

ContactForum revista

AÑO 21 / NÚMERO 82 / SEPTIEMBRE-OCTUBRE 2018

EDICIÓN NÚMERO 25

GUÍA DE SOLUCIONES 2019



Lo más avanzado en
tecnología y servicios
de la industria de interacción
con Clientes / Contact Centers

imt.
www.imt.com.mx

CUSTOMER EXPERIENCE SOLUTIONS

Experiencias que provocan sonrisas



Construye relaciones a largo plazo con tus clientes y **multiplica el valor** de su ciclo de vida



Resolución en el primer contacto



Atención Omnicanal



Experiencias Personalizadas



Respuestas Inmediatas

Las soluciones de Customer Experience de **inConcert** y **Microsoft** potencian el software líder en centros de contacto con la inteligencia artificial de Azure.



CRM plug-n-play



WFO



Analytics



Omnicanal



Chatbot



Ticketing

FROST & SULLIVAN

Best Practices Award

2017 Technology Innovation Award
2016 Enabling Technology Leadership Award



16 años

focalizados en tecnología de centros de contacto.

27 países

con operaciones inConcert.

6 billones

interacciones anuales procesadas con inConcert.

Guía de **Soluciones**



En este ambiente tan competido como el que vivimos actualmente, donde las empresas luchan por la atención y preferencia del cliente, es primordial que las empresas sepan quiénes son sus clientes y qué esperan de ellas. Las tecnologías como la movilidad, *cloud*, el internet de las cosas y los analíticos son, entre otras, las que hacen posible ofrecer una experiencia excepcional a los clientes basada en resultados.

En esta ocasión, tenemos el orgullo de presentar a nuestros lectores la 25ª edición del directorio ContactForum en esta Guía de Soluciones 2018-2019, donde reunimos las soluciones tecnológicas y los servicios más innovadores para la transformación digital. La experiencia del cliente debe ofrecer la misma interacción independientemente del tipo de servicio, producto o industria a la que pertenezca; por ello, contar con la información de las empresas que nos pueden ayudar en esta transformación a entender los hábitos y motivaciones de los clientes resulta fundamental.

Las organizaciones deben aprovechar estos tiempos de cambio y crear lealtad, eliminar las barreras e integrar las distintas tecnologías al servicio del cliente. Todas las empresas, de todas las industrias tendrán que digitalizarse si desean continuar en el mercado en los próximos años.

Ma. Eugenia García Aguirre
Directora General

Lourdes Adamme Goddard
Directora Editorial

ContactForum

revista 

DIRECCIÓN GENERAL

MA. EUGENIA GARCÍA AGUIRRE

DIRECCIÓN EDITORIAL

LOURDES ADAME GODDARD

COORDINACIÓN

EDITORIAL

MARTHA ISABEL
SCHWEBEL

PROMOCIÓN Y VENTAS

SUSANA DELGADO
DULCE MORALES
VERÓNICA TRUJILLO

DISEÑO GRÁFICO Y

PRODUCCIÓN

SUSANA HIDALGO



Directorio de proveedores de la industria de los Centros de Contacto

EDICIÓN

Instituto Mexicano de Teleservicios

José María Velasco 13-401,
Col. San José Insurgentes,
Ciudad de México,
C.P. 03900, México

Visite nuestra página Web:
www.imt.com.mx

E-mail: directorio@imt.com.mx



**SUSCRIPCIONES Y
SERVICIO A CLIENTES**
(55) 5340 2290

 /imtcontactforum  @imt_  IMTContactForum  imtcontactforum  Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT)

ContactForum, revista publicación periódica julio - agosto 2018. Editor responsable: María Eugenia de la Paz García Aguirre. Número de Certificado de Reserva otorgado por el Instituto Nacional del Derecho de Autor: 04-2018-041612243000-30. Fecha de Expedición 25 de abril de 2018. Domicilio de la Publicación: José María Velasco No 13 - 401, Piso 4, Col. San José Insurgentes, Delegación Benito Juárez, C.P. 03900, México, D.F. Imprenta: Prerensa Digital, S.A. de C.V. Andador Caravaggio No. 30, Col. Mixcoac, Del. Benito Juárez, C.P. 03910. México, D.F. Distribuidor: SEPOMEX. Piedad 50. Col. Piedad Narvarte. Del. Benito Juárez, C.P. 03100. México, D.F.



CONTENIDO

DESCRIPCIÓN DE EMPRESAS

AHK Systems	8	Global Contact Services, S.A. de C.V.	13
Anexa Telecomunicaciones	8	GRUPO CONCENTRA	13
Artificial IQ, S.A. de C.V.	8	High Marketing & Telemarketing S.A. de C.V.	13
ASC Americas, INC	8	InConcert	13
Asesores y Consultores de Productos Litigiosos, S.C.	8	Instituto Mexicano de Teleservicios	13
Aspect Software México, S.A. de C.V.	8	Issabel	13
Assertive Business	9	Jabra	13
Atención Telefónica	9	Konexo, Contact & Solution Center	12
Atento México	9	Latintel de México, S.A.	12
Avcys Telecom, S.A. de C.V.	9	Mitrol	12
B- Connect Services, S.A. de C.V.	9	Neocenter	12
Bufete Jurídico Pazos Chavez, S.C.	9	Next Contact S.A. de C.V.	12
CallFasst	10	Nuxiba	12
CALLS	10	Pegasystems Ltd.....	13
CCS Solutions	10	Pentafon	13
C3NTRO Telecom	10	Phonex	13
Centro de Soluciones en Informática, S.A. de C.V. (Grupo CSI) ..	10	Prosa Centro de Contacto	13
Chattigo México, S.A.P.I. de C.V.	10	Representaciones Unidas de Central de Abastos, S.A. de C.V.	13
Comdata Group	10	SIGateway México	13
Consortio Jurídico de Cobranza Especializada, S.A. de C.V.	11	SCENTEC	16
Contacto	11	SERTEC	16
CONTACTUS Contact Center	11	SRL Soluciones e Implementaciones	16
Convergía	11	TECAPPS S.A. de C.V.	16
Dialfire	11	Tecnosis	16
Directo.com	11	TECSA	16
Dunia Castro	11	Teleperformance México	16
E-Contact Professional Services, S.A. de C.V.	12	Telvista	17
Eficasia	12	TKM Customer Solutions, S.A. de C.V.	17
Enghouse Interactive	12	TOGA	17
Estrategia en Comunicación Inteligente ECI S.A. de C.V.	12	Verint Witness System, S.A. de C.V.	17
Experis México	12	Xira Intelligence, S.A. de C.V.	17
Fábricas de Ideas e Innovación, S.A. de C.V.	12	Zendesk Inc.	17
GIN Group	12	Zoho Corp.	17

SERVICIOS



SERVICIOS

19

Agencias de <i>Contact Centers</i> / BPO	19
Atención a Clientes / Ventas	24
Atención Digital (redes sociales, chat, multicanal)	27
Base de datos (venta y renta)	29
Cobranza	30
Encuestas Telefónicas	31
<i>Help Desk</i> / <i>Service Desk</i> / Soporte Técnico	32
Renta de Estaciones de Trabajo	33
Atención a Clientes Multicanal Digital	34



CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

34

Consultoría General	34
Consultoría en Atención al cliente	36
Consultoría en <i>Call Centers</i> / <i>Contact Centers</i>	36
Consultoría en Transformación Digital	38
Certificación	38



MERCADOTECNIA DIRECTA

38

Agencias de Mercadotecnia Directa	38
<i>Marketing Digital</i>	38



RECURSOS HUMANOS

39

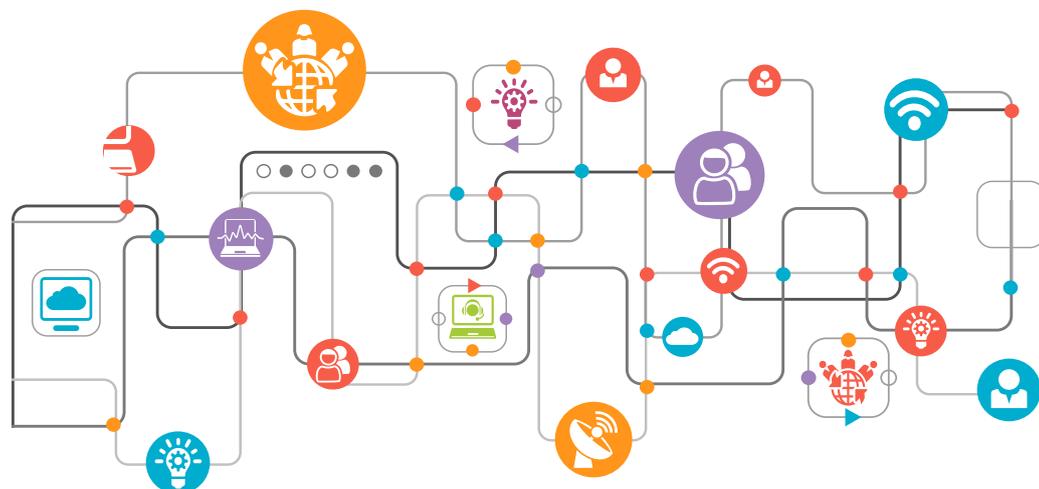
Aseguramiento y control de calidad de <i>Call</i> / <i>Contact Centers</i>	39
Buró de Calidad	39
Capacitación	39
Reclutamiento y Selección	40



TELECOMUNICACIONES

40

Compañías Telefónicas	40
-----------------------------	----



TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA

45



Tecnología de <i>Call Centers</i> / <i>Contact Center</i> / CRM	45
Comunicaciones Unificadas	46
Conmutadores PBX y ACD / IVR,CTI / Marcadores	47
Diademas	48
<i>Hosted on Demand</i>	49
Integradores de Tecnología	49
Inteligencia Artificial	50
Marcadores Predictivos	50
Nubes privadas, Públicas, Híbridas	52
<i>Open Source</i>	52
Plataforma Multicanal	52
Reconocimiento de Voz / Portales de Voz.....	54
Sistemas de Grabación / Aseguramiento de Calidad	54
Sistemas de Monitoreo de Agentes	55
Servicios de Robot de Mensajes Interactivos	55
Tecnología de <i>Contact Center</i> en la Nube	56
Telefonía IP / VOIP	57

SOFTWARE ESPECIALIZADO PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTERS

57



Administración de la Operación del <i>Call Center</i> / <i>Contact Center</i>	58
Administración de la Calidad del <i>Call Center</i> / <i>Contact Center</i>	59
Administración de la Fuerza de Trabajo (WFM)	59
<i>Business Intelligence</i>	60
<i>Speech Analytics</i>	60
Auditexto / <i>Text to Speech</i>	60
Cobranza (Sw)	61
<i>Customer Experience Analytics</i>	61
Encuestas Telefónicas (Sw)	62
Envíos SMS Masivos	62
Marcadores Automáticos	63

APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

64



Chat Proactivo	64
Interacción con clientes vía Redes Sociales	64
<i>Social Media</i>	65
Software Basado en la Nube.....	65
<i>Web Call Back</i>	65
<i>Web Collaboration</i>	66

CÓMPUTO, INFORMÁTICA Y REDES (HARDWARE Y SOFTWARE)

66



Redes	66
Seguridad Informática	66
Servicios Administrados	66
Servicios de <i>Contact Center</i> virtual	66
Sistemas operativos y de seguridad	66





DESCRIPCIÓN DE EMPRESAS



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, Servicio de soporte y mantenimiento, Capacitación. Distribuidor Certificado de NICE Systems y Avaya entre otros.

Páginas: 47, 49, 54, 61



Anexa Telecomunicaciones

Tiene 20 años de experiencia en el mercado de *Contact Center*. Ofrecemos el mejor servicio a clientes en sectores públicos y privados. Combinamos diversos esquemas de servicio en plataformas multicanal que garantizan el cumplimiento de sus objetivos de negocio (KPIs), y satisfacen las necesidades de comunicación entre ustedes y sus clientes, incrementando su lealtad, sin importar el medio por el que desean ser atendidos. Somos una empresa que hace servicios a la medida y de acuerdo a las necesidades particulares de cada cliente.

Páginas: 19, 24, 27, 31, 32



Artificial IQ

Optimización de servicio a cliente y *back office*. Somos un grupo de expertos con más de 27 años de experiencia dentro del ramo de optimización de procesos en atención a clientes, así como el aumento de eficiencia productiva en todos los niveles. Para lograrlo, en IQ tenemos herramientas con inteligencia artificial y tecnologías avanzadas en analíticos de punta que nos permitirán conocer y mejorar la relación que mantienes con tus clientes. Nuestras ofertas de valor: *Customer Engagement*, *Contact Center*, Colaboración, *Networking* y Seguridad.

Página: 45



ASC Americas

ASC excelencia en grabación y análisis de interacciones. Con ASC puede aumentar la satisfacción del cliente y reaccionar de manera óptima en situaciones de emergencia.

Páginas: 54, 60, 62



Asesores y Consultores de Productos Litigiosos

ASECON es una de las empresas líder en el ramo de los servicios de Cobranza que presta, respaldada por sus sólidos valores, tecnología de punta y más de 30 años de experiencia y presencia en el mercado mexicano. 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*. 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, 30, 31, 32



Aspect

Ayuda a los centros de contacto empresariales a ofrecer a los clientes excepcionales experiencias en todas las conversaciones y a través de todos los canales por medio de una plataforma de *software*. Nuestras soluciones de administración unificada de las interacciones, optimización de la fuerza de trabajo y del *BackOffice*, orquestan perfectamente al personal, los procesos y los puntos de contacto de las marcas actualmente más importantes en aviación, servicios financieros, cuidado de la salud, manufactura, telecomunicaciones y ventas. Ya sea que usted esté buscando eliminar las barreras en la comunicación y en el flujo de trabajo o automatizar procesos de negocio más productivos, las soluciones Aspect le permiten construir sobre sus actuales inversiones en contacto con el cliente, optimización de la fuerza de trabajo y tecnología empresarial, para que usted pueda colocar perfectamente al centro de contacto en el centro de la experiencia del cliente.

Páginas: 45, 54, 55, 58, 63, 64, 65



Assertive Business

Es una empresa desarrolladora de soluciones eficaces en tecnología de la información de vanguardia que son aplicables a los campos de los *Contact Centers* y empresas de BPO (*Business Process Outsourcing*), contamos con una plataforma eficaz y disruptiva que administra las interacciones de su negocio a partir de una experiencia omnicanal, logrando así una operación flexible entre clientes y usuarios.

Páginas: 56, 57



Atención Telefónica

Empresa 100% Mexicana, Socialmente Responsable, nos especializamos en campañas de alto tráfico, multicanal y somos la mejor opción para rentar infraestructura, el servicio es personalizado y nos adaptamos a sus necesidades. Contamos con 6 centros de contacto en estados estratégicos del País, podemos brindar atención al mercado nacional e internacional. Nos respaldan 22 años de servicio ininterrumpido, todo con la única intención de atenderlo.

Páginas: 19, 28, 33



Atento

Somos la compañía líder en Latinoamérica y España, especializada en la tercerización de procesos de negocios (BPO) y soluciones que mejoran la experiencia de tus clientes (CX). Contamos con un amplio portafolio de soluciones innovadoras que van de lo convencional a lo digital y contribuyen al éxito de las marcas al mejorar las experiencias de sus clientes. Somos una compañía que cada día conecta a 500 millones de consumidores con marcas líderes en 13 países. La posición de liderazgo que tenemos, es gracias a la confianza que depositan nuestros más de 400 clientes en la soluciones y servicios que ofrecemos en sectores como: Telecomunicaciones, Banca, Seguros, Aerolíneas, Retail y Automotriz, entre otros.

Páginas: 19, 28, 64



Avcys Telecom

Es una empresa de alta ingeniería especializada en aplicaciones para *Contact Center*. Nos asociamos con marcas de reconocimiento mundial para ofrecer: IPBx, VoIP, Omnichannel, IVR, *Workforce Management*, *Outbound Dialer*, Soluciones para *back-office*; los integramos a cualquier ERP, CMR, etc. Desarrollamos aplicaciones para *Reporting* en plataformas *ON-Premis*, Servicios Administrados o *Cloud*. Nuestro compromiso es aprovechar al máximo las tecnologías contratadas.

Páginas: 36, 57



B-Connect Services

Empresa líder en el servicio de Centros de Contacto, con más de 20 años de experiencia. Contamos con más de 5,000 estaciones distribuidas en 6 centros de operación dentro del país y presencia mundial en 10 países en tres continentes con 61 centros operativos. Nuestra gran experiencia en servicios integrales de BPO y *Contact Center* 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 *in house*, gestión de procesos de tecnología y el cumplimiento de las normas de seguridad y protección de datos personales, avalados por ISO y el IMT.

Páginas: 19, 24, 28, 29, 30, 32, 33, 38, 62



Bufete Jurídico Pazos Chávez

Es una de las empresas líder en el ramo de los servicios de Cobranza que presta, respaldada por sus sólidos valores, tecnología de punta y más de 30 años de experiencia y presencia en el mercado mexicano. 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.

