVAYA

Experiences That Matter

Medallia

Bldv. Manuel Ávila Camacho #32 Piso 6 Interior A
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX, C.P. 11000

México

Tel. 52 55 4124-0464



sflores@medallia.com

Web: www.medallia.com

Medallia

Instituto Mexicano de Teleservicios

Mercaderes #20
Col. San José Insurgentes
CDMX, C.P. 03900
México

Tel. 52 55 5340-2290



mercadotecnia@imt.com.mx

Web: www.imt.com.mx



Facebook.com/IMTContactForum



Twitter.com/IMT_



LinkedIn.com/company/institutomexicanodeteleservicios

IMT

**Aquí puede
estar tu empresa**



Estudios e inteligencia de negocios

Descubre y potencializa el poder de la
investigación para tu centro de contacto

Realizamos estudios a la medida basándonos en las
necesidades y alcances que nos solicitan, como:



**Análisis de
competencia**



**Atracción y
retención
de talento
humano**



**Factibilidad
para nuevas
ubicaciones
de Centros
de Contacto**



**Panorama
de la
industria y
tendencias**



**Tecnologías
de la
información**

Entre Otros...

Contáctanos para más información

✉ estudios@imt.com.mx ☎ +52 55-5340-2290 Ext. 5100



/imtcontactforum



Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT)



@imt_



IMTContactForum



imt_cx

IMT

Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1

Col. Del Valle

CDMX, C.P. 03100

México

Tel. 52 55 8000-6668

✉ cx@opencloudcc.com

Web: www.opencloudcc.com

🐦 Twitter.com/opencloudcc



Envíos SMS Masivos



Zendesk

Calz. Gral. Mariano Escobedo #595

Col. Rincón del Bosque,

Bosque de Chapultepec I Secc.

CDMX, C.P. 11589

México

Tel. 52 55 4161-1333

✉ ccheca@zendesk.com

Web: www.zendesk.com.mx

Facebook.com/ZendeskLATAM

Twitter.com/ZendeskLATAM

LinkedIn.com/Company/zendesk



Auronix

Hacienda de Coaxamalucan #132

Col. Hacienda de Echegaray

Naucalpan, Estado de México, C.P. 53300

México

Tel. 52 55 4438-0001

✉ info@auronix.com

Web: www.auronix.com

Facebook.com/auronixmx

Twitter.com/auronix.com

LinkedIn.com/company/auronix



e-Learning (Sw)



B Connect Services

Río Churubusco y Añil S/N

Col. Granjas México

CDMX, C.P. 08400

México

Tel. 52 55 5133-3300

✉ ventas@bconnect.com

Web: www.bconnect.com

Konecta

Central

462 Broadway

Nueva York, Estados Unidos, C.P. 10013

Tel. 800 538-4263

✉ info@central.com

Web: www.central.com/

Facebook.com/Central

Twitter.com/central

LinkedIn.com/company/central



**Aquí puede
estar tu empresa**



Directo Telecom

Torre Virreyes Pedregal #24
Piso 6 Oficina 601
Col. Molino del Rey
CDMX, C.P. 11040
México
Tel. 52 55 5201-4550
sales@directo.com
Web: www.directo.com
Facebook.com/Directo.com
LinkedIn.com/Directo



Openservice

Av. Regio #109 – 2
Col. Regio Parque Industrial
Apodaca, Nuevo León, C.P. 66633
México
Tel. 52 81 8262-1110
mcastro@openservice.mx
Web: www.openservice.mx
Facebook.com/OpenServiceMx
LinkedIn.com/company/openservice-s-a--de-c-v-/



Vocalcom

Av. Paseo de la Reforma #250 Piso 8 Suite 867
Col. Juárez
CDMX, C.P. 06600
México
Tel. 52 56 1995-2015
p.mejia@vocalcom.com
Web: www.vocalcom.es



Hosted on Demand



*Help Desk / Service Desk /
Soporte técnico (Sw)*



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 8000-6668
cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com
Twitter.com/opencloudcc



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 8000-6668
cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com
Twitter.com/opencloudcc



**Aquí puede
estar tu empresa**



Integradores de Tecnología



Inteligencia Artificial



AHK SYSTEMS

Av. Patriotismo #767 Edificio "A" 101
Col. Mixcoac
CDMX, C.P. 03910
México
Tel. 52 55 5669-0939
52 55 5682-7659
ventas@ahksystems.com
Web: www.ahksystems.com



