

# ContactForum

revista

AÑO 21 / NÚMERO 85 / MAYO - JUNIO 2019

## Soluciones en la **NUBE**

23<sup>rd</sup> Global **CX**  
Forum



The Human Touch  
in a Digital World



**14a Edición Premio Nacional 2019**

“Excelencia en la Experiencia de Cliente  
y Centros de Contacto”

**imt.**  
www.imt.com.mx

**10-11**  
SEPTIEMBRE



NETWORKING  
Y NEGOCIOS



MEJORES PRÁCTICAS  
CUSTOMER EXPERIENCE



TALLERES Y  
CONFERENCIAS

SEDE  
**RIU PLAZA**  
GUADALAJARA

**imt.**  
ORGANIZA

**7** Customer  
Contact  
CX Forum  
SEMINARIO GUADALAJARA 2019



**¡TE ESPERAMOS!** RESERVA TU AGENDA

- Customer Experience • Artificial Intelligence • Chatbots • Cybersecurity • Cloud
- Data Management • Customer Analytics • Employee Engagement

**Customer**  
Contact  
Forum  
**18** Congreso Monterrey 2019



CONFERENCIAS  
Y CASOS DE ÉXITO



TALLERES  
ESPECIALIZADOS



PABELLÓN  
EXPO SOLUCIONES



SEDE  
**CAMINO REAL**  
MONTERREY

**15-16**  
OCTUBRE

PARA MÁS INFORMACIÓN REGÍSTRATE EN NUESTRA PÁGINA WEB O SIGUE NUESTRAS REDES SOCIALES

FOROS@IMT.COM.MX



TEL: 5340-2290, OPCIÓN: 2  
Whats IMT: 55 8532 8773

WWW.IMT.COM.MX

Se predice que, para 2020, todas las organizaciones estarán orientando sus esfuerzos a mejorar el *Customer Experience* en tres grandes pilares: convergencia de canales, autoservicio y experiencia de usuario. Frente a estos cambios, el toque humano será siempre un diferenciador, por ello, en el 23<sup>rd</sup> Global CX Forum 2019, enfocamos las conferencias a este tema.

En esta edición de la revista ContactForum, presentamos una reseña de este magno evento realizado en el mes de marzo en la Ciudad de México; así como la estelar entrega del Premio Nacional, el máximo galardón de CX en México y, en cuyos casos ganadores, se distinguió el toque humano que fue precisamente el que hizo la diferencia en el servicio y atención a clientes.

Por otra parte, un creciente número de empresas consideran cada vez más migrar sus soluciones de comunicación y colaboración a la Nube. Dispositivos móviles, apps, redes sociales, *software* de colaboración, están reinventando las comunicaciones internas de las organizaciones y la retención de clientes.

En las páginas centrales de esta edición, las empresas líderes del mercado muestran las soluciones en la Nube que permiten a las compañías ser más capaces de innovar, mediante la integración de nuevas tecnologías.

**Ma. Eugenia García Aguirre**  
Directora General

**Lourdes Adame Goddard**  
Directora Editorial

## DIRECCIÓN GENERAL

MA. EUGENIA GARCÍA AGUIRRE

## DIRECCIÓN EDITORIAL

LOURDES ADAME GODDARD

### COORDINACIÓN EDITORIAL

MARTHA ISABEL SCHWEBEL

### CORRECCIÓN DE ESTILO

RICARDO GARCÍA

### DISEÑO GRÁFICO Y PRODUCCIÓN

SUSANA HIDALGO

### PUBLICIDAD Y VENTAS

SUSANA DELGADO  
DULCE MORALES  
VERÓNICA TRUJILLO

## COLABORADORES DE ESTA EDICIÓN



MAIARA MUNHOZ



MIGUEL ÁNGEL TELLEZ



E-mail: [revistacforum@imt.com.mx](mailto:revistacforum@imt.com.mx)

Editada por el: Instituto Mexicano de Teleservicios

**ContactForum**, revista publicación periódica mayo - junio 2019. 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.



### SUSCRIPCIONES Y SERVICIO A CLIENTES

(55) 5340 2290

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

# CONTENIDO

## TENDENCIAS

- 6 EL INAI Y EL IMT ACUERDAN ACCIONES PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN CENTROS DE CONTACTO.
- 8 ¿QUE ESPERAR DE LA GENERACIÓN Z, EN EL TRABAJO?