Página: 30





DESCRIPCIÓN DE EMPRESAS



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 37 años de experiencia en el mercado de TIC's. Contamos con 1300 posiciones en dos centros, ubicados en la ciudad de Querétaro y San Luis Potosí. Ofrecemos servicios multicanal bajo cuatro principales procesos: Atención a Clientes, Soporte Técnico nivel uno y dos, Cobranza y *Telemarketing*; respaldados por las Normas ISO 9001 y 27001. Garantizamos la calidad de nuestros procesos trabajando bajo metodologías propias, a través de las cuales brindamos a todo el personal operativo un entrenamiento en línea asistido, previo a operaciones, el cual asegura el conocimiento adquirido durante la capacitación. Entre nuestros clientes están importantes organismos gubernamentales, aerolíneas, empresas de *marketing* digital, así como empresas líderes en telecomunicaciones en México; a nivel internacional, contamos con experiencia en el mercado estadounidense y español.

Página: 20



Calls

Es un *Contact Center* decidido en apoyar a aquellas empresas que busquen mayor penetración en el mercado, crecimiento, posicionamiento o incremento en ventas. Nuestros ejecutivos están calificados para hablar con tomadores de decisión. Nuestro enfoque es realizar llamadas de calidad, más que de volumen. Nuestros ejecutivos se capacitan en sus campañas, de tal manera que se vuelven expertos en su negocio para hacerlo más productivo. Con 16 años de experiencia garantizamos nuestros servicios y trabajamos en un esquema por resultados, en donde nuestra alianza nos fortalece a todos.

Página: 20



CCS Solutions

Nuestro equipo tiene más de 25 años de experiencia en la gestión de clientes o CRM. Nos especializamos en Multicanalidad, Operación, Comercialización y Optimización de Centros de Contacto, para integrar una excelente experiencia a los clientes de nuestros clientes.

Páginas: 20, 28



C3ntro Telecom

Somos un *carrier* de clase mundial con más de 22 años de experiencia certificado en soluciones IP empresariales de voz, datos y video administrados desde la nube. A través de nuestros servicios integrados nos convertimos en tu único punto de contacto para tus requerimientos en comunicación y tecnología. Te ofrecemos soluciones especializadas como *Software* para Centros de contacto, Comunicaciones unificadas, Videoconferencia, Envío de mensajes SMS y Conectividad inteligente a la nube.

Páginas: 19, 34, 36, 38, 40, 46, 47, 49, 50, 52, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66



Centro de Soluciones en Informática

Especialista en optimizar los procesos de nuestros clientes, solucionar sus problemas con tecnología y facilitar sus actividades. Brindamos una integración de herramientas multicanal en cada faceta de la operación, conformada por voz, *click-to-call*, correo electrónico y social media; permitiendo a tu empresa entregar productos o servicios a tiempo y de manera personalizada e interactiva.

Páginas: 29, 34



Chattigo

Es una solución de tipo *Software as a Service* (SAAS) que mediante el uso de nuevas tecnologías de atención digital, permite atender todos los *Chats* de tu empresa por medio de una única plataforma de operación, sencilla y amigable que al mismo tiempo facilita el monitoreo de las comunicaciones en tiempo real o histórico. Chattigo cuenta con tecnología propietaria de Inteligencia Artificial (Bot), a través del cual los clientes pueden obtener información, enviar requerimientos, hacer solicitudes de servicio, agendar citas por medio del *Chat* de forma rápida y eficiente sin la intervención de un ejecutivo. ¡Chattigo optimiza la relación con tus clientes!

Páginas: 55, 64



COMDATA Group

Diseñamos, construimos y operamos soluciones de negocio orientadas a la mejor experiencia del cliente final para maximizar la cuenta de resultados de las empresas que abarcan todo el ciclo de vida del cliente.

Páginas: 20, 25, 30, 58



Consortio Jurídico de Cobranza Especializada

Empresa 100% 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.

Páginas: 20, 25, 30, 32, 50, 59, 63, 64

Contacto

Empresa especializada con más de 15 años de experiencia en la prestación de venta y asistencia de productos, de manera remota, en los segmentos financieros, de telecomunicaciones, tecnología y entretenimiento. Desarrollamos soluciones a la medida para cada uno de nuestros clientes, enfocándonos en mejorar la satisfacción del cliente final e incremento de ingresos.

Páginas: 20, 25, 28, 32

Contact Us Contact Center

Contamos con 20 años de experiencia en generar EXPERIENCIAS EXTRAORDINARIAS en cada contacto con nuestros clientes y esto lo hemos logrado a través de nuestro modelo de negocio que combina personas motivadas, procesos estables y robustos, así como vanguardia tecnológica. Por medio de nuestras soluciones de atención al cliente, soporte técnico, CRM, encuestas, ventas y cobranza; ponemos a tu disposición 1,150 estaciones de trabajo, más de 1,500 colaboradores y 7,000 m² de vanguardia tecnológica para tu campaña. Nos hemos mantenido como proveedor líder en soluciones de contacto en México gracias a las relaciones de confianza que tenemos con nuestros clientes, al entendimiento de sus objetivos de negocio y al cumplimiento de los SLA's acordados con ellos.

Página: 25

Convergia

Gracias a sus 20 años de experiencia a nivel mundial, en Convergia entendemos las necesidades de nuestros clientes de *Contact Centers* de ser flexibles, eficaces y escalables, por lo que les apoyamos en el logro de sus objetivos. Permítenos ser tu socio tecnológico ofreciendo nuestras soluciones de Telefonía IP, Internet, Movilidad y Soluciones en la Nube, complementado con una atención personalizada y el mejor tiempo de respuesta del mercado a precios muy competitivos.

Páginas: 41, 57

Dialfire

Dialfire es una plataforma basada en la nube para *contact centers*, con cero inversión y sin costos fijos, con marcador predictivo saliente y combinación de llamadas entrantes. Permite configurar una campaña saliente completa en 5 minutos, directamente desde el navegador, sin necesidad de instalaciones.

El *software* es muy fácil de usar, también es ideal para empresas distribuidas en múltiples localidades y para organizaciones de *telemarketing* - no importa si son 5 o 500 telefonistas.

Es una plataforma para centros de llamadas completa con campañas de varios niveles, predefinidas o personalizables, que incluyen correo electrónico, SMS y funciones de combinación de correspondencia. Los *scripts* y las API garantizan una integración con sistemas externos sin problemas.

Desarrollado con la experiencia de más de 15 años en la industria, Dialfire es el marcador predictivo más popular en Alemania y cuenta con muchos clientes en todo el mundo.

Páginas: 50, 56

Directo.com

Somos una empresa mexicana con 10 años de experiencia en la atención a centros de contacto brindando soluciones en telecomunicaciones y tecnología. Ofrecemos conexión para servicios de voz en cualquier formato con la disponibilidad a través de los enlaces dedicados, plataforma para envío de mensajes de voz y SMS de manera masiva, así como grabación de todas las interacciones en sitio o en la nube. Nuestra plataforma para centros de contacto ofrece funcionalidades hechas a medida que se adaptan a las necesidades de cada cliente.

Página: 41

Dunia Castro

Capacitación y Consultoría de RRHH 4.0 para empresas con alto índice de rotación, *marketing* aplicado a RRHH (desde la atracción hasta la fidelización de talento).

Páginas: 34, 39





DESCRIPCIÓN DE EMPRESAS



e-contact Professional Services

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-9001:2008 Y EN ISO-27001 v2013. 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.

Páginas: 26, 31



Eficasia

Fundada en el año 2005, cuenta con más de 3000 posiciones en 4 Centro de Contacto, 3 en el D.F. y 1 en Toluca. Enfocadas a ofrecer servicios de alta calidad para la interacción con sus clientes a través de voz y datos. A través de procesos eficientes, calidad humana y experiencia alcanzamos el éxito en cada interacción con lo más importante para usted, su cliente.

Página: 21



Enghouse Interactive

La suite integrada de soluciones enfocadas en maximizar el valor de las interacciones con los clientes de Enghouse Interactive incluye software para Contact Center, autoservicio, consolas de operador y optimización de equipos de trabajo. Esta amplia cartera nos sitúa en una posición única que permite ofrecer a los clientes y socios estratégicos una herramienta completa en un solo proveedor. Nuestro portafolio soporta toda la gama de métodos de despliegue, desde on-premise hasta en la nube pública, privada e híbrida.

Páginas: 45, 57



Estrategia en Comunicación Inteligente ECI

Somos una empresa pionera y con amplia experiencia, con 10 años en el ramo de servicios outsourcing y 4 años de ser una empresa socialmente responsable en el estado de Puebla, especializados en ventas de servicios financieros como Tarjetas de Crédito, Seguros, Portabilidad y Venta de servicios en general, así como especialistas en Cobranza y atención a clientes Premium, diferenciándonos por brindar a nuestros clientes un servicio de calidad a través de talento humano calificado y tecnología de nueva generación, garantizando resultados, proyectando confianza y eficiencia.

Páginas: 21, 26, 31



Experis México

Brinda soluciones de alto nivel para marcar la diferencia en tu organización. Experis® pertenece al conjunto de servicios y soluciones de ManpowerGroup®, líder global en servicios y soluciones innovadoras de capital humano que permiten a nuestros clientes triunfar en el cambiante mundo del trabajo, con casi 70 años de experiencia global y con más de 45 años a nivel regional. Experis es líder global en la provisión de talento profesional y soluciones de capital humano. Contamos con el talento especializado en IT, Finanzas e Ingenierías. Más que nunca, el crecimiento del negocio depende de contar con el talento adecuado que marque la diferencia en tu organización.

Página: 39



Fábricas de Ideas e Innovación

Consultoría Corporativa en Planeación Estratégica, Análisis CRM, Procesos de Negocio y Centros de Contacto.

Página: 34



GINgroup-Maycky

Ofrecemos las mejores soluciones integrales de vanguardia en administración de capital humano; de esta manera nuestros clientes pueden enfocar su talento y sus recursos en hacer crecer su negocio, mientras nosotros nos encargamos de administrar su capital humano de manera eficiente. Los colaboradores de nuestros clientes, por su parte, viven mejoras inmediatas en su calidad de vida.

Página: 34



Global Contact Services

GCS es una empresa fundada en el 2007, con directores de más de 18 años de experiencia dedicada a ofrecer excelencia en infraestructura para *Contact Centers*.

Página: 33

GRUPO CONCENTRA

Somos un *Contact Center* del Grupo Concentra con más de 1,000 Estaciones de Trabajo en la CDMX altamente equipadas, proporcionando servicios de tecnología y vanguardia.

Página: 21

High Marketing & Telemarketing

Es una empresa pionera en el giro de los *Call Centers*, siendo 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, ejecutando algunos de nuestros servicios como son: *Telemarketing In-Bound*; *Telemarketing Out-Bound*, *Fulfillment*, *E-Marketing*, *Correo Directo*, *Bases de Datos* e *Internet*.

Páginas: 21, 29, 38

In Concert

Soluciones de tecnología para *Contact Center Omnicanal*, *Customer Experience* y *Marketing*, tanto en modalidad *SaaS* como *On-Premise*, que garantizan un aumento en la productividad, reducción de costos operativos y la mejora de la experiencia y el valor del ciclo de vida de sus clientes. Incluye funcionalidades integradas de *IVR*, *ACD*, *CTI*, *Grabación*, *Marcación*, *Quality Assurance*, *Integración con sistemas*, *Workforce Management*, *Chatbot*, *Inteligencia Artificial*, *comunicación a través de Redes Sociales* y una potente plataforma de *Marketing Digital*.

Páginas: 45, 47, 51, 54, 57, 58, 59, 62, 64

Instituto Mexicano de Teleservicios

Con más de 27 años de experiencia, somos la organización líder de la industria de *Customer Experience*, *Centros de Contacto / BPO* y *Servicio a Clientes* en México, Latinoamérica y el Caribe. Durante esta trayectoria hemos asesorado a más de 535 empresas de diferentes giros y capacitado a más de 56,768 ejecutivos. Ofrecemos una completa gama de *Servicios Profesionales*, así como diversos foros de actualización y difusión. Contamos con un equipo de profesionales, integrado por especialistas con la capacidad y experiencia necesarias para responder a las expectativas de tu empresa. Nuestro principal objetivo es impulsar el desarrollo de mejores prácticas, profesionalización y competitividad de las organizaciones a las que brindamos servicios, ayudando a la optimización de sus relaciones e interacción con clientes y usuarios, ante los retos y oportunidades del entorno global.

Páginas: 36, 38, 39, 40, 60

Issabel

Issabel es un servidor de *Comunicaciones Unificadas* que integra las mejores herramientas disponibles, para *PBXs* basadas en *Asterisk*, en una sencilla interfaz de fácil administración. Nuestro equipo de profesionales cuenta con las más altas certificaciones está siempre listo para servir a su compañía de la mejor manera posible. Issabel ofrece su propio set de utilidades que permiten la creación de módulos adicionales, con lo que la plataforma se constituye como uno de los paquetes de *software open source* disponible más poderoso del mercado.

Páginas: 46, 48, 52, 57

Jabra

Es líder mundial en soluciones de audio, ofreciendo equipos como auriculares profesionales alámbricas e inalámbricas, altavoces para música y conferencias compatibles con los principales proveedores del mercado de telecomunicaciones, nuestros equipos están certificados y respaldados por *Microsoft*, *Cisco*, *Avaya*, *Unify*, *Alcatel* y más. Ofrecemos la mejor tecnología para lograr el éxito en sus conferencias y llamadas.

Página: 48





DESCRIPCIÓN DE EMPRESAS



Konexo, Contact & Solution Center

Somos un Centro de Contacto/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, 26, 29, 36



Latintel de México

Latintel de México es un proveedor de soluciones de comunicación y colaboración. Actualmente cuenta con la representación de Polycom, Newline, Plenom, Invoxia y Plantronics. Se caracteriza por su atención profesional y su respuesta veloz basada en su stock y alianzas comerciales.

Página: 48



Mitrol México

Desarrollamos soluciones para gestionar y rentabilizar operaciones de *Contact Center* 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, *WhatsApp*, *ChatBots*, Grabación, Canales Multimedia, Interacciones en Redes Sociales, *Speech Analytics* y más.

Páginas: 44, 47, 48, 50, 52, 54, 55, 58, 60, 61, 65, 66



Neocenter

Somos un mayorista de valor agregado de soluciones para integración de sistemas de telefonía IP, video colaboración, comunicaciones unificadas, *contact center*, *switching*, *WLAN* y *IoT*. Entregamos nuestras soluciones a nivel nacional a través de nuestro canal de integradores. Neocenter nace ofreciendo consultoría y renta de infraestructura para centros de contacto así como desarrollo de aplicaciones; debido a este legado, el equipo técnico de Neocenter tiene la habilidad para analizar, diseñar e implementar sistemas de comunicación en conjunto con el canal de integradores.

Página: 52



Next Contact

Ofrece soluciones de *Contact Center* y BPO orientadas a mejorar la calidad de la comunicación e interacción de nuestros Clientes con sus Usuarios mediante el soporte de una infraestructura tecnológica digital actualizada. Nuestras soluciones son implementadas a través de un Sistema de Gestión de Calidad bajo los estándares de la Norma ISO 9001:2008. Generamos valor incrementado las ventas, los niveles de lealtad y retención de los consumidores mediante nuestros servicios de Telemarketing, Atención a Clientes, Monitoreo de Centros de Contacto Externos, Cobranza, Investigaciones Socioeconómicas y de Mercado. Contamos con 3 centros operativos en México, oficinas comerciales en EUA y una infraestructura de más de 2,000 Estaciones de Trabajo.

Página: 22



Nuxiba

Desarrollamos e implementamos *software* especializado en las interacciones de los Centros de Contacto. Nuestras soluciones son usadas alrededor del mundo por cientos de empresas. Somos especialistas en mejorar la productividad de sectores como cobranza, ventas, financiero, atención al cliente y BPO en general.

Páginas: 50, 58



Pegasystems

Es líder en *software* especializado en el compromiso del cliente y la excelencia operativa. El *software* Pega adaptable y diseñado para funcionar en la nube les brinda a los usuarios las herramientas necesarias para implementar rápidamente y modificar con facilidad las aplicaciones que puedan satisfacer necesidades comerciales estratégicas. A lo largo de sus 35 años de historia, Pega ha entregado capacidades galardonadas en CRM (gestión de relaciones con los clientes) y DPA (automatización de procesos digitales) con tecnología de inteligencia artificial y automatización.

Páginas: 34, 45, 58



Pentafon

Es un operador de centros de contacto y procesos tercerizados de negocios con más de 12 años de experiencia, perteneciente a Grupo Neikos. Actuamos en función de las necesidades de cada cliente, brindando completa seguridad en las transacciones gracias a nuestra certificación PCI, ISO 27001:2013 e ISO 9001:2015. Pentafon cuenta con presencia en 3 entidades dentro de la República Mexicana: CDMX, Monterrey y Morelia; y 2 centros más en Venezuela, sumando más de 2,000 estaciones que atienden tanto cuentas del sector privado como el público en el área de atención de clientes, cobranza y ventas. Nuestro objetivo es poner la tecnología como medio de contacto, integrando los medios tradicionales de comunicación a las nuevas plataformas tecnológicas para incrementar la interacción entre nuestros clientes y sus usuarios finales en un único punto de contacto .

Páginas: 22, 27, 29, 31, 32, 33, 54, 63



Phonex Contact Center

Es una empresa dedicada a brindar servicios de *Contact Center*. Desarrollamos estrategias en soluciones de omnicanalidad para ayudar a alcanzar la rentabilidad que requiere para su negocio. Proveemos el personal comprometido, la infraestructura adecuada y una tecnología en constante dinamismo.