Central

462 Broadway
Nueva York, Estados Unidos, C.P. 10013
Tel. 800 538-4263
info@central.com
Web: www.central.com/
Facebook.com/Central
Twitter.com/central
LinkedIn.com/company/central



Ikusi

Paseo María Elena #1129
Col. Ampliación Valle del Mirador
Monterrey, Nuevo León, C.P. 64750
México
Tel. 52 81 8265-8200
mexico@ikusi.com
Web: www.ikusi.com/es/



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 8000-6668
cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com
Twitter.com/opencloudcc



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 8000-6668
cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com
Twitter.com/opencloudcc



**Aquí puede
estar tu empresa**



Predictiva

Av. Louis Pasteur #47 The Green Ray
Málaga, España, C.P. 29010
Tel. +00 34 629 904-905
✉ javier@predictiva.io
Web: www.predictiva.io

PREDICTIVA**Open Cloud Contact Center**

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 8000-6668
✉ cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com
Twitter.com/opencloudcc

**Marcadores Automáticos / Predictivos****PBX HOSTING**

Calle Hidalgo #107 Int. 4
Col. Unidad Nacional
Ciudad Madero, Tamaulipas, C.P. 89410
México
Tel. 52 55 4170-8990 ext. 1007
✉ contacto@pbxhosting.com.mx
Web: www.pbxhosting.com.mx
Facebook.com/pbxhostingmx
Twitter.com/pbx hosting
LinkedIn.com/company/pbx-hosting/about/

**Consorcio Jurídico de Cobranza Especializada**

Andalucía #245
Col. Álamos
CDMX, C.P. 03400
México
Tel. 52 55 5698-0540
52 55 5698-0508
✉ contacto@conjur.com.mx
Web: www.cjcweb.mx

**Nubes Privadas, Públicas, Híbridas****Medallia**

Blvd. Manuel Ávila Camacho #32 Piso 6 Interior A
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX, C.P. 11000
México
Tel. 52 55 4124-0464
✉ sflores@medallia.com
Web: www.medallia.com

Medallia**Open Cloud Contact Center**

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 8000-6668
✉ cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com
Twitter.com/opencloudcc



ServiceNow

Paseo de los Tamarindos #90

Col. Bosques de las Lomas

CDMX, C.P. 05120

México

Tel: 52 55 8526-3466



marketinglatam@servicenow.com

Web: www.servicenow.com.mx



Twitter.com/servicenow



Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - 6

Col. Chapultepec Morales

Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 01180

México

Tel. 52 55 5278-7622



mabautista@avaya.com

Web: www.avaya.com/es/

Facebook.com/AvayaLatam

Twitter.com/Avaya_Latam

LinkedIn.com/company/avaya-latam



Vocalcom

Av. Paseo de la Reforma #250 Piso 8 Suite 867

Col. Juárez

CDMX, C.P. 06600

México

Tel. 52 56 1995-2015



p.mejia@vocalcom.com

Web: www.vocalcom.es



Directo Telecom

Torre Virreyes Pedregal #24

Piso 6 Oficina 601

Col. Molino del Rey

CDMX, C.P. 11040

México

Tel. 52 55 5201-4550



sales@directo.com

Web: www.directo.com

Facebook.com/Directo.com

LinkedIn.com/Directo



Plataforma Multicanal



Enghouse Interactive

Avenida 19 120 71 Of. 411

Bogotá, Cundinamarca

Colombia

Tel. +57 60 489-8777



presence.marketing@enghouse.com

Web: www.enghouseinteractive.es

Twitter.com/presencetech

LinkedIn.com/Enghouse Interactive-Iberia, Africa & Latam



Auronix

Hacienda de Coaxamalucan #132

Col. Hacienda de Echegaray

Naucalpan, Estado de México, C.P. 53300

México

Tel. 52 55 4438-0001



info@auronix.com

Web: www.auronix.com

Facebook.com/auronixmx

Twitter.com/auronix.com

LinkedIn.com/company/auronix



Five9

San Antonio #455

Col. Carola

Álvaro Obregón, CDMX, C.P. 01180

México

Tel. 52 55 4175-3086



mario.palma@five9.com

Web: www.five9.com

Facebook.com/CallCenterSoftware

Twitter.com/Five9

LinkedIn.com/company/five9



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1

Col. Del Valle

CDMX, C.P. 03100

México

Tel. 52 55 8000-6668

✉ cx@opencloudcc.com

Web: www.opencloudcc.com

🐦 Twitter.com/opencloudcc



Speech Text Analytics (Sw)