## CUSTOMER EXPERIENCE

- 10 WHATSAPP INTEGRADO AL CENTRO DE CONTACTO.
- 12 EL VALOR DEL TIEMPO EN LA ERA DIGITAL.

## TECNOLOGÍA

- 14 EL *MULTICLOUD*, ¿ES LA MEJOR OPCIÓN PARA LAS EMPRESAS?
- 16 LA NUBE VUELA EN MÉXICO.

## LA NUBE

- 17 SOLUCIONES EN LA NUBE
- 18 EL FUTURO ESTÁ EN LA NUBE.
- 20 TELEFONÍA EMPRESARIAL Y *CALL CENTER* EN LA NUBE.
- 22 ¿CONOCE EL *SOFTWARE* EN LA NUBE PARA *CONTACT CENTER* MÁS INNOVADOR Y FÁCIL DE IMPLEMENTAR DEL MERCADO!
- 24 COMPLEMENTA LATINTEL SU RELACIÓN CON POLY.
- 26 ¿CÓMO IMPLEMENTAR *WHATSAPP* EN EL MUNDO REAL?
- 28 7 VENTAJAS Y BENEFICIOS CLAVE DE LA NUBE PARA EMPRESAS.

## 23<sup>rd</sup> GLOBAL CX FORUM 2019

- 30 EL TOQUE HUMANO DEL *CUSTOMER EXPERIENCE*.
- 31 TALLERES.
- 34 RESEÑA FOTOGRÁFICA.
- 38 COCTEL *NETWORKING*.
- 39 DESAYUNOS *NETWORKING*.

## PREMIO NACIONAL

- 40 SE ENTREGA EL MÁXIMO GALARDÓN DE CX EN MÉXICO.

## MODELO GLOBAL CIC

- 68 EL IMT RECONOCE A LAS EMPRESAS CERTIFICADAS EN EL MODELO GLOBAL DE CALIDAD PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES V2.0.



# EL INAI Y EL IMT ACUERDAN ACCIONES PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN CENTROS DE CONTACTO

DESDE HACE MÁS DE TRES AÑOS EL IMT HA TRABAJADO EN FOMENTAR, DIFUNDIR E IMPULSAR EL USO Y TRATAMIENTO ADECUADOS DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES, EL PASADO 5 DE MARZO, SUSCRIBIERON UN CONVENIO GENERAL DE COLABORACIÓN CON EL INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.



Jonathan Mendoza, INAI; Rodrigo Tovar, Teleperformance; Berenice Hernández, IMT; Rogelio Cavazos, Teleperformance; Gustavo García, INAI; Francisco Acuña, Comisionado Presidente del INAI; Ma. Eugenia García, Directora General del IMT; Oscar Guerra, INAI; Patricia Luna, IMT e Isabel Davara, Davara Abogados.



**D**urante el evento de firma del acuerdo, el comisionado presidente del INAI, Francisco Javier Acuña Llamas, consideró conveniente e indispensable que este tipo de convenios se extiendan, pues han demostrado que tienen beneficios en el cuidado mayor que representa la privacidad.

El convenio tiene como objetivo generar buenas prácticas, estándares mayores en la protección de la privacidad, desde la capacitación, el impulso de políticas públicas y robustecimiento del cumplimiento de principios y deberes en el sector privado.

En este marco, Acuña Llamas recordó que el año entrante, México será sede de la Conferencia Internacional de Datos Personales, para lo cual, dijo, ya se ha formado un comité que se encargará del cumplimiento de los requisitos y protocolos que demanda ese evento.

El comisionado presidente hizo un llamado a instituciones, empresas, especialistas y profesionales que hacen posible la protección de los datos personales, en conjunto con el INAI, a sumarse a los trabajos de la Conferencia Internacional: “Que unamos esfuerzos para que tengan un lugar en ese gran momento nacional, un papel que refiera lo que han hecho, porque no se podría lograr que lleguen a venir todas las autoridades nacionales y otras del mundo, sin el trabajo realizado por el sector privado”, manifestó.

En su oportunidad, la Directora General y Presidenta del Consejo del IMT, María Eugenia García Aguirre, manifestó el compromiso de impulsar la relevancia de la protección de los datos en los centros de contacto de las empresas. “Esta regulación no hace más que beneficiarnos, una industria regulada es una industria fuerte. El IMT se conforma de una serie de empresas que trabajan en la administración de las relaciones empresa-cliente y el acuerdo nos ayudará a profesionalizar y hacer más competitiva nuestra industria”, apuntó.