Páginas: 22, 34



Prosa Contact Center

Fue creado a finales del año 2003 para atender (en un principio) las necesidades crecientes de las Instituciones Financieras por medio de un servicio con altos estándares de calidad y seguridad. En el afán de incorporar una gama cada vez más amplia de servicios, nos hemos transformado, de un área que atendía primordialmente campañas de *Telemarketing* a un BPO Especializado en los procesos operativos críticos de nuestros clientes. Estamos enfocados en facilitar la incorporación de los servicios de nuestros clientes al contar con procesos completos e integrados entre sí, respaldados con los máximos niveles de confidencialidad y seguridad. Contamos con una infraestructura de más de 1,500 estaciones de trabajo, totalmente equipadas, preparadas para cualquier crecimiento que nuestros Clientes requieran, contamos con personal especializado para gestionar sus campañas de manera eficiente con precios adecuados y competitivos en el mercado.

Página: 22



Representaciones Unidas de Central de Abasto

Plantronics es pionero en tecnología de audio y líder mundial en la industria de las comunicaciones. Creamos soluciones inteligentes y flexibles en respuesta a las principales necesidades de nuestros clientes: experimentar y facilitar comunicaciones simples y claras en un entorno sin distracciones. Clientes y empresas por igual utilizan en todo el mundo nuestras soluciones que son la mejor opción para entornos de oficinas abiertas. Desde los ecosistemas de comunicaciones unificadas y servicio al cliente hasta análisis de datos y auriculares *Bluetooth*, Plantronics ofrece soluciones de comunicaciones de alta calidad con las que nuestros clientes pueden contar hoy, mientras innovamos implacablemente pensando en su futuro. Para obtener más información, visite plantronics.com/lat.

Página: 49



S1 Gateway México

Ofrece la mejor solución para la atención a clientes en chat, e-mail y redes sociales. S1 unifica los canales digitales mediante un ruteo inteligente, integra Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, MercadoLibre, entre otros. S1Gateway tiene presencia en más de 10 países en América Latina y una experiencia de más de 400 mil interacciones diarias.

Páginas: 29, 56





DESCRIPCIÓN DE EMPRESAS



Scentec

Empresa de servicios especializada en el desarrollo de sistemas informáticos y de telecomunicaciones, con una experiencia de más de 16 años en el mercado. Destacamos en la industria de centros de contacto, mesas de servicio, monitoreo y servicios administrados. Ofrecemos la más amplia gama de servicios vinculados a IT, construyendo desde soluciones básicas para empresas pequeñas y medianas, hasta herramientas robustas para grandes empresas. Proveemos servicios de consultoría especializada para asegurar la implementación exitosa de los proyectos de nuestros clientes, mejorando la productividad y funcionamiento de sus operaciones. Distribuimos productos de las marcas líderes en el mercado, generando soluciones a las necesidades de nuestros clientes, orientadas al ahorro y eficiencia en costos, aumento de la productividad y mejora de resultados, con soluciones de Centros de Contacto, Mesas de Ayuda, Monitoreo y Alertamiento provistos ya sea en sitio o en la nube.

Páginas: 59, 64



Sertec

Empresa 100% mexicana, administramos y operamos más de 1,600 posiciones de call-center. Tenemos un promedio constante de 2,800 colaboradores, 30 sucursales a nivel nacional, más de 3,000 líneas telefónicas y personal de campo equipado con teléfonos celular y GPS. Trabajamos con las principales instituciones financieras, comerciales, automotrices e inmobiliarias del país desde hace más de 25 años.

Página: 22



SRL Soluciones

Somos una empresa integradora de tecnología de la información y telecomunicaciones, outsourcing de contact center, buscamos la excelencia en nuestros servicios de consultoría y hacemos alianza con las marcas líderes en el mercado. Dentro de nuestra cartera de soluciones integramos *Contact Centers* de varios de los líderes más grandes del mundo, Genesys, ININ, Aspect, Verint.

Páginas: 36, 45



TECAPPS

Somos una empresa con más de 20 años de experiencia de su personal, ofrecemos soluciones tecnológicas de valor, realizando integraciones con marcas reconocidas a nivel mundial. Nuestro recurso humano certificado con valores, iniciativa y compromiso, nos permite garantizar excelencia en nuestro servicio. Ofrecemos Venta, prevención, Diseño, implementación y Mantenimientos. Tenemos equipos Demo de las marcas que representamos como NICE, AVAYA, CISCO, Plantronics, Accutone y UNiView.

Páginas: 48, 55



Tecnosis

Empresa fundada en 1999 que provee soluciones innovadoras para centros de contacto en el mercado mexicano: WFO, RPA, IA, QM, MCH Recording, Solución CC y desarrollos a la medida. Tenemos soluciones inteligentes y líderes del mercado para cada uno de sus retos. Contamos con 19 años de brindar un servicio excepcional que nos ha permitido consolidarnos y contribuir al éxito de nuestros clientes.

Páginas: 45, 59



TECSA

Servicio al cliente, Atención a Cliente, Cobranza, Soporte Técnico, Redes Sociales, *Telemarketing*, Recuperación de Cartera, Generación de Citas, Encuestas, Ventas, Venta Directa, Prospección de Venta, Campañas de Gobierno, Soporte a Turismo, Reservas, Comunicación Masiva, Contact Center, BPO, Soporte en Línea, *Emailing*, *Chat*, *Chatbot*, Verificación de Venta, Verificación de Servicio.

Página: 22



Teleperformance México

Somos el líder mundial en gestión de experiencia del cliente omnicanal tercerizada, con presencia en 74 países, ofrecemos soluciones únicas de BPO (Cobranza, Ventas, Atención a Clientes, *Help Desk* y *Backoffice*). Contamos con el mayor expertise en diversas industrias y verticales, asegurando así que superamos las expectativas de nuestros socios corporativos y sus clientes.

Página: 23, 29, 31, 36, 52



Telvista

Es un proveedor internacional de servicios de *Contact Center* con más de 20 años en el mercado internacional. Cuenta con cerca de 8,500 colaboradores en México y Estados Unidos, que diariamente contribuyen al cumplimiento de los objetivos de negocio de sus clientes y al reconocimiento de su marca. Ofrece soluciones sustentadas en la calidad con procesos, certificaciones y colaboradores altamente capacitados en servicio a cliente, soporte técnico y ventas. En sus *Contact Centers* de clase mundial, atienden empresas del sector financiero, telecomunicaciones, turístico, farmacéutico, automotriz y tecnológico. Actualmente cuenta con tres Centros de Contacto en Tijuana y uno en Mexicali, Baja California; y dos más en la Ciudad de México. Y en Estados Unidos opera en Dallas, Texas, y Danville, Virginia. Tiene la certificación "Modelo Global CIC en Calidad para la Interacción con los Clientes", nivel Clase Mundial. Además, está certificada en PCI, ISO, ITIL y PMI. En la edición 2017 del Premio Nacional Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto, ganó seis premios distribuidos en las categorías de Mejor Gerente, Mejor Contribución en Responsabilidad Social, Mejor Administración del Talento, Mejor Estrategia de Ventas y Mejor Estrategia de Servicio a Clientes.

Páginas: 23, 27, 33

TKM

Ofrecemos las mejores soluciones de BPO y *Contact Center* para su empresa. Brindamos soluciones integrales para facilitar sus tareas diarias a través de los servicios de BPO avanzado y *Contact Center*.

Páginas: 24, 27

Toga Soluciones

Compañía con más de 15 años en el mercado es una empresa especializada en la gestión de las interacciones en la relación con clientes y ofrece orientación, soporte y plataformas tecnológicas para apoyar las estrategias de atención, retención y lealtad con clientes.

Páginas: 46, 49, 51, 56, 58

Verint Witness Systems

Verint® *The Customer Engagement Company*: Soluciones 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: 38, 59, 60

Xira Intelligence

Ofrecemos soluciones de Inteligencia Artificial, *Chatbots*, *Analytics*, RPA, integraciones y plataformas con autoaprendizaje *Machine Learning* para mejorar el nivel de servicio, abarcar más interacciones y disminuir los costos de operación de los Centros de Contacto. En un corto periodo, implementamos soluciones personalizadas de automatización de chat, SMS, y redes sociales. En México, hemos aumentado la satisfacción de clientes, disminuyendo el error humano del 8% al 0%-2% y reducido más de un 50% los costos operativos de empresas con más de 50 millones de afiliados.

Páginas: 29, 33, 50, 56

Zendesk

Las mejores experiencias de los clientes están construidas con Zendesk. La potente y flexible plataforma de servicio al cliente de Zendesk se adapta para satisfacer las necesidades de cualquier empresa, desde nuevas y pequeñas empresas hasta grandes y en crecimiento. Zendesk brinda servicios a empresas de múltiples industrias, con más de 100,000 clientes que ofrecen servicio y soporte en más de 30 idiomas. Con sede en San Francisco, Zendesk opera en todo el mundo con 15 oficinas en Norteamérica, Europa, Asia, Australia y Sudamérica. Obtenga más información en www.zendesk.com.mx

Página: 46

Zoho

Es el sistema operativo para las empresas. Con más de 35 aplicaciones estrechamente integradas, Zoho tiene todo lo que necesita para aumentar las ventas, aumentar la productividad y administrar todas las actividades operativas del día a día.

Página: 66



 **SERVICIOS** **17**

Agencias de <i>Contact Centers/BPO</i>	17
Atención a Clientes / Ventas	22
Atención Digital (redes sociales, chat, multicanal)	25
Base de datos (venta y renta)	27
Cobranza	28
Encuestas Telefónicas	29
<i>Help Desk / Service Desk / Soporte Técnico</i>	30
Renta de Estaciones de Trabajo	31
Atención a Clientes Multicanal Digital	32

 **CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA** **32**

Consultoría General	32
Consultoría en Atención al cliente	34
Consultoría en <i>Call Centers / Contact Centers</i>	34
Consultoría en Transformación Digital	36
Certificación	36

 **MERCADOTECNIA DIRECTA** **36**

Agencias de Mercadotecnia Directa	36
<i>Marketing Digital</i>	36

 **RECURSOS HUMANOS** **37**

Aseguramiento y control de calidad de <i>Call/Contact Centers</i>	37
Buró de Calidad	37
Capacitación	37
Reclutamiento y Selección	38

 **TELECOMUNICACIONES** **38**

Compañías Telefónicas	38
-----------------------------	----





SERVICIOS

AGENCIAS DE CONTACT CENTERS / BPO

Anexa Telecomunicaciones



WTC, Montecito 38, Piso 38, Oficina 26
 Col. Nápoles
 CDMX C.P. 03810
 México
 Tel. (52 55) 8434-3395
 ✉ patricia.martinez@anexa1.com.mx
 Web: www.anexa.com.mx
 f Facebook.com/anexamexico
 in LinkedIn.com/anexa-telecomunicaciones-mexico

Atención Telefónica



Av. Observatorio No. 444
 Col. 16 de Septiembre
 CDMX C.P. 11810
 México
 Tel. (52 55) 5722-0221
 1 800 214-0172
 ✉ info@atencion.com
 Web: www.atenciontelefonica.com.mx

Atento México



Monterrey no. 100
 Col. Roma
 CDMX C.P. 06700
 México
 Tel. (52 55) 5233-5225
 ✉ contacto@atento.com.mx
 adriana.romerop@atento.com.mx
 Web: http://soluciones.atento.com.mx
 f Facebook.com/AtentoMéxico
 t Twitter/@AtentoMexico

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx

B-Connect Services, S.A. de C.V.



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

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
 Col. Lomas de Chapultepec
 CDMX C.P. 11000
 México
 Tel. (52 55) 5147-8040
 ✉ ventas@c3ntro.com
 Web: www.c3ntro.com
 f Facebook.com/C3NTROTelecom

ATENTO



Desarrollamos soluciones que impactan en el mundo digital



Atento + Digital

	Ventas	Atención a clientes	Soporte	Cobranza
MARKA	<ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad Ingresos Recurrencia 	<ul style="list-style-type: none"> Conocer al cliente Accesibilidad Satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> Solución de problemas Conocer el producto 	<ul style="list-style-type: none"> Recuperación de cartera Compañía sana
USUARIO FINAL	<ul style="list-style-type: none"> Comprar Comparar Satisfacer una necesidad 	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento Lealtad Satisfacción Atención personalizada 	<ul style="list-style-type: none"> Inmediatez Calidad Especializado 	<ul style="list-style-type: none"> Calidez

www.soluciones.atento.com.mx
 (+52) 55 52 33 52 25 contactomexico@atento.com

Better Experiences. Higher Value

CallFasst



Av. 5 de Febrero
 Col. José María Arteaga
 Querétaro, Querétaro C.P. 76136
 México
 Tel. 01 800 00FASST (32778)
 ✉ info@callfasst.com
 Web: www.callfasst.com

CALLS



Av. Fuentes de Satélite no. 146, 2do. Piso
 Col. Jardines de Satélite
 Naucalpan, Estado de México C.P. 53110
 México
 Tel. (52 55) 2625-0000
 (52 55) 2625-0005
 ✉ ventas@calls.com.mx
 Web: www.calls.com.mx

CCS Solutions



Amores no. 321
 Col. Del Valle
 CDMX C.P. 03100
 México
 Tel. (52 55) 5265-8858
 ✉ comercial@ccscontactcenter.com
 Web: www.ccscontactcenter.com
 Facebook.com/CCS Contact Center
 Twitter/@CCSSolutions_MX

Comdata Group



Av. Santa Fe no. 505 int. 402
 Col. Cruz Manca
 Cuajimalpa de Morelos, CDMX C.P. 05349
 México
 Tel. (52 55) 4739-7400
 ✉ rafael.borbolla@comdatagroup.net
 Web: www.grupodigitex.com

Consortio Jurídico de Cobranza Especializada, S.A. de C.V.



Andalucía No. 245
 Col. Álamos
 CDMX C.P. 03400
 México
 Tel. (52 55) 5698-0540
 (52 55) 5698-0508
 ✉ contacto@conjur.com.mx
 Web: www.cjcweb.com.mx



Outsourcing

Calidad

Consultoría

Cosourcing

R.R. H.H. y
Capacitación

Business
Intelligence

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx

Teléfono: 52 65 88 58
 comercial@ccscontactcenter.com
 www.ccscontactcenter.com

Contacto



Amores no. 28
Col. Del Valle
CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 41 60-6007
✉ lead@contactocallcenter.com
Web: contactocallcenter.com
f Facebook.com/ContactoMX.official
in LinkedIn.com/in/contactocc

Eficasia



Av. Insurgentes Sur no. 1685, piso 16
Col. Guadalupe Inn
CDMX C.P. 01020
México
Tel. (52 55) 5322-0450
✉ ventas@eficasia.com
Web: www.eficasia.com

Estrategia en Comunicación Inteligente ECI S.A. de C.V.



16 de Septiembre no. 2904 - 4
Col. El Carmen
Puebla, Puebla C.P. 72530
México
Tel. (52 222) 890-4626
✉ contacto@ecicontact.com
Web: www.ecicontact.com

GRUPO CONCENTRA



Parque Lira 139
Col. San Miguel Chapultepec
CDMX C.P. 11850
México
Tel. (52 55) 4742-1200
✉ ahorta@grupoconcentra.mx
Web: www.grupoconcentra.mx
f Facebook.@GrupoConcentraMX
in LinkedIn.Grupo Concentra
t Twitter grupo_concentra

High Marketing & Telemarketing S.A. de C.V.



Circuito Circunvalación Oriente no. 8, Tercer Piso
Col. Ciudad Satélite
Naucalpan de Juárez,
Edo. de Méx. C.P. 53100
México
Tel. (52 55) 5147-7720
(52 55) 5374-0407
✉ ventas@hi-marketing.com
Web: www.hi-marketing.com

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx

¿QUIERES MÁS CLIENTES,
MÁS INGRESOS Y
MEJORAR LA SATISFACCIÓN
DE TUS CLIENTES?



En **CONTACTO** te ayudamos a conseguir nuevos clientes y mantenerlos durante más tiempo con nuestras **estrategias de éxito** probadas durante **más de 15 años**.

Ofrecemos servicios de atención a clientes y ventas, por medio de nuestro Call Center, desarrollando **soluciones hechas a la medida**, permitiendo la prestación del servicio de la mejor manera y con la **mejor experiencia** al cliente final.

RESULTADOS
GARANTIZADOS
EN
90 Días

¡Contáctanos y juntos encontraremos nuevas formas de incrementar tus clientes y tus ingresos!

☎ (55) 4160 6008 ✉ lead@contactocallcenter.com 🌐 www.contacto.cc

Konexo, Contact & Solution Center



Las Cañadas no. 140
Col. Tres Marías
Morelia, Michoacán C.P. 58200
México
Tel. 01 800 3 KONEXO
✉ contacto.konexo@konexo.com
Web: www.konexo.mx

Next Contact S.A. de C.V.