Teleperformance México

Av. Cuauhtémoc #400 Sur

Col. Centro

Monterrey, Nuevo León, C.P. 64000

México

Tel. 800 122-8787

✉ bizdevmexico@teleperformance.com

Web: www.teleperformance.com

f Facebook.com/teleperformance.mx

🐦 Twitter.com/TP_Mexico/

📷 Instagram.com/teleperformance



Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - 6

Col. Chapultepec Morales

Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 01180

México

Tel. 52 55 5278-7622

✉ mabautista@avaya.com

Web: www.avaya.com/es/

f Facebook.com/AvayaLatam

🐦 Twitter.com/Avaya_Latam

in LinkedIn.com/company/avaya-latam

Reconocimiento de Voz /
Portales de Voz

Medallia

Blvd. Manuel Ávila Camacho #32 Piso 6 Interior A

Col. Lomas de Chapultepec

CDMX, C.P. 11000

México

Tel. 52 55 4124-0464

✉ sflores@medallia.com

Web: www.medallia.com



ASLO Expertos en Seguridad Telefónica

Cubilete #2953 Int. 101

Col. Jardines Plaza del Sol

Zapopan, Jalisco, C.P. 45050

México

Tel. 52 33 4445-8500

✉ info@aslo.us

Web: www.aslo.us

f Facebook.com/asloinfotech/

🐦 Twitter.com/ASLO_Info_Tech

in LinkedIn.com/company/aslo-information-technologies



**Aquí puede
estar tu empresa**



NICE SYSTEMS

Insurgentes Sur #1602
Col. Crédito Constructor
CDMX, C.P. 03940
México
Tel. 52 55 1000-9010
✉ norma.pinedasanchez@nice.com
Web: www.nice.com
Facebook.com/OfficialNICEtd
Twitter.com/NICESYSTEMSCALA
LinkedIn.com/nice-systems



Predictiva

Av. Louis Pasteur #47 The Green Ray
Málaga, España, C.P. 29010
Tel. +00 34 629 904-905
✉ javier@predictiva.io
Web: www.predictiva.io

PREDICTIVA

Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 8000-6668
✉ cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com
Twitter.com/opencloudcc



Verint Witness Systems, S.A. de C.V.

Francisco Moreno #51
Col. Héroe de Nacozari
CDMX, C.P. 07780
México
✉ calainfo@verint.com
Web: www.verint.com
LinkedIn.com/company/verint-latam/

VERINT

Pentafon

Thiers #251
Col. Anzures
CDMX, C.P. 11590
México
Tel. 800 736-8236
✉ atencioncomercial@pentafon.com
Web: www.pentafon.com



Software Especializado



Aquí puede
estar tu empresa



Converso

Bvd. Antonio Quiroga
Col. El Llano
Hermosillo, Sonora, C.P. 83210
México
Tel. 800 067-2496
✉ ventas@converso.com
Web: www.converso.com
Facebook.com/converso
Twitter.com/converso