Por su parte, el secretario de Protección de Datos Personales del INAI, Jonathan Mendoza Iserte explicó que el convenio de colaboración tiene que ver con el tratamiento masivo de datos, en un sector que registra mucho movimiento de personal, es decir, los centros de atención a clientes.

“Se trata de generar buenas prácticas, estándares mayores en la protección de datos personales en este sector. El tema es de capacitación, de desarrollo de políticas públicas, así como reforzar el cumplimiento de principios y deberes en el sector privado”, precisó.

En el evento, efectuado en la sede del organismo, por parte del INAI participaron el comisionado Oscar Guerra Ford; el secretario de Acceso a la Información, Adrián Alcalá Méndez; el secretario Ejecutivo, José de Jesús Ramírez, y el secretario técnico del Pleno, Hugo Córdova Díaz. Por el IMT, Berenice Hernández Garibay, directora de Competitividad; Lourdes Adame Goddard, directora Editorial; Patricia Luna Piñón, directora de Relaciones Institucionales; Gustavo García Rendón Von Bertrab, director de Relaciones Institucionales; Isabel Davara, del despacho Davara Abogados; Rogelio José Cavazos Dávila, CEO de Teleperformance Nearshore Region & Iberdolatam, y Rodrigo Alonso Tovar Álvarez, CLO de Telerperformance de Nearshore Region & Iberdolatam. 🌈

Cuando sus clientes no pueden resolver sus inquietudes en el canal de preferencia, nosotros estamos para ayudarlo.

Confíe en el líder del mercado de software y servicios de **callback** a través de canales de voz y canales digitales.



vhtcx.com

# ¿QUE ESPERAR DE LA GENERACIÓN Z, EN EL TRABAJO?

Lourdes Adame Goddard

Los jóvenes de la generación Z son expertos en tecnología, pero les preocupa no tener habilidades interpersonales y anhelan tener más interacción humana.

La generación Z está llegando a la fuerza de trabajo y con ella una mentalidad que da prioridad a la tecnología y que impulsará los negocios aún más hacia la era digital. De acuerdo con una investigación a nivel mundial dirigida por Dell Technologies, los miembros de la generación post-milenio, nacidos después de 1996 y conocidos como la generación Z, tienen una comprensión profunda y universal de la tecnología y su potencial para transformar la forma en la que trabajamos y vivimos.

“Es prácticamente un hecho que estos nativos digitales tienen habilidades avanzadas de tecnología y ciencia de datos, pero lo que es sorprendente es el nivel de madurez digital que aportan al lugar de trabajo”, dijo Jenn Saavedra, vicepresidenta ejecutiva de Recursos Humanos en Dell Technologies. Los jóvenes ven la tecnología no solo como una herramienta para permitir el progreso humano, sino también como un medio para nivelar el campo de juego”

La encuesta se hizo a 12.000 estudiantes de secundaria y universitarios en 17 países, y reveló la perspectiva de la generación más joven sobre la tecnología y los futuros empleos. De acuerdo a esta encuesta:

- ▶ El 98% de esta generación ha usado la tecnología como parte de su educación formal.
- ▶ El 91% dice que la tecnología que ofrece un empleador sería un factor determinante para elegir entre ofertas de empleo similares.
- ▶ El 80% cree que la tecnología y la automatización crearán un entorno de trabajo más equitativo, dado que evitarán los prejuicios y la discriminación.
- ▶ Un abrumador 89% reconoce que estamos entrando en la era de la asociación entre humanos y máquinas, de ellos, el 51% opina que las personas y las máquinas trabajarán como equipos integrados y un 38% percibe a las máquinas como herramientas para que las personas las usen según sea necesario.



## FALTA DE EXPERIENCIA Y POSIBLES DESAVENIENCIAS GENERACIONALES

Si bien la mayoría de los miembros de la generación Z confían en su destreza técnica, también se preocupan por tener las habilidades interpersonales y la experiencia que los empleadores buscan.

Esta generación, se reconoce con conocimientos tecnológicos buenos o excelentes y con habilidades de codificación por encima del promedio, y están dispuestos a ser el mentor de un compañero de trabajo mayor que tenga menos experiencia con la tecnología.

Al mismo tiempo, los profesionales de alto nivel están preocupados de que los jóvenes los superen y de que la mayoría de las funciones de liderazgo en el futuro estén a cargo de los nativos digitales.