Gral. Pedro Antonio de los Santos no. 96
Col. San Miguel Chapultepec
CDMX C.P. 11850
México
Tel. (52 55) 5999-0130
✉ contacto@next-contact.com
Web: www.next-contact.com/index.php/es/
f Facebook.com/NextContact
in LinkedIn.com/company/next-contact

Pentafon



Laguna de Mayrán no. 258 piso 2
Col. Anáhuac
CDMX C.P. 11320
México
Tel. (52 55) 5015-3200 Ext. 3209
✉ ventas@pentafon.com
Web: www.pentafon.com
f Facebook.com/Pentafon
t Twitter/@PentafonEscucha

Phonex



Presa Salinas no. 370 piso 7
Col. Loma Hermosa
CDMX C.P. 11200
México
Tel. (52 55) 5420-5000
✉ ventas@phonex.com.mx
Web: www.phonex.com.mx
f Facebook.com/PhonexContactCenter
in LinkedIn.com/Phonex Contact Center

Prosa Centro de Contacto



Bahía de Chachalacas no. 7
Col. Verónica Anzures
CDMX C.P. 11300
México
Tel. (52 55) 5268-7778
(52 55) 5268-1543
✉ andrea.martinez@prosa.com.mx
Web: www.prosa.com.mx

SERTEC



Benjamín Franklin no. 98 piso 4
Col. Escandón
Miguel Hidalgo, CDMX C.P. 11800
México
Tel. (52 55) 5276-8500
✉ ventas@sertec.com.mx
Web: www.sertecgroup.com

Más de 10 años proporcionando soluciones innovadoras y garantizando una experiencia extraordinaria para nuestros clientes.



Contamos con más de 3,500 estaciones

Más canales, más interacciones, más clientes satisfechos...



Sólo con los mejores servicios.



Atención a Clientes



Chat



Ventas



E-mail



Biometría de voz



Redes Sociales



Soporte Técnico

www.eficasia.com • contacto@eficasia.com • Tel. (55) 5322 0450



TECSA



Florencio Antillón no. 111 Ote.
Col. Centro
Monterrey, Nuevo León C.P. 64000
México
Tel. 01 (81) 1764-4724
Web: www.tecsa.mx

Teleperformance México



Av. Cuauhtémoc no. 400 Sur
Col. Centro
Monterrey, Nuevo León C.P. 64000
México
Tel. (01 800) 122-8787
✉ BizDevMexico@teleperformance.com
Web: www.teleperformance.com

Telvista



Bld. Agua Caliente no. 11606
Col. Aviación
Tijuana, Baja California C.P. 22014
México
Tel. 01 800 008-0808
✉ ventas@telvista.com.mx
Web: www.telvista.com

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx



Atención a Clientes

Cobranza

Soporte Técnico

Telemarketing

MÁS DE 18 AÑOS SIENDO
EL CONTACTO CON LOS CLIENTES
DE NUESTROS CLIENTES



CALLFASST
CONTACT CENTER

info@callfasst.com
www.callfasst.com

TKM Customer Solutions, S.A. de C.V.



Amores no. 321
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 5062-5815
✉ soluciones@tkm.com.mx
Web: www.tkm.com.mx
f Facebook.com/tkmcustomersolutions
in LinkedIn.com/company/tkm-customer-solutions/
t Twitter/@TKM_MX

ATENCIÓN A CLIENTES / VENTAS

Anexa Telecomunicaciones



WTC, Montecito 38, Piso 38, Oficina 26
Col. Nápoles
CDMX C.P. 03810
México
Tel. (52 55) 8434-3395
✉ patricia.martinez@anexa1.com.mx
Web: www.anexa.com.mx
f Facebook.com/anexamexico
in LinkedIn.com/anexa-telecomunicaciones-mexico

Asesores y Consultores de Productos Litigiosos, S.C.



Insurgentes Sur No. 3155, Pisos 1 y 2
Col. Jardines del Pedregal Cuicuilco
CDMX C.P. 04510
México
Tel. (52 55) 4445-7701 Ext. 19777
Ext. 10460
✉ serviciosasecon@asecon2006.com.mx
Web: www.grupoasecon.com.mx

B- Connect Services, S.A. de C.V.



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



Empresa líder

de servicios externalizados de BPO y Contact Center

Teléfono
Chat
Whats App
E mail
SMS
Redes
Sociales
Tienda Online

+5,500
estaciones de trabajo

+10
certificaciones
avalan nuestros
procesos,
tecnología y
seguridad.

**Nuestra
misión**

es ofrecer una alianza
estratégica única que
permita a nuestros
clientes acceder a
soluciones multicanal
innovadoras
y a medida, con
modelos de precios
rentables, que les
garanticen un retorno
seguro de su inversión
y un alto nivel de
satisfacción
de sus usuarios.

Av. Río Churubusco y Añil S/N
Col. Granjas México
(Palacio de los Deportes)

✉ comercial@bconnect.com

☎ Tel: +52 55 5133 3300 Ext -13800

www.bconnect.com - www.grupokonecta.com



Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx

Comdata Group



Av. Santa Fe no. 505 int. 402
Col. Cruz Manca
Cuajimalpa de Morelos, CDMX C.P. 05349
México
Tel. (52 55) 4739-7400
✉ rafael.borbolla@comdatagroup.net
Web: www.grupodigitex.com

ContactUs Contact Center



Av. del Jagüey no. 1220
Col. San Bernardino Tlaxcalancingo
San Andrés Cholula, Puebla C.P. 72820
México
Tel. (01 222) 303-7000
✉ oscar.perez@contactus.com.mx
Web: www.contactus.com.mx

Consorcio Jurídico de Cobranza Especializada, S.A. de C.V.



Andalucía No. 245
Col. Álamos
CDMX C.P. 03400
México
Tel. (52 55) 5698-0540
(52 55) 5698-0508
✉ contacto@conjur.com.mx
Web: www.cjcweb.com.mx

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx

Contacto



Amores no. 28
Col. Del Valle
CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 4160-6007
✉ lead@contactocallcenter.com
Web: contactocallcenter.com
f Facebook.com/ContactoMX.official
in LinkedIn.com/in/contactocc

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx



Soluciones de BPO y Contact Center para tu empresa

Brindamos soluciones a la medida.
Generamos valor en cada interacción y
mejoramos la experiencia de tus clientes.

5000+
ESTACIONES
DE TRABAJO

**Interacciones
multichannel
y omnichannel:**

- ☎ Teléfono
- 💬 Chat
- 📱 WhatsApp
- ✉ Email
- 📧 SMS
- 🌐 Social media

tkm.com.mx
+52 (55) 5062 5815
soluciones@tkm.com.mx

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



Recta Puebla-Cholula no. 3802 - B
Col. Ex. Hda. Santa Teresa
San Andrés Cholula, Puebla C.P. 72810
México
Tel. (01 222) 229-0864
✉ ventas@econtactsol.com.mx
Web: www.econtactsol.com.mx

Konexo, Contact & Solution Center



Las Cañadas no. 140
Col. Tres Marías
Morelia, Michoacán C.P. 58200
México
Tel. 01 800 3 KONEXO
✉ contacto.konexo@konexo.com
Web: www.konexo.mx

Estrategia en Comunicación Inteligente ECI S.A. de C.V.



16 de Septiembre no. 2904 - 4
Col. El Carmen
Puebla, Puebla C.P. 72530
México
Tel. (52 222) 890-4626
✉ contacto@ecicontact.com
Web: www.ecicontact.com

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx



E-Contact Profesional Services S.A de C.V

La mejor experiencia de contacto para sus clientes.

- *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.*

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



Pentafon



Laguna de Mayrán no. 258 piso 2
Col. Anáhuac
CDMX C.P. 11320
México
Tel. (52 55) 5015-3200 Ext. 3209
✉ ventas@pentafon.com
Web: www.pentafon.com
f [Facebook.com/Pentafon](https://www.facebook.com/Pentafon)
t [Twitter/@PentafonEscucha](https://twitter.com/PentafonEscucha)

Telvista



Bld. Agua Caliente no. 11606
Col. Aviación
Tijuana, Baja California C.P. 22014
México
Tel. 01 800 008-0808
✉ ventas@telvista.com.mx
Web: www.telvista.com

TKM Customer Solutions, S.A. de C.V.



Amores no. 321
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 5062-5815
✉ soluciones@tkm.com.mx
Web: www.tkm.com.mx
f [Facebook.com/tkmcustomersolutions](https://www.facebook.com/tkmcustomersolutions)
in [Linkedin.com/company/tkm-customer-solutions/](https://www.linkedin.com/company/tkm-customer-solutions/)
t [Twitter/@TKM_MX](https://twitter.com/TKM_MX)

ATENCIÓN DIGITAL (REDES SOCIALES, CHAT MULTICANAL)

Anexa Telecomunicaciones



WTC, Montecito 38, Piso 38, Oficina 26
Col. Nápoles
CDMX C.P. 03810
México
Tel. (52 55) 8434-3395
✉ patricia.martinez@anexa1.com.mx
Web: www.anexa.com.mx
f [Facebook.com/anexamexico](https://www.facebook.com/anexamexico)
in [Linkedin.com/anexa-telecomunicaciones-mexico](https://www.linkedin.com/company/anexa-telecomunicaciones-mexico)

konexo

contact + solution center

Somos un Centro de Contacto/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.

- Ventas
- Retención de clientes
- Atención y seguimiento
- Programas de Lealtad
- Telemarketing
- Cobranza
- Retail
- Encuestas
- Back Office
- Outbound
- Social Media
- Email y Chat
- Mailing, SMS



www.konexo.com

contacto.konexo@konexo.com

01 800 3 56 63 96

Atención Telefónica



Av. Observatorio No. 444
Col. 16 de Septiembre
CDMX C.P. 11810
México
Tel. (52 55) 5722-0221
1 800 214-0172
✉ info@atencion.com
Web: www.atenciontelefonica.com.mx

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx

Atento México



Monterrey no. 100
Col. Roma
CDMX C.P. 06700
México
Tel. (52 55) 5233-5225
✉ contacto@atento.com.mx
adriana.romerop@atento.com.mx
Web: <http://soluciones.atento.com.mx>
f Facebook.com/AtentoMéxico
t Twitter/@AtentoMexico

B- Connect Services, S.A. de C.V.



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

CCS Solutions



Amores no. 321
Col. Del Valle
CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 5265-8858
✉ comercial@ccscontactcenter.com
Web: www.ccscontactcenter.com
f Facebook.com/CCS Contact Center
t Twitter/@CCSSolutions_MX

Contacto



Amores no. 28
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 4160-6007
✉ lead@contactocallcenter.com
Web: contactocallcenter.com
f Facebook.com/ContactoMX.oficial
in LinkedIn.com/in/contactocc



+52(55)5015-3200
Ext. 3209



- Conoce a tu cliente
- Incrementa tus ventas
- Disminuye cartera vencida
- Ofrece un servicio de clase mundial

Contact Center & BPO

in • f www.pentafon.com
ventas@pentafon.com



High Marketing & Telemarketing S.A. de C.V.



Circuito Circunvalación Oriente no. 8, Tercer Piso
Col. Ciudad Satélite
Naucalpan de Juárez, Edo. de Méx. C.P. 53100
México
Tel. (52 55) 5147-7720
(52 55) 5374-0407
✉ ventas@hi-marketing.com
Web: www.hi-marketing.com

Konexo, Contact & Solution Center



Las Cañadas no. 140
Col. Tres Marías
Morelia, Michoacán C.P. 58200
México
Tel. 01 800 3 KONEXO
✉ contacto.konexo@konexo.com
Web: www.konexo.mx

Pentafon



Laguna de Mayrán no. 258 piso 2
Col. Anáhuac
CDMX C.P. 11320
México
Tel. (52 55) 5015-3200 Ext. 3209
✉ ventas@pentafon.com
Web: www.pentafon.com
f Facebook.com/Pentafon
t Twitter/@PentafonEscucha

S1Gateway México



Tonalá no. 30
Col. Roma Norte
CDMX C.P. 06700
México
Tel. (52 55) 1877-4489
✉ alejandro.orozco@s1gateway.com
Web: www.s1gateway.com

Teleperformance México



Av. Cuauhtémoc no. 400 Sur
Col. Centro
Monterrey, Nuevo León C.P. 64000
México
Tel. (01 800) 122-8787
✉ BizDevMexico@teleperformance.com
Web: www.teleperformance.com

Xira Intelligence, S.A. de C.V.



Laguna de Mayrán no. 258
Col. Anáhuac, 1a sección
CDMX C.P. 11320
México
Tel. (52 55) 6070-7615
✉ ventas@xira.com.mx
Web: www.xira-intelligence.com
in LinkedIn/company/xira-intelligence

BASE DE DATOS (VENTA Y RENTA)

B- Connect Services, S.A. de C.V.



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

Centro de Soluciones en Informática, S.A. de C.V. (Grupo CSI)



Av. Río Churubusco no. 522 int. 101
Col. El retoño
CDMX C.P. 09440
México
Tel. (52 55) 5999-5556
✉ comercial@grupocsi.com
✉ alberto.garcía@grupocsi.com
Web: www.grupocsi.com.mx
f Facebook.com/Grupo CSI
t Twitter/@GrupoCSI

COBRANZA

Asesores y Consultores de Productos Litigiosos, S.C.

ASECON

Insurgentes Sur No. 3155, Pisos 1 y 2
Col. Jardines del Pedregal Cuicuilco
CDMX C.P. 04510
México

Tel. (52 55) 4445-7701 Ext. 19777
Ext. 10460

✉ serviciosasecon@asecon2006.com.mx
Web: www.grupoasecon.com.mx

B- Connect Services, S.A. de C.V.



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

Bufete Jurídico Pazos Chavez, S.C.



Insurgentes Sur No. 3155, Piso 1 y 2
Col. Jardines del Pedregal Cuicuilco
CDMX C.P. 04510
México
Tel. (52 55) 4445-7701
✉ serviciosasecon@asecon2006.com.mx
Web: www.grupoasecon.com.mx

Comdata Group



Av. Santa Fe no. 505 int. 402
Col. Cruz Manca
Cuajimalpa de Morelos, CDMX C.P. 05349
México
Tel. (52 55) 4739-7400
✉ rafael.borbolla@comdatagroup.net
Web: www.grupodigitex.com

Consorcio Jurídico de Cobranza Especializada, S.A. de C.V.



Andalucía No. 245
Col. Álamos
CDMX C.P. 03400
México
Tel. (52 55) 5698-0540
(52 55) 5698-0508
✉ contacto@conjur.com.mx
Web: www.cjcweb.com.mx



+52(55)5015-3200
Ext. 3209



- Disminuye tu cartera vencida
- Conoce a tus clientes
- Incrementa tus ventas
- Ofrece un servicio de clase mundial

Contact Center & BPO

in • f | www.pentafon.com
ventas@pentafon.com



Estrategía en Comunicación Inteligente ECI S.A. de C.V.



16 de Septiembre no. 2904 - 4
Col. El Carmen
Puebla, Puebla C.P. 72530
México
Tel. (52 222) 890-4626
✉ contacto@ecicontact.com
Web: www.ecicontact.com

Teleperformance México



Av. Cuauhtémoc no. 400 Sur Col. Centro
Monterrey, Nuevo León C.P. 64000
México
Tel. (01 800) 122-8787
✉ BizDevMexico@teleperformance.com
Web: www.teleperformance.com

Pentafon



Laguna de Mayrán no. 258 piso 2
Col. Anáhuac
CDMX C.P. 11320
México
Tel. (52 55) 5015-3200 Ext. 3209
✉ ventas@pentafon.com
Web: www.pentafon.com
f Facebook.com/Pentafon
t Twitter/@PentafonEscucha

ENCUESTAS TELEFÓNICAS

Anexa Telecomunicaciones



WTC, Montecito 38, Piso 38, Oficina 26
Col. Nápoles
CDMX C.P. 03810
México
Tel. (52 55) 8434-3395
✉ patricia.martinez@anexa1.com.mx
Web: www.anexa.com.mx
f Facebook.com/anexamexico
in LinkedIn.com/anexa-telecomunicaciones-mexico



**COMPROMETIDOS
CON EL ÉXITO**

Somos una empresa 100% mexicana con 25 años de experiencia en el ramo de cobranza.

La pasión es el motor principal de nuestro trabajo para alcanzar el éxito, característica fundamental de nuestra gente a quienes desarrollamos constantemente a través de esfuerzo, calidad y competitividad. Nuestra meta es, ser siempre los mejores.

- ▶ COBERTURA NACIONAL
- ▶ TRATO PERSONALIZADO
- ▶ CALIDAD DE SERVICIO
- ▶ VERIFICACIÓN DE CRÉDITOS
- ▶ SERVICIOS ONLINE
- ▶ TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA

CONTACTO

TEL. 56 98 - 05 40
contacto@conjur.mx
www.cjcweb.com

B- Connect Services, S.A. de C.V.



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

B- Connect Services, S.A. de C.V.



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

Pentafon



Laguna de Mayrán no. 258 piso 2
Col. Anáhuac
CDMX C.P. 11320
México
Tel. (52 55) 5015-3200 Ext. 3209
✉ ventas@pentafon.com
Web: www.pentafon.com
f Facebook.com/Pentafon
t Twitter/@PentafonEscucha

Consortio Jurídico de Cobranza Especializada, S.A. de C.V.



Andalucía No. 245
Col. Álamos
CDMX C.P. 03400
México
Tel. (52 55) 5698-0540
(52 55) 5698-0508
✉ contacto@conjur.com.mx
Web: www.cjcweb.com.mx

HELP DESK / SERVICE DESK / SOPORTE TÉCNICO

Anexa Telecomunicaciones



WTC, Montecito 38, Piso 38, Oficina 26
Col. Nápoles
CDMX C.P. 03810
México
Tel. (52 55) 8434-3395
✉ patricia.martinez@anexa1.com.mx
Web: www.anexa.com.mx
f Facebook.com/anexamexico
in LinkedIn.com/anexa-telecomunicaciones-mexico

Contacto



Amores no. 28
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 4160-6007
✉ lead@contactocallcenter.com
Web: contactocallcenter.com
f Facebook.com/ContactoMX.oficial
in LinkedIn.com/in/contactocc

Asesores y Consultores de Productos Litigiosos, S.C.