Enghouse Interactive

Avenida 19 120 71 Of. 411

Bogotá, Cundinamarca

Colombia

Tel. +57 60 489-8777

✉ presence.marketing@enghouse.com

Web: www.enghouseinteractive.es

f Twitter.com/presencetech

in LinkedIn.com/Enghouse Interactive-Iberia, Africa & Latam

**Soluciones Omnicanal****Mitrol México**

Amores #613 Piso 1

Col. Del Valle

CDMX, C.P. 03100

México

Tel. 52 55 1579-5344

✉ ventasmx@mitrol.net

Web: www.mitrol.net

f Facebook.com/MitrolTech

Twitter.com/Mitrol

in LinkedIn.com/company/Mitrol

**Auronix**

Hacienda de Coaxamalucan #132

Col. Hacienda de Echegaray

Naucalpan, Estado de México, C.P. 53300

México

Tel. 52 55 4438-0001

✉ info@auronix.com

Web: www.auronix.com

f Facebook.com/auronixmx

Twitter.com/auronix.com

in LinkedIn.com/company/auronix

**NICE SYSTEMS**

Insurgentes Sur #1602

Col. Crédito Constructor

CDMX, C.P. 03940

México

Tel. 52 55 1000-9010

✉ norma.pinedasanchez@nice.com

Web: www.nice.com

f Facebook.com/OfficialNICetd

Twitter.com/NICESYSTEMSCALA

in LinkedIn.com/nice-systems

**Avaya**

Av. Presidente Masaryk #111 - 6

Col. Chapultepec Morales

Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 01180

México

Tel. 52 55 5278-7622

✉ mabautista@avaya.com

Web: www.avaya.com/es/

f Facebook.com/AvayaLatam

Twitter.com/Avaya_Latam

in LinkedIn.com/company/avaya-latam

**SRL Soluciones**

Duraznos #55 Int. 102

Col. Bosques de las Lomas

CDMX, C.P. 11700

México

Tel. 52 55 5206-4890

✉ sflores@srlsoluciones.com

Web: www.srlsoluciones.com

in LinkedIn.com/company/srlsoluciones

**Ikusi**

Paseo María Elena #1129

Col. Ampliación Valle del Mirador

Monterrey, Nuevo León, C.P. 64750

México

Tel. 52 81 8265-8200

✉ mexico@ikusi.com

Web: www.ikusi.com/es/



Medallia

Blvd. Manuel Ávila Camacho #32 Piso 6 Interior A
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX, C.P. 11000
México
Tel. 52 55 4124-0464
✉ sflores@medallia.com
Web: www.medallia.com



Vocalcom

Av. Paseo de la Reforma #250 Piso 8 Suite 867
Col. Juárez
CDMX, C.P. 06600
México
Tel. 52 56 1995-2015
✉ p.mejia@vocalcom.com
Web: www.vocalcom.es



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 8000-6668
✉ cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com
Twitter.com/opencloudcc



Zendesk

Calz. Gral. Mariano Escobedo #595
Col. Rincón del Bosque,
Bosque de Chapultepec I Secc.
CDMX, C.P. 11589
México
Tel. 52 55 4161-1333
✉ cchea@zendesk.com
Web: www.zendesk.com.mx
Facebook.com/ZendeskLATAM
Twitter.com/ZendeskLATAM
LinkedIn.com/Company/zendesk



Pentafon

Thiers #251
Col. Anzures
CDMX, C.P. 11590
México
Tel. 800 736-8236
✉ atencioncomercial@pentafon.com
Web: www.pentafon.com



Tecnología para
Call Centers /
Contact Center / CRM



ReyNet

Polux #205 Col. Country Lux
Monterrey, Nuevo León, C.P. 64845
México
Tel. MTY: 52 8180 409-409
CDMX: 52 55 3547-9530
✉ marketing@reynet.com.mx
Web: www.reynet.com.mx
Facebook.com/reynetservices
Twitter.com/ReyNetMx
LinkedIn.com/company/reynet
Youtube.com/channel/ReyNetServices
Instagram.com/reynetservices/



AddACCION

Bahía Guantánamo #79
Col. Verónica Anzures
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
México
Tel. 52 81 8421-1121
✉ eudoro.dezavalia@addaccion.com
Web: www.addaccion.com
Facebook.com/AddACCION
LinkedIn.com/company/addaccion



Atento México

Av. Monterrey #100

Col. Roma Norte

CDMX, C.P. 06700

México

Tel. 52 55 5233-5225

ATENTO

✉ contactomexico@atento.com

Web: www.atento.com

Facebook.com/Atento-Mx

Twitter.com/AtentoMexico

LinkedIn.com/atento-mexico



Call IT Once

Av. Homero #1425 Int. 104

Col. Polanco II Sección

CDMX, C.P. 11530

México

Tel. 52 55 5082-6316

CALL IT ONCE

✉ contactus@callitonce.com

Web: www.callitonce.com

Facebook.com/callitonce

Twitter.com/CallItOnce

LinkedIn.com/company/call-it-once-s-de-rl-de-cv



Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - 6

Col. Chapultepec Morales

Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 01180

México

Tel. 52 55 5278-7622

AVAYA
Experiences That Matter

✉ mabautista@avaya.com

Web: www.avaya.com/es/

Facebook.com/AvayaLatam

Twitter.com/Avaya_Latam

LinkedIn.com/company/avaya-latam



Conversso

Bld. Antonio Quiroga

Col. El Llano

Hermosillo, Sonora, C.P. 83210

México

Tel. 800 067-2496

CONVERSSO

✉ ventas@conversso.com

Web: www.conversso.com

Facebook.com/conversso

Twitter.com/conversso



¡ÚNETE A LA
INNOVACIÓN Y
BRINDA UN
MEJOR SERVICIO
A TUS CLIENTES!