Actualmente, con hasta cinco generaciones en el lugar de trabajo, los negocios deben ayudar a los trabajadores a encontrar aspectos en común mientras se esfuerzan por crear una cultura que priorice la tecnología digital. Los equipos multidisciplinarios con habilidades complementarias pueden fomentar el intercambio de conocimientos y un nuevo enfoque para la resolución de problemas.

- ▶ Más de la mitad (el 53%) prefiere ir a un lugar de trabajo en lugar de trabajar desde casa, y el 58% prefiere trabajar como parte de un equipo en vez de hacerlo de manera independiente.

“A pesar de que la comunicación en persona no siempre es posible en el lugar de trabajo moderno actual, las tecnologías permiten que las personas colaboren tanto en el mundo físico como en el virtual; estos jóvenes profesionales son brillantes y curiosos, y están ansiosos por interactuar y aprender de los demás. Crecieron en un entorno educativo de colaboración y llevan esas mismas expectativas al lugar de trabajo”, dijo Maribel López, asesora estratégica y analista del sector tecnológico en López Research.

Aquellas organizaciones que creen una fuerza de trabajo en la que se respalde a todas las generaciones prosperarán en la era de las asociaciones entre humanos y máquinas. Una fuerza de trabajo integrada es una fuerza de trabajo empoderada, una que puede ayudar a las organizaciones a transformar y triunfar en el futuro digital. 🌈



## EL FACTOR HUMANO

Aunque han interactuado con los dispositivos electrónicos prácticamente desde que nacieron y han crecido con los medios sociales, los miembros de la generación Z anhelan una mayor interacción humana en el lugar de trabajo.

- ▶ El 75% espera aprender de sus compañeros u otras personas en el trabajo, no en línea.
- ▶ El 82% dice que los medios sociales pueden ser una herramienta valiosa en el lugar de trabajo.

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





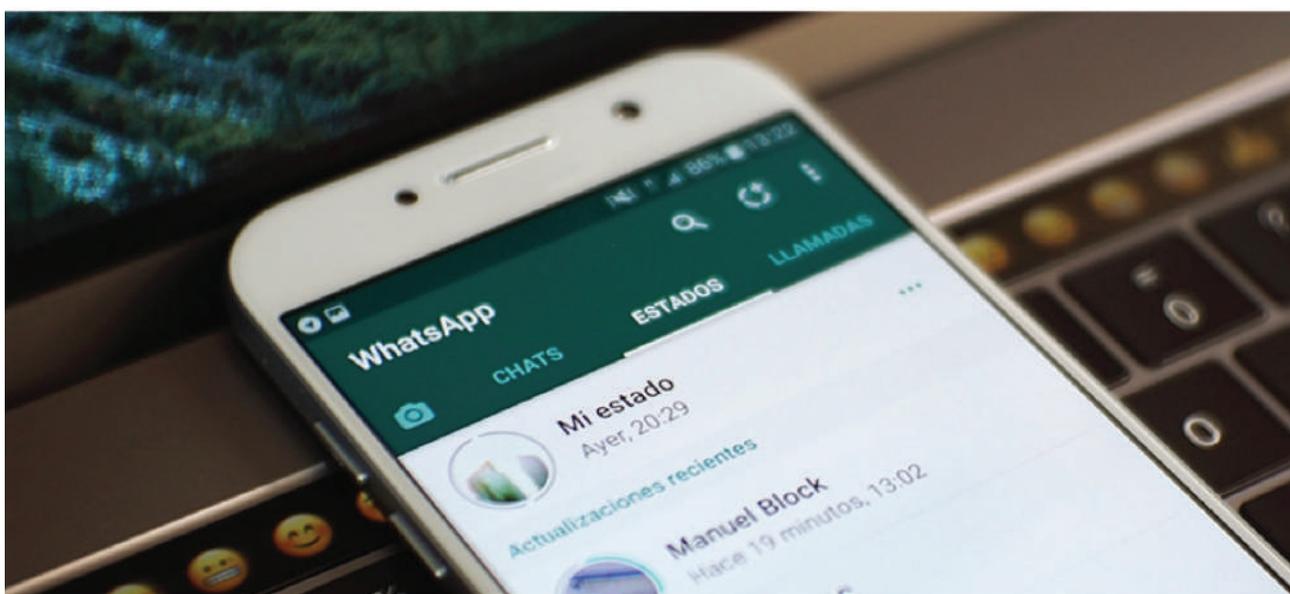


# WhatsApp integrado al centro de contacto



Miguel Ángel Tellez Solis\*

OFRECEMOS A NUESTROS CLIENTES LA POSIBILIDAD DE INTEGRAR EL CHAT DE WHATSAPP CON NUESTRO MÓDULO DE AUTOGESTIÓN OMNICANAL, EL CUAL PERMITE RESOLVER LAS CONSULTAS ENTRANTES DE FORMA INTERACTIVA.