Insurgentes Sur No. 3155, Pisos 1 y 2
Col. Jardines del Pedregal Cuicuilco
CDMX C.P. 04510
México
Tel. (52 55) 4445-7701 Ext. 19777
Ext. 10460
✉ serviciosasecon@asecon2006.com.mx
Web: www.grupoasecon.com.mx

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



Recta Puebla-Cholula no. 3802 - B
Col. Ex. Hda. Santa Teresa
San Andrés Cholula, Puebla C.P. 72810
México
Tel. (01 222) 229-0864
✉ ventas@econtactsol.com.mx
Web: www.econtactsol.com.mx

Telvista



Blvd. Agua Caliente no. 11606
Col. Aviación
Tijuana, Baja California C.P. 22014
México
Tel. 01 800 008-0808
✉ ventas@telvista.com.mx
Web: www.telvista.com

Pentafon



Laguna de Mayrán no. 258 piso 2
Col. Anáhuac
CDMX C.P. 11320
México
Tel. (52 55) 5015-3200 Ext. 3209
✉ ventas@pentafon.com
Web: www.pentafon.com
f Facebook.com/Pentafon
t Twitter/@PentafonEscucha

Xira Intelligence, S.A. de C.V.



Laguna de Mayrán no. 258
Col. Anáhuac, 1a sección
CDMX C.P. 11320
México
Tel. (52 55) 6070-7615
✉ ventas@xira.com.mx
Web: www.xira-intelligence.com
in LinkedIn/company/xira-intelligence

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx

RENTA DE ESTACIONES DE TRABAJO

Atención Telefónica



Av. Observatorio No. 444
Col. 16 de Septiembre
CDMX C.P. 11810
México
Tel. (52 55) 5722-0221
1 800 214-0172
✉ info@atencion.com
Web: www.atenciontelefonica.com.mx



Atención Telefónica®
BPO Solutions

**RENTA de
INFRAESTRUCTURA
para
CALL CENTER**

- /// ESPACIO FÍSICO.
- /// INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA.
- /// CON OPCIÓN A ESPACIOS DEDICADOS.
- /// ATENCIÓN PERSONALIZADA.
- /// EXCELENTE AMBIENTE DE TRABAJO.
- /// SERVICIOS GENERALES (VIGILANCIA, SANITARIOS, CCTV, CAFETERÍA, ETC).

CDMX

TIJUANA

GUADALAJARA

¿QUÉ NECESITAS? LO HACEMOS!



info@atencion.com



+52 55 5722 0221



01 800 214 01.72

www.atenciontelefonica.com.mx

Global Contact Services, S.A. de C.V.



Av. Revolución no. 470
Col. San Pedro de los Pinos
Ciudad de México C.P. 03800
México
Tel. (52 55) 9000-1993
✉ emendoza@gcontacts.com.mx
Web: www.gcontacts.com.mx

Phonex



Presa Salinas no. 370 piso 7
Col. Loma Hermosa
CDMX C.P. 11200

México

Tel. (52 55) 5420-5000

✉ ventas@phonex.com.mx

Web: www.phonex.com.mx

[Facebook.com/PhonexContactCenter](https://www.facebook.com/PhonexContactCenter)

[LinkedIn.com/Phonex Contact Center](https://www.linkedin.com/company/Phonex-Contact-Center)

CONSULTORÍA GENERAL

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304

Col. Lomas de Chapultepec

CDMX C.P. 11000

México

Tel. (52 55) 5147-8040

✉ ventas@c3ntro.com

Web: www.c3ntro.com

[Facebook.com/C3NTROTelecom](https://www.facebook.com/C3NTROTelecom)

ATENCIÓN A CLIENTES MULTICANAL DIGITAL

Centro de Soluciones en Informática, S.A. de C.V. (Grupo CSI)



Av. Río Churubusco no. 522 int. 101

Col. El retoño

CDMX C.P. 09440

México

Tel. (52 55) 5999-5556

✉ comercial@grupocsi.com

✉ alberto.garcia@grupocsi.com

Web: www.grupocsi.com.mx

[Facebook.com/Grupo CSI](https://www.facebook.com/GrupoCSI)

[Twitter/@GrupoCSI](https://twitter.com/GrupoCSI)

Dunia Castro



✉ dunia@networkingtalento.net LinkedIn/ Dunia Castro Santillan

Web: www.reclutamientoporredes.com

Fábricas de Ideas e Innovación, S.A. de C.V.



Sófocles no. 150

Col. Los Morales, Sección Palmas

CDMX C.P. 11560

México

Tel. (52 55) 4744-0255

✉ juanjose.felix@hufconsultores.com

CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

Pegsystems Ltd.



Alfonso Nápoles Gádara no. 50 piso 4

Col. Santa Fe

CDMX C.P. 01210

México

Tel. (52 55) 2737-0632

✉ antonio.baez@pega.com

Web: www.pega.com

GINgroup-Maycky



Av. Lomas Verdes no. 67B

Col. Santiago Occipaco

Naucalpan, Edo de México C.P. 53215

México

Tel. (52 55) 5955-3600

✉ david.jimenez@gingroupmaycky.com

Web: [www http://www.gingroup.com/](http://www.gingroup.com/)

Foros de Difusión y Actualización

- ✓ Customer Experience
- ✓ Transformación Digital
- ✓ Tendencias
- ✓ Networking
- ✓ Innovación
- ✓ Mejores prácticas
- ✓ Proveedores
- ✓ Tecnología
- ✓ Alto nivel

Congresos México, Monterrey y Guadalajara



Cumbre de Líderes CRM & Contact Centers



Premio Nacional y LATAM



Eventos Comerciales



Revista y Directorio ContactForum



IMT Digital



¡Encuentra la información más actual!

imt.



/imtcontactforum



@imt_



IMTContactForum



imtcontactforum



Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT)

Descarga la APP MÓVIL

Tel. +52 (55) 5340-2290 | www.imt.com.mx



Instituto Mexicano de Teleservicios



José María Velasco no. 13 - 401
Col. San José Insurgentes
CDMX, C.P. 03900
México
Tel. (52 55) 5340-2290
✉ consultoria@imt.com.mx
Web: www.imt.com.mx
f [Facebook.com/IMTContactForum](https://www.facebook.com/IMTContactForum)
t [Twitter/@imt_](https://twitter.com/@imt_)
in [LinkedIn.com/company/InstitutoMexicanodeTeleservicios](https://www.linkedin.com/company/InstitutoMexicanodeTeleservicios)

Instituto Mexicano de Teleservicios



José María Velasco no. 13 - 401
Col. San José Insurgentes
CDMX, C.P. 03900
México
Tel. (52 55) 5340-2290
✉ consultoria@imt.com.mx
Web: www.imt.com.mx
f [Facebook.com/IMTContactForum](https://www.facebook.com/IMTContactForum)
t [Twitter/@imt_](https://twitter.com/@imt_)
in [LinkedIn.com/company/InstitutoMexicanodeTeleservicios](https://www.linkedin.com/company/InstitutoMexicanodeTeleservicios)

CONSULTORÍA EN ATENCIÓN AL CLIENTE

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f [Facebook.com/C3NTROTelecom](https://www.facebook.com/C3NTROTelecom)

Konexo, Contact & Solution Center



Las Cañadas no. 140
Col. Tres Marías
Morelia, Michoacán C.P. 58200
México
Tel. 01 800 3 KONEXO
✉ contacto.konexo@konexo.com
Web: www.konexo.mx

CONSULTORÍA EN CALL CENTERS / CONTACT CENTERS

Avcys Telecom, S.A. de C.V.



Bahía de Santa Bárbara no. 197 int. 104
Col. Verónica Anzures
CDMX C.P. 11300
México
Tel. (52 55) 9138-0810
✉ avcys@avcys.com.mx
Web: www.avcys.com.mx

SRL Soluciones e Implementaciones



Emilio Carranza No. 732 piso 12
Col. Centro
Monterrey, Nuevo León C.P. 64000
México
Tel. (52 81) 2040-0149
✉ svalencia@srlsoluciones.com
Web: www.srlsoluciones.com

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f [Facebook.com/C3NTROTelecom](https://www.facebook.com/C3NTROTelecom)

Teleperformance México



Av. Cuauhtémoc no. 400 Sur
Col. Centro
Monterrey, Nuevo León C.P. 64000
México
Tel. (01 800) 122-8787
✉ BizDevMexico@teleperformance.com
Web: www.teleperformance.com

Servicios Profesionales

- ✓ Customer Experience
- ✓ Transformación Digital
- ✓ Contact Centers
- ✓ BPO - KPO - ITO
- ✓ Relación Empresa - Cliente
- ✓ Calidad
- ✓ CRM
- ✓ Service Desk

Capacitación y Desarrollo



Diplomados / Máster



Certificación: MGCIC



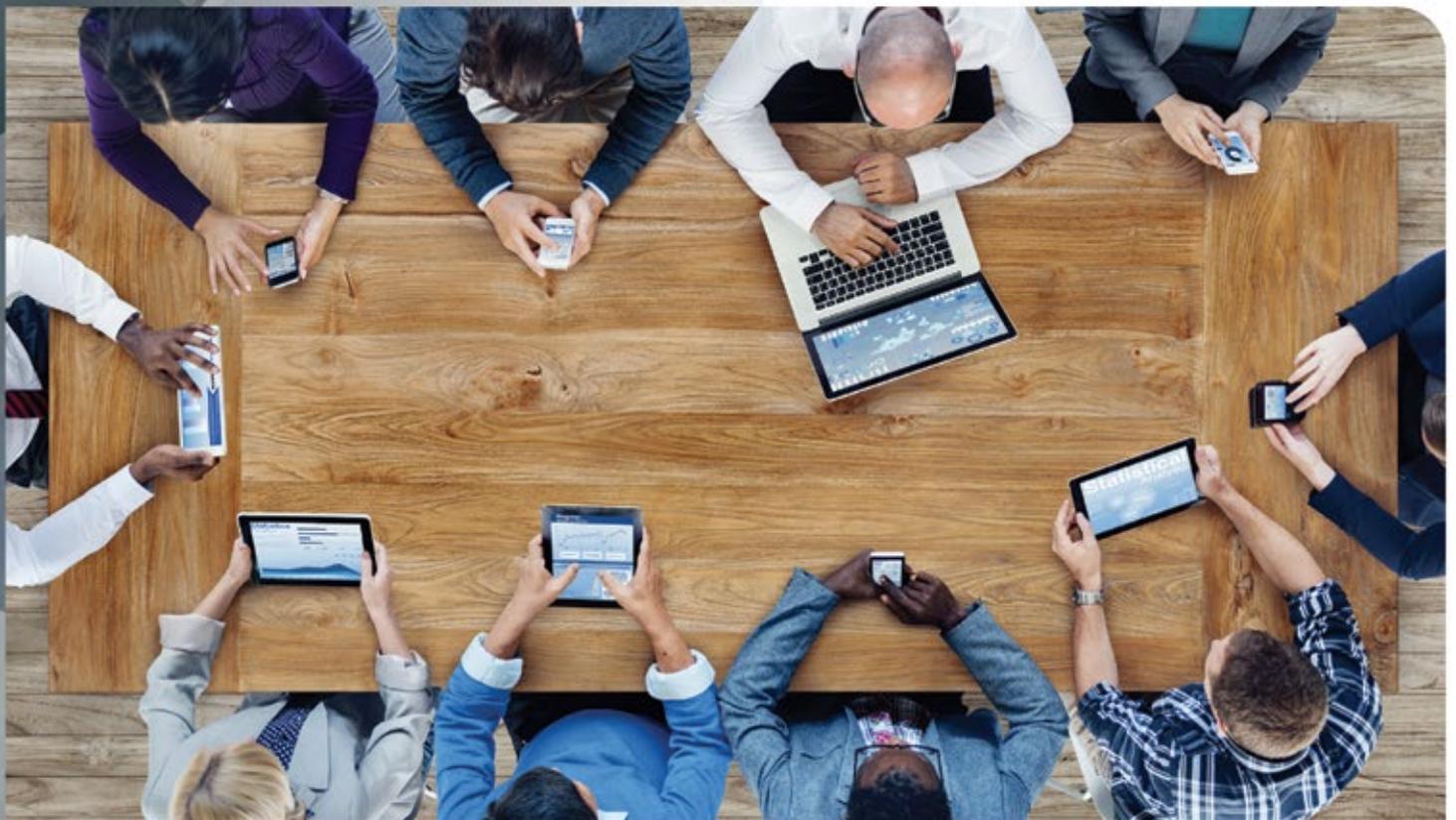
Consultoría



Buró de calidad



Estudios de mercado -
Inteligencia de Negocios



¡Encuentra la información más actual!

imt.



/imtcontactforum



@imt_



IMTContactForum



imtcontactforum



Instituto Mexicano de
Teleservicios (IMT)

Descarga la APP MÓVIL

Tel. +52 (55) 5340-2290 | www.imt.com.mx



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



Av. Prolongación Paseo de la Reforma no. 215 piso 17
Col. Sante Fe Peña Blanca
CDMX C.P. 06600
México
Tel. (52 55) 1037-3150
✉ calainfo@verint.com
Web: www.verint.com

CONSULTORÍA EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f Facebook.com/C3NTROTelecom

Instituto Mexicano de Teleservicios



José María Velasco no. 13 - 401
Col. San José Insurgentes
CDMX, C.P. 03900
México
Tel. (52 55) 5340-2290
✉ consultoria@imt.com.mx
Web: www.imt.com.mx
f Facebook.com/IMTContactForum
t Twitter/@imt_
in LinkedIn.com/company/InstitutoMexicanodeTeleservicios

CERTIFICACIÓN

Instituto Mexicano de Teleservicios



José María Velasco no. 13 - 401
Col. San José Insurgentes
CDMX, C.P. 03900
México
Tel. (52 55) 5340-2290
✉ certificacion@imt.com.mx
Web: www.imt.com.mx
f Facebook.com/IMTContactForum
t Twitter/@imt_
in LinkedIn.com/company/InstitutoMexicanodeTeleservicios



MERCADOTECNIA DIRECTA

B- Connect Services, S.A. de C.V.



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

AGENCIAS DE MERCADOTECNIA DIRECTA

High Marketing & Telemarketing S.A. de C.V.



Circuito Circunvalación Oriente no. 8, Tercer Piso
Col. Ciudad Satélite
Naucalpan de Juárez, Edo. de Méx. C.P. 53100
México
Tel. (52 55) 5147-7720
(52 55) 5374-0407
✉ ventas@hi-marketing.com
Web: www.hi-marketing.com

MARKETING DIGITAL

Instituto Mexicano de Teleservicios



José María Velasco no. 13 - 401
Col. San José Insurgentes
CDMX, C.P. 03900
México
Tel. (52 55) 5340-2290
✉ mercadotecnia@imt.com.mx
Web: www.imt.com.mx
f Facebook.com/IMTContactForum
t Twitter/@imt_
in LinkedIn.com/company/InstitutoMexicanodeTeleservicios



RECURSOS HUMANOS

Experis México



Homero no. 1500, 1er Piso, Oficina 101
Col. Lomas de Chapultepec
Miguel Hidalgo, CDMX C.P. 11540
México

Tel. (52 55) 2629-4400

✉ contacto@manpowergroup.com.mx

Web: www.experis.mx

f Facebook.com/ExperisMexico

t Twitter/@ExperisMexico

in LinkedIn/company/experis-mx

ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD DE CALL / CONTACT CENTERS

Instituto Mexicano de Teleservicios



José María Velasco no. 13 - 401

Col. San José Insurgentes

CDMX, C.P. 03900

México

Tel. (52 55) 5340-2290

✉ calidad@imt.com.mx

Web: www.imt.com.mx

f Facebook.com/IMTContactForum

t Twitter/@imt_

in LinkedIn.com/company/InstitutoMexicanodeTeleservicios

BURÓ DE CALIDAD

Instituto Mexicano de Teleservicios



José María Velasco no. 13 - 401

Col. San José Insurgentes

CDMX, C.P. 03900

México

Tel. (52 55) 5340-2290

✉ calidad@imt.com.mx

Web: www.imt.com.mx

f Facebook.com/IMTContactForum

t Twitter/@imt_

in LinkedIn.com/company/InstitutoMexicanodeTeleservicios

CAPACITACIÓN

Dunia Castro



✉ dunia@networkingtalento.net LinkedIn/ Dunia Castro Santillan
Web: www.reclutamientoporredes.com

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx

“CURSOS DE RRHH 4.0”

DE LA **A**tracción A LA **FideliZ**acion

PRESENCIALES, VIRTUALES Y ONLINE

#1
DE AMÉRICA
LATINA

Cursos de
Reclutamiento
by Dunia Castro



5215562546850

www.reclutamientoporredes.com

Instituto Mexicano de Teleservicios



José María Velasco no. 13 - 401

Col. San José Insurgentes

CDMX, C.P. 03900

México

Tel. (52 55) 5340-2290

✉ capacitacion@imt.com.mx

Web: www.imt.com.mx

f Facebook.com/IMTContactForum

t Twitter/@imt_

in LinkedIn.com/company/InstitutoMexicanodeTeleservicios

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Instituto Mexicano de Teleservicios



José María Velasco no. 13 - 401

Col. San José Insurgentes

CDMX, C.P. 03900

México

Tel. (52 55) 5340-2290

✉ imt@imt.com.mx

Web: www.imt.com.mx

f Facebook.com/IMTContactForum

t Twitter/@imt_

in LinkedIn.com/company/InstitutoMexicanodeTeleservicios



TELECOMUNICACIONES

COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304

Col. Lomas de Chapultepec

CDMX C.P. 11000

México

Tel. (52 55) 5147-8040

✉ ventas@c3ntro.com

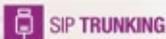
Web: www.c3ntro.com

f Facebook.com/C3NTROTelecom



Los mejores precios
en telefonía para tu
centro de contacto.