CRM + Contact Center

La fórmula del éxito para tu negocio.
Gestiona la **información estratégica**
y toma mejores decisiones en
tiempo real.

 **CONVERSSO**

Comunícate con nosotros:
800 0672496

f t @ | www.conversso.com



Medallia

Bldv. Manuel Ávila Camacho #32 Piso 6 Interior A
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX, C.P. 11000
México
Tel. 52 55 4124-0464
✉ sflores@medallia.com
Web: www.medallia.com

Medallia

Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 8000-6668
✉ cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com
Twitter.com/opencloudcc



Mitrol México

Amores #613 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. 52 55 1579-5344
✉ ventasmx@mitrol.net
Web: www.mitrol.net
Facebook.com/MitrolTech
Twitter.com/Mitrol
LinkedIn.com/company/Mitrol



Predictiva

Av. Louis Pasteur #47 The Green Ray
Málaga, España, C.P. 29010
Tel. +00 34 629 904-905
✉ javier@predictiva.io
Web: www.predictiva.io

PREDICTIVA

Nuxiba

Lago Zurich #243 Torre Viena Dpto. 27A
Col. Ampliación Granada
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11529
México
Tel. 52 55 1107-8510
✉ atencion@nuxiba.com
Web: www.nuxiba.com
Facebook.com/NuxibaTechnologies
Twitter.com/Nuxiba_tech
LinkedIn.com/company/nuxiba-technologies
Youtube.com/c/NuxibaTechnologiesCiudaddeMexico



ServiceNow

Paseo de los Tamarindos #90
Col. Bosques de las Lomas
CDMX, C.P. 05120
México
Tel. 52 55 8526-3466
✉ marketinglatam@servicenow.com
Web: www.servicenow.com.mx
Twitter.com/servicenow

servicenow

**Aquí puede
estar tu empresa**



SRL Soluciones

Duraznos #55 Int. 102
Col. Bosques de las Lomas
CDMX, C.P. 11700
México
Tel. 52 55 5206-4890
✉ sflores@srlsoluciones.com
Web: www.srlsoluciones.com
LinkedIn.com/company/srlsoluciones



Tecnosis

José Treviño #190 Int. 102-A
Col. Chepevera
Monterrey, Nuevo León, C.P. 64030
México
Tel. 52 81 5000-2535
ventas@tecnosis.com.mx
Web: www.tecnosis.com.mx

**Avaya**

Av. Presidente Masaryk #111 - 6
Col. Chapultepec Morales
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 01180
México
Tel. 52 55 5278-7622
mabautista@avaya.com
Web: www.avaya.com/es/
Facebook.com/AvayaLatam
Twitter.com/Avaya_Latam
LinkedIn.com/company/avaya-latam

**Vocalcom**

Av. Paseo de la Reforma #250 Piso 8 Suite 867
Col. Juárez
CDMX, C.P. 06600
México
Tel. 52 56 1995-2015
p.mejia@vocalcom.com
Web: www.vocalcom.es



**Aquí puede
estar tu empresa**



**Tecnología de
Contact Center en la Nube**

**Call IT Once**

Av. Homero #1425 Int. 104
Col. Polanco II Sección
CDMX, C.P. 11530
México
Tel. 52 55 5082-6316
contactus@callitonce.com
Web: www.callitonce.com
Facebook.com/callitonce
Twitter.com/CallItOnce
LinkedIn.com/company/call-it-once-s-de-rl-de-cv

**Auronix**

Hacienda de Coaxamalucan #132
Col. Hacienda de Echegaray
Naucalpan, Estado de México, C.P. 53300
México
Tel. 52 55 4438-0001
info@auronix.com
Web: www.auronix.com
Facebook.com/auronixmx
Twitter.com/auronix.com
LinkedIn.com/company/auronix