El acceso a nuevas redes de conectividad y el uso masivo de los dispositivos móviles inteligentes, han modificado las tendencias y hábitos de comunicación a nivel global. En la actualidad, jóvenes y adultos utilizan las aplicaciones de mensajería instantánea como canal de contacto preferido por varias razones:

- DISEÑO MODERNO Y FACILIDAD DE USO
- AGILIDAD EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA
- PERMITEN REGISTRAR EL ESTATUS DEL MENSAJE (RECIBIDO, LEÍDO)

No resulta difícil entender que WhatsApp ya cuenta con 800 millones de usuarios registrados en todo el mundo, según publica Jan Koum, CEO de la app, en su cuenta de Facebook. Por ello, cada vez son más las empresas que les exigen a los centros de atención que ofrezcan a sus clientes la posibilidad de comunicarse a través de este nuevo canal de contacto.

Los *Contact Centers* más actualizados ya están incorporando este nuevo servicio, pero todavía se encuentran en una etapa inicial en sus procesos de implementación; pero después de conocer la noticia de que WhatsApp finalmente liberó su API oficial, la posibilidad de utilizar una cuenta corporativa ya es realidad.

Desde Mitrol no somos ajenos a esa realidad, y hemos realizado acciones para generar un valor agregado en nuestras soluciones, incorporando esta funcionalidad en la plataforma *Enterprise* para Centros de Contacto.

Ofrecemos a nuestros clientes tecnología que se adapta a las necesidades de una industria en constante evolución, y por tal motivo, desde 2018 trabajamos en la integración de la aplicación de mensajería con nuestro ACD de gestión omnicanal.

De esta manera, logramos sumar un nuevo canal que se gestiona directamente desde la misma interfaz de agente, manteniendo la cualidad de cola universal para todas las

interacciones, derivando cada contacto según las reglas de negocio establecidas por el cliente, ya sean campañas de voz, SMS, *Email*, Redes Sociales y ahora WhatsApp, todas unificadas en un único *front end*.

Las ventajas de ofrecer WhatsApp como canal de contacto son varias: disminuye la cantidad de consultas a través del canal de voz o de forma presencial, reduciendo el costo promedio de cada llamada; permite compartir archivos en tiempo real facilitando el intercambio de información con el cliente; brinda una respuesta casi inmediata, si se gestiona de forma correcta, mejorando considerablemente la experiencia del usuario.

### AUTOGESTIÓN

Otra de las grandes ventajas que ofrece Mitrol a sus clientes, es la posibilidad de integrar el *chat* de WhatsApp con módulo de autogestión, el cual permite resolver las consultas entrantes de forma interactiva a través de simples palabras claves, con la opción de complejizar el árbol de interacción con consultas transaccionales a bases de datos, *web services*, o sistemas CRM, permitiendo dar resolución a la interacción de principio a fin sin intervención de un operador.

Asimismo, si el usuario lo solicita, permite redireccionar la comunicación a un agente, el cual obtiene el historial de mensajes y el contexto de su consulta para lograr una atención personalizada y una experiencia de contacto enriquecedora.

### APLICACIONES EN LA NUBE

Con el objetivo de brindar mayores beneficios a nuestros clientes, renovamos las prestaciones de la Plataforma *Enterprise*, migrando las aplicaciones a formato *web*. De esta forma, los usuarios pueden loguearse de forma remota desde cualquier *browser*. Las aplicaciones de Agente, Supervisor y Administrador fueron renovadas desde su interfaz gráfica y funcional, para facilitar el manejo operativo y agilizar el proceso de aprendizaje.

Las ventajas de esta nueva implementación son considerables, tanto para el centro de contacto como para los agentes. Por un lado, el *Contact Center* ahorra en costos de infraestructura referidos a computadoras, escritorios y demás elementos necesarios para que un agente trabaje de forma presencial. Por parte de los agentes, ellos reciben el beneficio de poder trabajar en sus casas de una forma más relajada pero no por eso menos profesional.