Gestiona fácilmente el volumen de llamadas



Nuestra solución de Telefonía IP optimiza los procesos de tu centro de contacto, mejora la eficacia de tu equipo y asegura tus operaciones.



Números 800 y DID'S nacionales e internacionales



Alta capacidad de llamadas



Calidad de voz Premium



Integración con cualquier PBX y Call center



Sistema de Billing integrado



Rápida implementación



Soporte y monitoreo 24/7



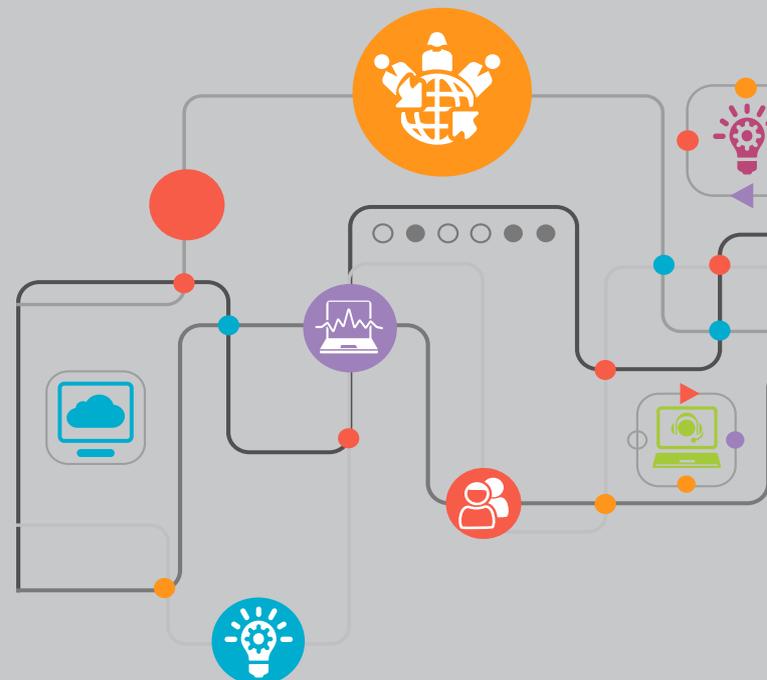
Portabilidad

MÉXICO - HQ
Paseo de las Palmas #215-304
Lomas de Chapultepec
CDMX 11000
+52 (55) 5147 8040

MONTERREY
Calle Chispas 315
Col. Nuevo Repueblo
Monterrey, NL. 64700
+52 (81) 8130 1923

USA - HOUSTON
Granite Westchase I
10370 Richmond Ave.
Suite 1125 Houston, Texas 77042
+1 (800) 219 1863

COMMUNICATIONS
MADE SIMPLE.
www.C3NTRO.com



Convergía



Carretera México-Toluca no. 5420 Piso 3
Col. El Yaqui
Cuajimalpa de Morelos, CDMX C.P. 05320
México
Tel. (52 55) 4440-4000
✉ ventascallcenter@convergía.net.mx
Web: www.convergía.net.mx

Directo.com



Presidente Masaryk no. 29 piso 8
Col. Chapultepec Morales
CDMX C.P. 11570
México
Tel. (52 55) 5201-4550
✉ sales@directo.com
Web: www.directo.com

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx

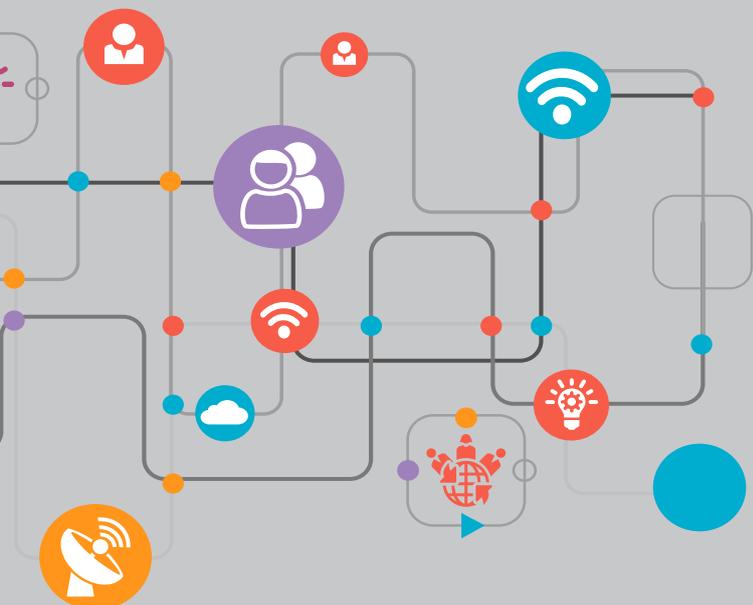
10 años
sirviendo a centros
de contacto con
**soluciones en
telecomunicaciones
y tecnología.**

Eficientamos procesos

-  **Conexión para servicios de voz en cualquier tecnología con disponibilidad a través de enlaces dedicados**
-  **Plataforma para envío de mensajes de voz y SMS de manera masiva**
-  **Grabación de todas las interacciones en sitio o en la nube**
-  **Plataforma para centros de contacto con funcionalidades a medida**

Directo.com

Presidente Masaryk 29
Piso 8 • CDMX • (55) 5201-4550
contactcenters@directo.com
www.directo.com



cada interacción importa

Para los consumidores mexicanos, la capacidad de comunicarse de manera efectiva con las marcas es un elemento clave para aumentar la satisfacción y voz sigue siendo el canal más utilizado y preferido.

En Teleperformance aprendemos sobre el comportamiento y las preferencias de los clientes todos los días buscando expandir el conocimiento y empoderando a las empresas de todo el mundo.

Para entender mejor a nuestros clientes y sus clientes creamos el Laboratorio de Experiencia del Cliente de Teleperformance (CX Lab). Este es de gran beneficio para entender los comportamientos cambiantes entre países, generaciones y sectores buscando que cada interacción sea única.

¿Qué factores mueven la satisfacción en los clientes?

3 elementos que más impactan cuando se contacta al servicio al cliente:

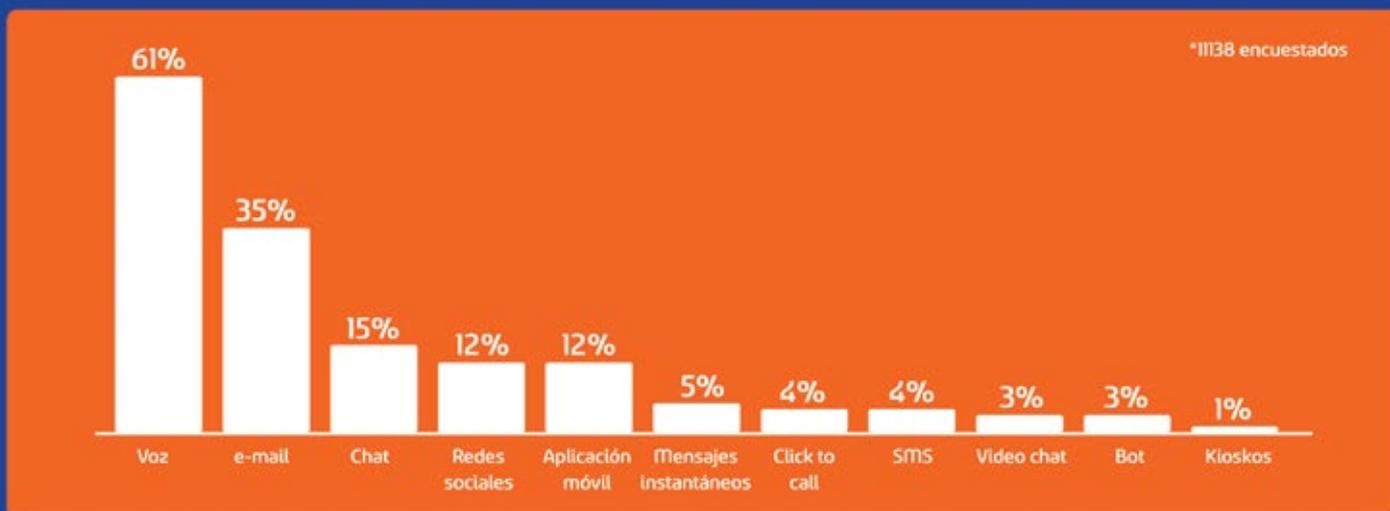


*Análisis de CX Lab propiedad de Teleperformance.

México tiene la segunda preferencia más alta para voz y parece más favorable para interactuar con canales con un toque humano. No obstante, las generaciones más jóvenes están más dispuestas a usar las redes sociales y los asistentes virtuales que las generaciones anteriores.

Entre mas alto el número de canales utilizados por un cliente, más alto su nivel de lealtad hacia la marca. De acuerdo a nuestra encuesta anual de CX Lab, el porcentaje de promotores incrementa 20 puntos de 1 canal a 8.

¿Cuáles son los canales más utilizados?



La presencia de empresas disruptivas, la modificación de las regulaciones, el advenimiento de nuevos canales de comunicación y el surgimiento de generaciones digitales están desafiando la forma en que se realizan los negocios.

Crear una experiencia Omnicanal satisfactoria puede conducir a mejores conexiones con los clientes, aumentar la lealtad y ayudar a desarrollar la lealtad del consumidor. Teleperformance es el líder global en experiencias Omnicanal. Estamos preparados para ayudarlo a sobresalir, adoptando un enfoque colaborativo y consultivo para trabajar con nuestros clientes.

Para aprender más sobre cómo podemos trabajar juntos para implementar una estrategia Omnicanal de experiencia al cliente. Contáctanos.





TECNOLOGÍA

43

Tecnología de <i>Call Centers</i> / <i>Contact Center</i> / CRM	43
Comunicaciones Unificadas	44
Conmutadores PBX y ACD / IVR,CTI / Marcadores	45
Diademas	46
<i>Hosted on Demand</i>	47
Integradores de Tecnología	47
Inteligencia Artificial	48
Marcadores Predictivos	48
Nubes privadas, Públicas, Híbridas	50
<i>Open Source</i>	50
Plataforma Multicanal	50
Reconocimiento de Voz / Portales de VoZ.....	52
Sistemas de Grabación / Aseguramiento de Calidad	52
Sistemas de Monitoreo de Agentes	53
Servicios de Robot de Mensajes Interactivos	53
Tecnología de <i>Contact Center</i> en la Nube	54
Telefonía IP / VOIP	55



SOFTWARE ESPECIALIZADO PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTERS

55

Administración de la Operación del <i>Call Center</i> / <i>Contact Center</i>	56
Administración de la Calidad del <i>Call Center</i> / <i>Contact Center</i>	57
Administración de la Fuerza de Trabajo (WFM)	57
<i>Business Intelligence</i>	58
<i>Speech Analytics</i>	58
Auditexto / <i>Text to Speech</i>	58
Cobranza (Sw)	59
<i>Customer Experience Analytics</i>	59
Encuestas Telefónicas (Sw)	60
Envíos SMS Masivos	60
Marcadores Automáticos	61



APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

62

Chat Proactivo	62
Interacción con clientes vía Redes Sociales	62
<i>Social Media</i>	63
Software Basado en la Nube.....	63
<i>Web Call Back</i>	63
<i>Web Collaboration</i>	64



CÓMPUTO, INFORMÁTICA Y REDES (HARDWARE Y SOFTWARE)

64

Redes	64
Seguridad Informática	64
Servicios Administrados	64
Servicios de <i>Contact Center</i> virtual	64
Sistemas operativos y de seguridad	64





TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / CRM

Artificial IQ, S.A. de C.V.



5 de febrero no. 626-1
Col. Álamos
CDMX C.P. 03400
México
Tel. (52 55) 5530-5117
✉ apalacios@artificialiq.com.mx
Web: www.artificialiq.com.mx
f Facebook.com/ArtificialIQ
in LinkedIn/artificial-iq

Aspect Software México, S.A. de C.V.



Insurgentes Sur no. 1106 piso 11
Col. Del Valle
CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 3444-6079
✉ gustavo.carriles@aspect.com
Web: www.aspect.com/es
f Facebook.com/Aspectlatinoamerica
t Twitter/@Aspect_LATAM

Enghouse Interactive



Tel. (52 55) 3433-1903
✉ ruben.rivera@enghouse.com
Web: www.enghouseinteractive.es
f Facebook.com/PresenceTech
t Twitter/@PresenceTech

InConcert



Homero no. 1425 Oficina 1103
Col. Polanco
CDMX C.P. 11540
México
Tel. (52 55) 1164-7544
✉ contactomx@inconcertcc.com
Web: www.inconcertcc.com

Mitrol



Amores no. 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
in LinkedIn.com/company/Mitrol
t Twitter/@Mitrol

Pegasystems Ltd.



Alfonso Nápoles Gádara no. 50 piso 4
Col. Santa Fe
CDMX C.P. 01210
México
Tel. (52 55) 2737-0632
✉ antonio.baez@pega.com
Web: www.pega.com

SRL Soluciones e Implementaciones



Emilio Carranza No. 732 piso 12
Col. Centro
Monterrey, Nuevo León C.P. 64000
México
Tel. (52 81) 2040-0149
✉ svalencia@srlsoluciones.com
Web: www.srlsoluciones.com

Tecnosis



José Treviño no. 190 int. 102-A
Col. Chepevera
Monterrey, Nuevo León C.P. 64030
México
Tel. (01 81) 5000-2535
✉ ventas@tecnosis.com.mx
Web: www.tecnosis.com.mx

TOGA



José Ignacio Bartolache no. 1926
Col. Del Valle
CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 1450-5050
✉ contacto@togacs.com
Web: www.togasoluciones.com

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx

Zendesk Inc.



Mariano Escobedo no. 595
Col. Chapultepec Morales
CDMX C.P. 11589
México
Tel. (52 55) 8488-3271
✉ s.flores@zendesk.com
Web: <https://www.zendesk.com.mx>
f Facebook.com/ZendeskLATAM
in LinkedIn/company/Zendesk
t Twitter/@ZendeskLATAM

COMUNICACIONES UNIFICADAS

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f Facebook.com/C3NTROTelecom

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx

Issabel



José Ignacio Bartolache no. 1926
Col. Del Valle
CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 1164-7616
✉ contacto@issabel.com
Web: www.issabel.com

TOGA Simple business conversations



Chatbot



Comunicaciones Unificadas
y colaboración Empresarial



Call y
Contact Center



Analytics



SMS



Módulos para
tus requerimientos

Issabel Cloud

Artificial Intelligence
Machine Learning

Speech Analytics

TTS Text To Speech

Speech Recognition

Te ayudamos a actualizar tu customer experience

CONTÁCTANOS PARA CONOCER MAS:

www.togasoluciones.com 1450 - 5050 angelica@togacs.com

Mitrol



Amores no. 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
 in LinkedIn.com/company/Mitrol
 t Twitter/@Mitrol

InConcert



Homero no. 1425 Oficina 1103
 Col. Polanco
 CDMX C.P. 11540
 México
 Tel. (52 55) 1164-7544
 ✉ contactomx@inconcertcc.com
 Web: www.inconcertcc.com

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx

**CONMUTADORES PBX Y ACD/
IVR, CTI / MARCADORES**

AHK Systems



Av. Patriotismo no. 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

C3NTR0 Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
 Col. Lomas de Chapultepec
 CDMX C.P. 11000
 México
 Tel. (52 55) 5147-8040
 ✉ ventas@c3ntr0.com
 Web: www.c3ntr0.com
 f Facebook.com/C3NTR0Telecom

Simplifica tu Contact Center

El Software más eficiente para Centros de Contacto **CLOUD CONTACT CENTER**

Los mejores precios del mercado en telefonía y SMS

Telefonía + Internet y enlaces + Equipos de red + Teléfonos y diademas = Todo incluido en **1** renta mensual

Funcionalidades

- 100% en la nube
- Sin hardware
- Rápida implementación
- Software de uso simple e intuitivo
- Crece y decrece las licencias / posiciones de acuerdo a tu necesidad
- Integración con CRM
- Web chat
- Dashboards
- Grabación
- SMS
- ACD
- IVR
- Blaster
- Marcador predictivo
- Monitoreo
- Encuestas CTI

MÉXICO - HQ
 Paseo de las Palmas #215-304
 Lomas de Chapultepec
 CDMX 11000
 +52 (55) 5147 8040

MONTERREY
 Calle Chilapas 315
 Col. Nuevo Respeto
 Monterrey, NL. 64700
 +52 (81) 8130 1925

USA - HOUSTON
 Granite Westchase I
 10370 Richmond Ave.
 Suite 1125 Houston, Texas 77042
 +1 (800) 219 1963

COMMUNICATIONS **MADE SIMPLE.**
www.C3NTR0.com

Issabel



José Ignacio Bartolache no. 1926
Col. Del Valle
CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 1164-7616
✉ contacto@issabel.com
Web: www.issabel.com

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx

Mitrol



Amores no. 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
in LinkedIn.com/company/Mitrol
t Twitter/@Mitrol

TECAPPS S.A. de C.V.