**Aquí puede
estar tu empresa**



Enghouse Interactive

Avenida 19 120 71 Of. 411

Bogotá, Cundinamarca

Colombia

Tel. +57 60 489-8777



presence.marketing@enghouse.com

Web: www.enghouseinteractive.es



Twitter.com/presencetech



LinkedIn.com/Enghouse Interactive-Iberia, Africa & Latam

Enghouse
Interactive

Ikusi

Paseo María Elena #1129

Col. Ampliación Valle del Mirador

Monterrey, Nuevo León, C.P. 64750

México

Tel. 52 81 8265-8200



mexico@ikusi.com

Web: www.ikusi.com/es/



Five9

San Antonio #455

Col. Carola

Álvaro Obregón, CDMX, C.P. 01180

México

Tel. 52 55 4175-3086



mario.palma@five9.com

Web: www.five9.com



Facebook.com/CallCenterSoftware



Twitter.com/Five9



LinkedIn.com/company/five9



Medallia

Blvd. Manuel Ávila Camacho #32 Piso 6 Interior A

Col. Lomas de Chapultepec

CDMX, C.P. 11000

México

Tel. 52 55 4124-0464



sflores@medallia.com

Web: www.medallia.com

Medallia

¿Sabías que puedes potencializar la experiencia de tus clientes y optimizar los procesos de tu contact center usando una sola herramienta?

La **solución All-in-One** de Enghouse contiene un conjunto de herramientas que te permitirán lograr:

+55%

Contactos
por hora

+36%

Productividad
del agente

+24%

Ventas por hora /
Niveles de Conversión

-33%

Costes de
mantenimiento

Contacta con nosotros y atrévete a garantizar a tus clientes una experiencia transversal y sin fricciones.

Enghouse
Interactive

Presence.Marketing@enghouse.com
www.enghouseinteractive.es

Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1

Col. Del Valle

CDMX, C.P. 03100

México

Tel. 52 55 8000-6668

✉ cx@opencloudcc.com

Web: www.opencloudcc.com

🐦 Twitter.com/opencloudcc



Vocalcom

Av. Paseo de la Reforma #250 Piso 8 Suite 867

Col. Juárez

CDMX, C.P. 06600

México

Tel. 52 56 1995-2015

✉ p.mejia@vocalcom.com

Web: www.vocalcom.es



Openservice

Av. Regio #109 – 2

Col. Regio Parque Industrial

Apodaca, Nuevo León, C.P. 66633

México

Tel. 52 81 8262-1110

✉ mcastro@openservice.mx

Web: www.openservice.mx

f Facebook.com/OpenServiceMx

in LinkedIn.com/company/openservice-s-a--de-c-v-/



Telnorm

Av. Insurgentes Sur #546, Primer Piso

Col. Roma Sur

CDMX, C.P. 06760

México

Tel. 52 55 5265-9915

✉ info@telnorm.com

Web: www.telnorm.com

f Facebook.com/telnorm

Instagram.com/telnorm_

in LinkedIn.com/company/telnorm



ReyNet

Polux #205 Col. Country Lux

Monterrey, Nuevo León, C.P. 64845

México

Tel. MTY: 52 8180 409-409

CDMX: 52 55 3547-9530

✉ marketing@reynet.com.mx

Web: www.reynet.com.mx

f Facebook.com/reynetservices

Twitter.com/ReyNetMx

in LinkedIn.com/company/reynet

Youtube.com/channel/ReyNetServices

Instagram.com/reynetservices/



Durante tres décadas hemos incrementado la productividad de nuestros clientes a través de la integración de las mejores soluciones. Estamos listos para acompañarle a lograr una transformación digital suave e inteligente. Nuestro objetivo: Ayudar a que el Negocio de Nuestro Cliente avance.