Calle Marte no. 103 int. 106
Col. Guerrero
CDMX C.P. 06030
México
Tel. (52 55) 7160-0703
✉ ventas@tecapps.com.mx
Web: www.tecapps.com.mx
f Facebook.com/Tecapps
t Twitter/@TECAPPSmx

DIADEMAS

Jabra



Pedregal no. 24, piso 3
Col. Molino del Rey
CDMX C.P. 11040
México
Tel. (52 55) 8647-0370
✉ hvargas@jabra.com
Web: www.jabra.com

Latintel de México, S.A.



Río Niágara no. 45 Col. Cuauhtémoc
CDMX C.P. 06500
México
Tel. (52 55) 4333-0692
(52 55) 5208-0113
(52 55) 5511-4957
✉ latintel@prodigy.net.mx
Web: www.latinteldemexico.com

ENCOREPRO SERIE USB DIADEMA CON CABLE Y CONEXIÓN USB



¡Una solución para cada persona!

Contacto Latintel de México
Cd. de México (55) 4130 6261
juan.c.hernandez@latinteldemexico.com
Monterrey (81) 8375-9223
carlos.gomez@latinteldemexico.com
Guadalajara (55) 15296940
efren.araujo@latinteldemexico.com



Representaciones Unidas de Central de Abastos, S.A. de C.V.



Calzada de las Águilas no. 398 B
Col. Las Águilas
CDMX C.P. 01710
México
Tel. (52 55) 5337-0970
✉ jcoarasa@diademas.com.mx
Web: www.diademas.com.mx

TOGA



José Ignacio Bartolache no. 1926
Col. Del Valle
CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 1450-5050
✉ contacto@togacs.com
Web: www.togasoluciones.com

HOSTED ON DEMAND

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f Facebook.com/C3NTROTelecom

INTEGRADORES DE TECNOLOGÍA

AHK Systems



Av. Patriotismo no. 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

AHKSystems
OUR PEOPLE - YOUR STRENGTH

Somos

Una empresa especializada enfocada en la satisfacción de nuestros Clientes implementando Soluciones de:

- ▶ Contact Center multicanal
- ▶ Analytics multicanal
- ▶ Autenticación de huella de voz y Prevención de Fraudes
- ▶ Automatización de Procesos (Robotic Automation)
- ▶ Soluciones de grabación
- ▶ Gestión de Compensación de Incentivos
- ▶ Soluciones para cumplimiento (PCI Compliance)
- ▶ PBX IP/SIP
- ▶ Comunicaciones Unificadas
- ▶ Videoconferencia
- ▶ Back Office monitoring
- ▶ Voz del Cliente (Encuestas de satisfacción multicanal)
- ▶ WFM

NICE AUTHORIZED PLATINUM PARTNER

AVAYA
Gold Partner

México

Patriotismo #767 Edif A-101
Col. Mixcoac, C.P.03910
Ciudad de México
Telf 52 55 5669 0939
ventas@ahksystems.com

INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Xira Intelligence, S.A. de C.V.



Laguna de Mayrán no. 258
Col. Anáhuac, 1a sección
CDMX C.P. 11320
México
Tel. (52 55) 6070-7615
✉ ventas@xira.com.mx
Web: www.xira-intelligence.com
in LinkedIn/company/xira-intelligence

Dialfire



Altplauen no. 19
Col. Dresden
Alemania
Tel. (49 351) 4794-0235
✉ info@dialfire.com
Web: www.dialfire.com
Twitter/@dialfire
in LinkedIn.com/in/dialfire

MARCADORES PREDICTIVOS

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f Facebook.com/C3NTROTelecom



Amores no. 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
in LinkedIn.com/company/Mitrol
Twitter/@Mitrol

Consortio Jurídico de Cobranza Especializada, S.A. de C.V.



Andalucía No. 245
Col. Álamos
CDMX C.P. 03400
México
Tel. (52 55) 5698-0540
(52 55) 5698-0508
✉ contacto@conjur.com.mx
Web: www.cjcweb.com.mx

Nuxiba



Av. Eugenia no. 197 4-D
Col. Narvarte Poniente
CDMX C.P. 03020
México
Tel. (52 55) 1107-8510
✉ contact@nuxiba.com
Web: www.nuxiba.com
f Facebook.com/NuxibaTechnologies
Twitter/@Nuxiba_tech

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx



mitrol

COGNITIVE INTERACTION
TECHNOLOGIES

TECNOLOGÍA OMNICANAL INTEGRADA PARA GESTIÓN DE INTERACCIONES



Quality
Management



Discador
Cognitivo
Automático



Analytics
(Speech & Data)



WhatsApp



CHAT BOT



Business
Intelligence



Audio & Screen
Recording



Distribuidor
Inteligente de
Interacciones ACD



IVR y
Autogestión



Reportes



Workforce
Management



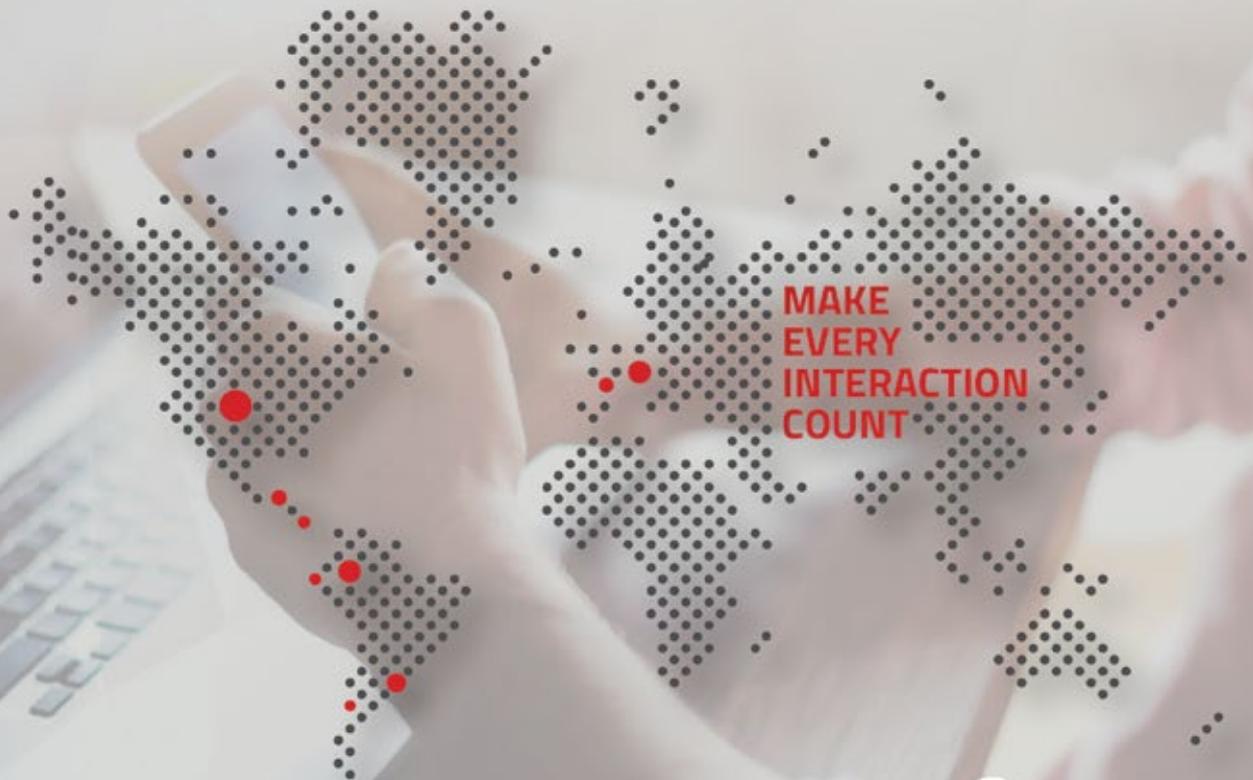
Social
Media

► Capacitación

► Soporte 24X7

► Adecuaciones

► Consultoría



MAKE
EVERY
INTERACTION
COUNT

CONOZCA TODOS LOS BENEFICIOS



SOLICITE UNA DEMO



ventasmx@mitrol.net | +52 (55) 1579 5344

TOGA



José Ignacio Bartolache no. 1926
Col. Del Valle
CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 1450-5050
✉ contacto@togacs.com
Web: www.togasoluciones.com

NUBES PRIVADAS, PÚBLICAS, HÍBRIDAS

C3NTR0 Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f Facebook.com/C3NTR0Telecom

OPEN SOURCE

Issabel



José Ignacio Bartolache no. 1926
Col. Del Valle
CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 1164-7616
✉ contacto@issabel.com
Web: www.issabel.com

PLATAFORMA MULTICANAL

InConcert



Homero no. 1425 Oficina 1103
Col. Polanco
CDMX C.P. 11540
México
Tel. (52 55) 1164-7544
✉ contactomx@inconcertcc.com
Web: www.inconcertcc.com

Mitrol



Amores no. 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
in LinkedIn.com/company/Mitrol
t Twitter/@Mitrol

Neocenter



Av. Insurgentes Sur no. 601 piso 11 Col. Nápoles
CDMX C.P. 03810
México
Tel. (52 55) 85909000
✉ ventas@neocenter.com
Web: www.neocenter.com

Teleperformance México



Av. Cuauhtémoc no. 400 Sur
Col. Centro
Monterrey, Nuevo León C.P. 64000
México
Tel. (01 800) 122-8787
✉ BizDevMexico@teleperformance.com
Web: www.teleperformance.com

TOGA



José Ignacio Bartolache no. 1926
Col. Del Valle
CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 1450-5050
✉ contacto@togacs.com
Web: www.togasoluciones.com

Las

5

...si quieres desperdiciar dinero

mejores excusas para no usar marcadores predictivos

1 Un marcador predictivo es una inversión demasiado grande.

Para Dialfire sólo necesitas Internet y un navegador web. No requiere inversión ni hay costes fijos. Sólo pagas por lo que hablas.

2 Mi nuevo proyecto empieza mañana. Es demasiado tarde para usar un marcador predictivo.

Con Dialfire puedes empezar hoy mismo. Inscríbete. Solo necesitas 3 minutos para iniciar tu primera campaña.

3

Un marcador predictivo sólo vale la pena si tienes muchos agentes.

La marcación predictiva con Dialfire funciona con un solo agente. Por supuesto, también si tienes cientos.

4

Para poder usar un marcador predictivo, necesito personal de TI.

No es necesario ser un informático para configurar Dialfire. Si puedes abrir un archivo Excel, puedes usar Dialfire.

5

Trabajo con centros de llamadas externos. No tienen un marcador predictivo.

Con Dialfire puedes conectar fácilmente centros de llamadas externos. Tienes todos los datos bajo tu control.

¿Qué es Dialfire?

Dialfire es un sistema para centros de llamadas entrantes y salientes en la nube. Todo lo que necesitas es internet y un navegador web. Es perfecto tanto para campañas sencillas como para complejas campañas multinivel. Dialfire se conecta fácilmente a tu CRM u otros sistemas a través de API y puede enviar SMS y correo electrónico.



RECONOCIMIENTO DE VOZ / PORTALES DE VOZ

Mitrol



Amores no. 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](https://www.facebook.com/MitrolTech)
in [Linkedin.com/company/Mitrol](https://www.linkedin.com/company/Mitrol)
t [@Mitrol](https://twitter.com/Mitrol)

SISTEMAS DE GRABACIÓN / ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

AHK Systems



Av. Patriotismo no. 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

ASC Americas, INC



Wall Street no. 110
New York
Estados Unidos
Tel. (52 55) 5433-6115
✉ oscar.gomez@ascamericas.com
Web: asc technologies.com
f [Facebook.com/ASC.cloud](https://www.facebook.com/ASC.cloud)
t [@ASCTechnologies](https://twitter.com/ASCTechnologies)
in [LinkedIn.com/company/ASC-telecom-ag/](https://www.linkedin.com/company/ASC-telecom-ag/)

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx

Aspect Software México, S.A. de C.V.



Insurgentes Sur no. 1106 piso 11
Col. Del Valle
CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 3444-6079
✉ gustavo.carriles@aspect.com
Web: www.aspect.com/es
f [Facebook.com/Aspectlatinoamerica](https://www.facebook.com/Aspectlatinoamerica)
t [@Aspect_LATAM](https://twitter.com/Aspect_LATAM)

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f [Facebook.com/C3NTROTelecom](https://www.facebook.com/C3NTROTelecom)

InConcert



Homero no. 1425 Oficina 1103
Col. Polanco
CDMX C.P. 11540
México
Tel. (52 55) 1164-7544
✉ contactomx@inconcertcc.com
Web: www.inconcertcc.com

Mitrol



Amores no. 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](https://www.facebook.com/MitrolTech)
in [Linkedin.com/company/Mitrol](https://www.linkedin.com/company/Mitrol)
t [@Mitrol](https://twitter.com/Mitrol)

TECAPPS S.A. de C.V.



Calle Marte no. 103 int. 106
Col. Guerrero
CDMX C.P. 06030
México
Tel. (52 55) 7160-0703
✉ ventas@tecapps.com.mx
Web: www.tecapps.com.mx
f Facebook.com/Tecapps
t Twitter/@TECAPPSmx

SISTEMAS DE MONITOREO DE AGENTES

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f Facebook.com/C3NTROTelecom

Mitrol



Amores no. 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
in LinkedIn.com/company/Mitrol
t Twitter/@Mitrol

SERVICIOS DE ROBOT DE MENSAJES INTERACTIVOS

Aspect Software México, S.A. de C.V.



Insurgentes Sur no. 1106 piso 11
Col. Del Valle
CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 3444-6079
✉ gustavo.carriles@aspect.com
Web: www.aspect.com/es
f Facebook.com/Aspectlatinoamerica
t Twitter/@Aspect_LATAM

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f Facebook.com/C3NTROTelecom

Chattigo México, S.A.P.I. de C.V.



Jaime Balmes no. 11, Torre A, piso 3
Col. Polanco
CDMX C.P. 11510
México
Tel. (52 55) 6725-9046
✉ contactomx@chattigo.com
Web: chattigo.com
f Facebook.com/Chattigo
t Twitter/@chattigo_tweet

Mitrol



Amores no. 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
in LinkedIn.com/company/Mitrol
t Twitter/@Mitrol

Pentafon



Laguna de Mayrán no. 258 piso 2
Col. Anáhuac
CDMX C.P. 11320
México
Tel. (52 55) 5015-3200 Ext. 3209
✉ ventas@pentafon.com
Web: www.pentafon.com
f Facebook.com/Pentafon
t Twitter/@PentafonEscucha

S1Gateway México



Tonalá no. 30
Col. Roma Norte
CDMX C.P. 06700
México
Tel. (52 55) 1877-4489
✉ alejandro.oroSCO@s1gateway.com
Web: www.s1gateway.com

TOGA



José Ignacio Bartolache no. 1926
Col. Del Valle
CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 1450-5050
✉ contacto@togacs.com
Web: www.togasoluciones.com

Xira Intelligence, S.A. de C.V.



Laguna de Mayrán no. 258
Col. Anáhuac, 1a sección
CDMX C.P. 11320
México
Tel. (52 55) 6070-7615
✉ ventas@xira.com.mx
Web: www.xira-intelligence.com
in LinkedIn/company/xira-intelligence

TECNOLOGÍA DE CONTACT CENTER EN LA NUBE

Assertive Business



Presa Salinillas
Col. Irrigación
CDMX C.P. 11500
México
Tel. (52 55) 46312942
✉ ventas@assertivebusiness.com
Web: www.assertivebusiness.com

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f Facebook.com/C3NTROTelecom

Dialfire



Altplauen no. 19
Col. Dresden
Alemania
Tel. (49 351) 4794-0235
✉ info@dialfire.com
Web: www.dialfire.com
t Twitter/@dialfire
in LinkedIn.com/in/dialfire

La solución para brindar la mejor experiencia al cliente en canales digitales



La solución para gestionar una operación de customer engagement eficiente, inteligente y proactiva.

S1 integra todos sus canales digitales en una misma plataforma que organiza, prioriza, rutea y deriva los mensajes de sus clientes al agente adecuado, en el momento correcto, mediante cualquier canal. Fácil y sin esfuerzos.



Potencie su centro de contacto con nuestro software y optimice su gestión



Incorpore Inteligencia Artificial para potenciar a la inteligencia humana



Ayude a sus clientes en el momento crítico con chats proactivos

Solicite su demo ahora en info@s1gateway.com

S1gateway.com



TELEFONÍA IP /VOIP

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f [Facebook.com/C3NTROTelecom](https://www.facebook.com/C3NTROTelecom)

Convergia



Carretera México-Toluca no. 5420 Piso 3
Col. El Yaqui
Cuajimalpa de Morelos, CDMX C.P. 05320
México
Tel. (52 55) 4440-4000
✉ ventascallcenter@convergia.net.mx
Web: www.convergia.net.mx

Issabel



José Ignacio Bartolache no. 1926
Col. Del Valle
CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 1164-7616
✉ contacto@issabel.com
Web: www.issabel.com

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx



SOFTWARE ESPECIALIZADO PARA
CALL CENTERS / CONTACT CENTERS

Assertive Business



Presa Salinillas
Col. Irrigación
CDMX C.P. 11500
México
Tel. (52 55) 46312942
✉ ventas@assertivebusiness.com
Web: www.assertivebusiness.com
in [Linkedin.com/company/assertivebusiness](https://www.linkedin.com/company/assertivebusiness).