•Multicanalidad

>Visual Phone
>Chat Bot >Mobile App

•Contact Center en la Nube

•Consultoría

>Cobranza >Servicio al Cliente
>Ventas >Transformación Digital

•Analíticos

>Analíticos de voz
>Modelos Predictivos >AI

•Servicios de Verificación

>IVR >APP's
>Infraestructura

•Soluciones de Agente Remoto

•Desktop Process Automation & Workflow

•Pisos Financieros y Mesas de Dinero

>Torretas de trading
>Grabación

•UCaaS

•NOC

•Servicios ETL

>Grabación de voz, datos y video
>Dashboards
>KPI's >Sistemas de Reportes

•Cloud Services

>CRM / B.P.M. >Etiquetador
>Marcadores predictivos >CCaaS
>Agent Productivity >WFM
>Performance Management >QM
>Knowledge Management

•IT Services

>On Site & Remote Managed Service
>Mantenimiento a infraestructura
>Servicios de monitoreo a infraestructura
>Help Desk

•Geomarketing

>Soluciones y servicios de información sociodemográfica y de actividad económica
> Estudios socioeconómicos

•Además, soluciones en seguridad aeroportuaria, ciberseguridad, simuladores de vuelo, tráfico aéreo, radiocomunicación.

Aquí puede
estar tu empresa



www.telnorm.com
info@telnorm.com
linkedin.com/company/telnorm

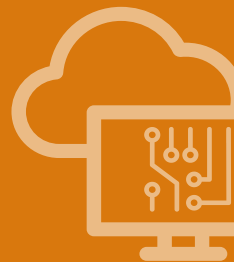
MX +52 55 5265 9915

CO (+571) 4660864-4660865

CALA +52 55 5265 9915
Ext 1107

México Estados Unidos Colombia CALA
Certificaciones ISO 9001:2015 e ISO / IEC 27001:2013

Telefonía IP / VoIP

REDES, CÓMPUTO E
INFORMÁTICA
(HARDWARE Y SOFTWARE)

PBX HOSTING

Calle Hidalgo #107 Int. 4
Col. Unidad Nacional
Ciudad Madero, Tamaulipas, C.P. 89410
México

Tel. 52 55 4170-8990 ext. 1007

contacto@pbxhosting.com.mx

Web: www.pbxhosting.com.mx

Facebook.com/pbxhostingmx

Twitter.com/pbx hosting

LinkedIn.com/company/pbx-hosting/about/

Servicios de
Contact Center Virtual

Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - 6
Col. Chapultepec Morales
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 01180
México

Tel. 52 55 5278-7622

mabautista@avaya.com

Web: www.avaya.com/es/

Facebook.com/AvayaLatam

Twitter.com/Avaya_Latam

LinkedIn.com/company/avaya-latam



Experiences That Matter

Openservice

Av. Regio #109 - 2
Col. Regio Parque Industrial
Apodaca, Nuevo León, C.P. 66633
México

Tel. 52 81 8262-1110

mcastro@openservice.mx

Web: www.openservice.mx

Facebook.com/OpenServiceMx

LinkedIn.com/company/openservice-s-a--de-c-v-/



Contactforum
revista

Editado por:

SOLUCIONES
CX-2022

Lo más avanzado en **tecnología y servicios** con el **toque humano** que requiere la industria

Consúltalo y descárgalo en tus
dispositivos móviles: www.imt.com.mx

Lourdes Adame
l.adame@imt.com.mx

Susana Delgado
s.delgado@imt.com.mx

55-5340-2290 ext. 3030

Whats IMT 55-7211-7446



Auspiciado por:



El premio Nacional CX & EX es el **máximo reconocimiento anual** que se otorga como símbolo de prestigio y a distinción a través del cual se trasmite una cultura de excelencia y competitividad.

Talleres Online ¡Participa!

Daremos a conocer las reglas de participación, estructura y recomendaciones para la documentación de tus casos de éxito

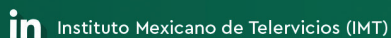
• 07 y 21 de octubre • 04 y 18 de noviembre
• 02 y 09 de diciembre • 13 de enero

Para más información:

Lourdes Delgado / l.delgado@imt.com.mx / 55 2851 1117

Diana Torres / d.torres@imt.com.mx / 55 8050 9244

Informes:





Descubre la evolución del trabajo en casa

Con el modelo Work-at-Home de Teleperformance, Cloud Campus, contratar, capacitar y administrar equipos remotos es más simple, rápido y seguro.

Beneficios:

- Flexibilidad y continuidad del negocio.
- Más amigable con el planeta y con la gente.
- Seguridad mejorada.

Descubre Teleperformance

🌐 teleperformance.com.mx

🌐 [/teleperformance](https://www.linkedin.com/company/teleperformance)

🐦 [@TP_Mexico](https://twitter.com/TP_Mexico)



▶ Ver ahora