Avcys Telecom, S.A. de C.V.



Bahía de Santa Bárbara no. 197 int. 104
Col. Verónica Anzures
CDMX C.P. 11300
México
Tel. (52 55) 9138-0810
✉ avcys@avcys.com.mx
Web: www.avcys.com.mx

Enghouse Interactive



Tel. (52 55) 3433-1903
✉ ruben.rivera@enghouse.com
Web: www.enghouseinteractive.es
f [Facebook.com/PresenceTech](https://www.facebook.com/PresenceTech)
t [Twitter/@PresenceTech](https://twitter.com/PresenceTech)

InConcert



Homero no. 1425 Oficina 1103
Col. Polanco
CDMX C.P. 11540
México
Tel. (52 55) 1164-7544
✉ contactomx@inconcertcc.com
Web: www.inconcertcc.com

Mitrol



Amores no. 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](https://www.facebook.com/MitrolTech)
in [Linkedin.com/company/Mitrol](https://www.linkedin.com/company/Mitrol)
t [@Mitrol](https://twitter.com/Mitrol)

Nuxiba



Av. Eugenia no. 197 4-D
Col. Narvarte Poniente
CDMX C.P. 03020
México
Tel. (52 55) 1107-8510
✉ contact@nuxiba.com
Web: www.nuxiba.com
f [Facebook.com/NuxibaTechnologies](https://www.facebook.com/NuxibaTechnologies)
t [@Nuxiba_tech](https://twitter.com/Nuxiba_tech)

Pegasystems Ltd.



Alfonoso Nápoles Gádara no. 50 piso 4
Col. Santa Fe
CDMX C.P. 01210
México
Tel. (52 55) 2737-0632
✉ antonio.baez@pega.com
Web: www.pega.com

TOGA



José Ignacio Bartolache no. 1926
Col. Del Valle
CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 1450-5050
✉ contacto@togacs.com
Web: www.togasoluciones.com

ADMINISTRACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL CALL CENTER / CONTACT CENTER

Aspect Software México, S.A. de C.V.



Insurgentes Sur no. 1106 piso 11
Col. Del Valle
CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 3444-6079
✉ gustavo.carriles@aspect.com
Web: www.aspect.com
f [Facebook.com/Aspectlatinoamerica](https://www.facebook.com/Aspectlatinoamerica)
t [@Aspect_LATAM](https://twitter.com/Aspect_LATAM)

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f [Facebook.com/C3NTROTelecom](https://www.facebook.com/C3NTROTelecom)

Comdata Group



Av. Santa Fe no. 505 int. 402
Col. Cruz Manca
Cuajimalpa de Morelos, CDMX C.P. 05349
México
Tel. (52 55) 4739-7400
✉ rafael.borbolla@comdatagroup.net
Web: www.grupodigitex.com

InConcert



Homero no. 1425 Oficina 1103
Col. Polanco
CDMX C.P. 11540
México
Tel. (52 55) 1164-7544
✉ contactomx@inconcertcc.com
Web: www.inconcertcc.com

SCENTEC de México, S.A. de C.V.



Cerrada de Orizaba no. 3
Col. Roma Norte
CDMX C.P. 06700
México
Tel. (52 55) 3684-1700
✉ contacto@scentec.com.mx
Web: www.scentec.com.mx

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



Av. Prolongación Paseo de la Reforma no. 215 piso 17
Col. Sante Fe Peña Blanca
CDMX C.P. 06600
México
Tel. (52 55) 1037-3150
✉ calainfo@verint.com
Web: www.verint.com

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DEL
CALL CENTER / CONTACT CENTER

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f Facebook.com/C3NTROTelecom

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f Facebook.com/C3NTROTelecom

Consortio Jurídico de Cobranza Especializada, S.A. de C.V.



Andalucía No. 245
Col. Álamos
CDMX C.P. 03400
México
Tel. (52 55) 5698-0540
(52 55) 5698-0508
✉ contacto@conjur.com.mx
Web: www.cjcweb.com.mx

Tecnosis



José Treviño no. 190 int. 102-A
Col. Chepevera
Monterrey, Nuevo León C.P. 64030
México
Tel. (01 81) 5000-2535
✉ ventas@tecnosis.com.mx
Web: www.tecnosis.com.mx

InConcert



Homero no. 1425 Oficina 1103
Col. Polanco
CDMX C.P. 11540
México
Tel. (52 55) 1164-7544
✉ contactomx@inconcertcc.com
Web: www.inconcertcc.com

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



Av. Prolongación Paseo de la Reforma no. 215 piso 17
Col. Sante Fe Peña Blanca
CDMX C.P. 06600
México
Tel. (52 55) 1037-3150
✉ calainfo@verint.com
Web: www.verint.com

BUSINESS INTELLIGENCE

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f Facebook.com/C3NTROTelecom

Mitrol



Amores no. 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
in LinkedIn.com/company/Mitrol
t Twitter/@Mitrol

SPEECH ANALYTICS

ASC Americas, INC



Wall Street no. 110
Col.
New York
Estados Unidos
Tel. (52 55) 5433-6115
✉ oscar.gomez@ascamericas.com
Web: asctechnologies.com Facebook.com/ASC.cloud
t Twitter/@ASCTechnologies
in LinkedIn.com/company/ASC-telecom-ag/

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f Facebook.com/C3NTROTelecom

Instituto Mexicano de Teleservicios



José María Velasco no. 13 - 401
Col. San José Insurgentes
CDMX, C.P. 03900
México
Tel. (52 55) 5340-2290
✉ calidad@imt.com.mx
Web: www.imt.com.mx
f Facebook.com/IMTContactForum
t Twitter/@imt_
in LinkedIn.com/company/InstitutoMexicanodeTeleservicios

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



Av. Prolongación Paseo de la Reforma no. 215 piso 17
Col. Sante Fe Peña Blanca
CDMX C.P. 06600
México
Tel. (52 55) 1037-3150
✉ calainfo@verint.com
Web: www.verint.com

AUDIOTEXTO / TEXT TO SPEECH

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f Facebook.com/C3NTROTelecom

Mitrol



Amores no. 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
in LinkedIn.com/company/Mitrol
t Twitter/@Mitrol

COBRANZA (SW)

C3NTR0 Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f Facebook.com/C3NTR0Telecom

CUSTOMER EXPERIENCE

AHK Systems



Av. Patriotismo no. 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

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx

We record & analyze communications



Optimice la Experiencia del Cliente con las soluciones de ASC

Detecte las tendencias actuales

- Análisis automatizado de las comunicaciones corporativas

Mejore el desempeño

- Evalúe y optimice los procesos

Incremente la calidad de su servicio

- Evalúe y mejore la calidad del servicio

Adquiera nuevos clientes

- Desarrolle la lealtad de sus clientes con un servicio a clientes superior

ASC Americas Inc. | Phone +521 (55) 5433-6115 | ventas@ascamericas.com

ascamericas.com

ASC Americas, INC



Wall Street no. 110
Col.
New York
Estados Unidos
Tel. (52 55) 5433-6115
✉ oscar.gomez@ascamericas.com
Web: asctechnologies.com Facebook.com/ASC.cloud
Twitter/@ASCTechnologies
LinkedIn.com/company/ASC-telecom-ag/

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
Facebook.com/C3NTROTelecom

Aquí puede estar su empresa



directorio@imf.com.mx

ENCUESTAS TELEFÓNICAS (SW)

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
Facebook.com/C3NTROTelecom



Alertas, notificaciones y campañas SMS en cualquier dispositivo



La información correcta a la persona correcta



Cada día más empresas se apoyan en los SMS para agilizar y optimizar la comunicación con tus clientes, nuestras herramientas te permiten alta capacidad de envío con reportes en tiempo real.

Asegura que la información llegue a la persona correcta y además:



Número corto, enmascarado y doble vía



Mejora la comunicación con tus clientes



Soporte 24/7 y monitoreo proactivo



Ahorra con un sistema 100% en la nube



Automatiza notificaciones y llamadas



Segmentación de acuerdo a cada perfil de cliente

MÉXICO - HQ
Paseo de las Palmas #215-304
Lomas de Chapultepec
CDMX 11000
+52 (55) 5147 8040

MONTERREY
Calle Chapas 315
Col. Nuevo Resqueño
Monterrey, NL, 64700
+52 (81) 8130 1923

USA - HOUSTON
Granite Westchase I
10370 Richmond Ave.
Suite 1125 Houston, Texas 77042
+1 (800) 219 1863

COMMUNICATIONS
MADE SIMPLE.
www.C3NTRO.com

InConcert



Homero no. 1425 Oficina 1103
Col. Polanco
CDMX C.P. 11540
México
Tel. (52 55) 1164-7544
✉ contactomx@inconcertcc.com
Web: www.inconcertcc.com

ENVÍOS SMS MASIVOS

B- Connect Services, S.A. de C.V.



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

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
 Col. Lomas de Chapultepec
 CDMX C.P. 11000
 México
 Tel. (52 55) 5147-8040
 ✉ ventas@c3ntro.com
 Web: www.c3ntro.com
 Facebook.com/C3NTROTelecom

Pentafon



Laguna de Mayrán no. 258 piso 2
 Col. Anáhuac
 CDMX C.P. 11320
 México
 Tel. (52 55) 5015-3200 Ext. 3209
 ✉ ventas@pentafon.com
 Web: www.pentafon.com
 Facebook.com/Pentafon
 Twitter/@PentafonEscucha

MARCADORES AUTOMÁTICOS

Aspect Software México, S.A. de C.V.



Insurgentes Sur no. 1106 piso 11
 Col. Del Valle
 CDMX C.P. 03100
 México
 Tel. (52 55) 3444-6079
 ✉ gustavo.carriles@aspect.com
 Web: www.aspect.com/es
 Facebook.com/Aspectlatinoamerica
 Twitter/@Aspect_LATAM

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
 Col. Lomas de Chapultepec
 CDMX C.P. 11000
 México
 Tel. (52 55) 5147-8040
 ✉ ventas@c3ntro.com
 Web: www.c3ntro.com
 Facebook.com/C3NTROTelecom

Consortio Jurídico de Cobranza Especializada, S.A. de C.V.



Andalucía No. 245
 Col. Álamos
 CDMX C.P. 03400
 México
 Tel. (52 55) 5698-0540
 (52 55) 5698-0508
 ✉ contacto@conjur.com.mx
 Web: www.cjcweb.com.mx

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx



MODELO GLOBAL
CIC Versión 2.0
 CALIDAD PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES

Certificación
 a nivel
 internacional
 con:



Certifcate bajo el:
**MODELO GLOBAL
 DE CALIDAD
 PARA LA INTERACCIÓN
 CON CLIENTES
 Versión 2.0**



En alianza con:



+52 (55) 5340-2290 ✉ certificacion@imt.com.mx www.imt.com.mx

InConcert



Homero no. 1425 Oficina 1103
Col. Polanco
CDMX C.P. 11540
México
Tel. (52 55) 1164-7544
✉ contactomx@inconcertcc.com
Web: www.inconcertcc.com

SCENTEC de México, S.A. de C.V.



Cerrada de Orizaba no. 3
Col. Roma Norte
CDMX C.P. 06700
México
Tel. (52 55) 3684-1700
✉ contacto@scentec.com.mx
Web: www.scentec.com.mx



APLICACIONES DE INTERACCIONES VIA INTERNET

Atento México



Monterrey no. 100
Col. Roma
CDMX C.P. 06700
México
Tel. (52 55) 5233-5225
✉ contacto@atento.com.mx
adriana.romerop@atento.com.mx
Web: http://soluciones.atento.com.mx
f Facebook.com/AtentoMéxico
t Twitter/@AtentoMexico

InConcert



Homero no. 1425 Oficina 1103
Col. Polanco
CDMX C.P. 11540
México
Tel. (52 55) 1164-7544
✉ contactomx@inconcertcc.com
Web: www.inconcertcc.com

CHAT PROACTIVO

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f Facebook.com/C3NTROTelecom

Consortio Jurídico de Cobranza Especializada, S.A. de C.V.



Andalucía No. 245
Col. Álamos
CDMX C.P. 03400
México
Tel. (52 55) 5698-0540
(52 55) 5698-0508
✉ contacto@conjur.com.mx
Web: www.cjcweb.com.mx

INTERACCIÓN CON CLIENTES VÍA REDES SOCIALES

Aspect Software México, S.A. de C.V.



Insurgentes Sur no. 1106 piso 11
Col. Del Valle
CDMX C.P. 03100
México
Tel. (52 55) 3444-6079
✉ gustavo.carriles@aspect.com
Web: www.aspect.com/es
f Facebook.com/Aspectlatinoamerica
t Twitter/@Aspect_LATAM

Chattigo México, S.A.P.I. de C.V.



Jaime Balmes no. 11, Torre A, piso 3
Col. Polanco
CDMX C.P. 11510
México
Tel. (52 55) 6725-9046
✉ contactomx@chattigo.com
Web: chattigo.com
f Facebook.com/Chattigo
t Twitter/@chattigo_tweet

Mitrol



Amores no. 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
 in LinkedIn.com/company/Mitrol
 t Twitter/@Mitrol

WEB CALL BACK

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
 Col. Lomas de Chapultepec
 CDMX C.P. 11000
 México
 Tel. (52 55) 5147-8040
 ✉ ventas@c3ntro.com
 Web: www.c3ntro.com
 f Facebook.com/C3NTROTelecom

SOCIAL MEDIA

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
 Col. Lomas de Chapultepec
 CDMX C.P. 11000
 México
 Tel. (52 55) 5147-8040
 ✉ ventas@c3ntro.com
 Web: www.c3ntro.com
 f Facebook.com/C3NTROTelecom

Aquí puede estar su empresa



directorio@imt.com.mx

SOFTWARE BASADO EN LA NUBE

Aspect Software México, S.A. de C.V.



Insurgentes Sur no. 1106 piso 11
 Col. Del Valle
 CDMX C.P. 03100
 México
 Tel. (52 55) 3444-6079
 ✉ gustavo.cariles@aspect.com
 Web: www.aspect.com/es
 f Facebook.com/Aspectlatinoamerica
 t Twitter/@Aspect_LATAM

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
 Col. Lomas de Chapultepec
 CDMX C.P. 11000
 México
 Tel. (52 55) 5147-8040
 ✉ ventas@c3ntro.com
 Web: www.c3ntro.com
 f Facebook.com/C3NTROTelecom



Lleva tu empresa al siguiente nivel

Las mejores soluciones de colaboración SMART MEDIA

Videoconferencia a tu medida desde \$ 12,999MXN* al mes



hardware



nube



servicio

Todo incluido en
1 renta mensual

Transformamos el lugar de trabajo con tecnología de última generación en Videoconferencia y Colaboración.



* Contratación a 36 meses

¡Conócenos! video@c3ntro.com

MÉXICO - HQ
 Paseo de las Palmas #215-304
 Lomas de Chapultepec
 CDMX 11000
 +52 (55) 5147 8040

MONTERREY
 Calle Chapas 515
 Col. Nuevo Repueblo
 Monterrey, NL 64133
 +52 (81) 8130 1925

USA - HOUSTON
 Granite Westchase I
 10370 Richmond Ave.
 Suite 1125 Houston, Texas 77042
 +1 (800) 219 1863

COMMUNICATIONS
 MADE SIMPLE.
 www.C3NTRO.com

Mitrol



Amores no. 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
in LinkedIn.com/company/Mitrol
t Twitter/@Mitrol

SEGURIDAD INFORMÁTICA

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f Facebook.com/C3NTROTelecom

WEB COLLABORATION

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f Facebook.com/C3NTROTelecom

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f Facebook.com/C3NTROTelecom



CÓMPUTO, INFORMÁTICA Y REDES (HARDWARE Y SOFTWARE)

REDES

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f Facebook.com/C3NTROTelecom

SERVICIOS DE CONTACT CENTER VIRTUAL

C3NTRO Telecom



Paseo de las Palmas no. 215 int. 304
Col. Lomas de Chapultepec
CDMX C.P. 11000
México
Tel. (52 55) 5147-8040
✉ ventas@c3ntro.com
Web: www.c3ntro.com
f Facebook.com/C3NTROTelecom

SISTEMAS OPERATIVOS Y DE SEGURIDAD

Zoho Corp.



✉ (52 442) 403-0454
E-mail: ventas@zohocorp.com
t www.zohocorp.com
Twitter/@ZohoLatinoamerica

Participa en el **Directorio Digital** más importante de Proveedores de la Industria en México y Latinoamérica



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

Tel. +52 (55) 5340-2290 ext. 3030
Lourdes Adame - l.adame@imt.com.mx
Susana Delgado - s.delgado@imt.com.mx
directorio@imt.com.mx

 /IMTContactForum  @IMT_



01 800 111 0202
bizdev@tpmex.com
teleperformance.com
FB: /teleperformance.mx

Cada interacción importa

Somos el equipo de expertos en interacciones más grande del mercado: multicultural, altamente calificado y profundamente conocedor, con una amplia gama de soluciones omnicanal integradas, tecnología y los más altos estándares de seguridad.

Tenemos 18 Centros de Contacto de Clase Mundial ubicados en:

Aguascalientes
Chihuahua
Ciudad de México

Durango
Guadalajara
Hermosillo

Monterrey
Pachuca
Puebla

Presencia Global

223,000 expertos en interacciones.

Hablando 265 idiomas y dialectos para servirte mejor.

Sin importar dónde.

Estamos en 76 países, atendiendo 160 mercados.