Es un beneficio considerable para ambas partes teniendo en cuenta que el centro de contacto puede gestionar y monitorear de la misma forma toda la operación, y el agente adquiere el beneficio de *home-working*.

Con esta nueva disposición tecnológica, toda la plataforma puede ser hosteada integralmente en la nube, eliminando la necesidad de instalar equipamiento inhouse, pero manteniendo los mismos estándares de calidad, seguridad y estabilidad sin limitar la escalabilidad de la plataforma.

Bajo este entorno, la gestión de infraestructura corre por cuenta de Mitrol y usted solo deberá preocuparse de su negocio. 🌈



**\*Miguel Ángel Tellez Solís,**  
Country Manager de Mitrol México.

**mitrol**

**TECNOLOGÍA OMNICANAL INTEGRADA  
PARA GESTIÓN DE INTERACCIONES**

Brindamos soluciones tecnológicas personalizadas para la gestión y administración de todas las interacciones de contacto.

**WhatsApp**

Reduce la cantidad de consultas a través de telefonía o de forma presencial.

Permite compartir archivos en tiempo real facilitando el intercambio de información con el cliente.

Brinda una respuesta casi inmediata, mejorando la experiencia del usuario.

VOZ SMS E-MAIL CHAT REDES SOCIALES

**SOLICITE UNA DEMO**

www.mitrol.net  
ventasmx@mitrol.net

**in** SÍGUENOS EN LINKEDIN  
Y ENTERATE DE LAS ÚLTIMAS NOVEDADES

# EL VALOR DEL TIEMPO EN LA ERA DIGITAL



PARA DAR A CONOCER LAS SOLUCIONES DE GENESYS AL MERCADO DE LOS CENTROS DE CONTACTO EN MÉXICO, EL IMT CONVOCÓ A UN DESAYUNO EN EL RESTAURANTE CATAMUNDI, EN LA COLONIA POLANCO DE LA CDMX.



Pilar Mercado, Fundadora y Directora General de Brico Arquitectos Digitales.



Diego Lastra, CTO de TKM.

**D**urante el evento, Pilar Mercado, Fundadora y Directora General de Brico Arquitectos Digitales, expuso una serie de reflexiones respecto a si el camino a la transformación digital lo deben ver las empresas como una carrera o un maratón.

Posteriormente, Brenda Zetina, *Strategic Account Manager* y Danilo Rivera, Sr. *Cloud Business Development* de Genesys, brindaron una charla sobre el valor del tiempo en la era digital en la que mostraron unas cifras muy interesantes sobre el dilema del *Customer Experience*:

- De acuerdo a Synthetix, el 75% de los clientes revisa la página *web* antes de llamar o mandar un correo.
- CEB afirma que el 50% de los clientes no están satisfechos cuando hacen una transición de la página *web* al Centro de Contacto y
- Gartner sostiene que el 10% de la lealtad de los clientes se pierde cuando cambian de canal de atención.

Para finalizar, Diego Lastra, CTO de TKM presentó el caso de éxito de Seguro Mapfre, en el que a través de las herramientas de Genesys, TKM ha brindado la atención a clientes a través de su plataforma digital. 🌈

# imt.

## Conoce nuestros Servicios Profesionales



#CustomerExperienceIMT



**Soluciones Integrales**  
IMT



**Máster / Diplomados**  
Optimiza las interacciones  
Empresa - Cliente



**Capacitación**  
Desarrolla tu  
talento



**Modelo Global CIC**  
Demuestra tu capacidad  
¡Certifícate!



**Catálogo de cursos**  
Conoce los  
programas



**Consultoría**  
Implementa las mejores  
prácticas

Escanea los  
códigos para  
descargar los folletos



**Buró de Calidad**  
Mejora la experiencia  
del cliente

imt@imt.com.mx  
+52 (55) 5340 2290  
Whats IMT 55-8468-0731  
www.imt.com.mx



/imtcontactforum



@imt\_



IMTContactForum



Instituto Mexicano de  
Teleservicios (IMT)



imt\_cx

# EL MULTICLOUD, ¿ES LA MEJOR OPCIÓN PARA LAS EMPRESAS?

## EVALUANDO LOS DESAFÍOS Y BENEFICIOS DETRÁS DE LO QUE ESTÁ DE MODA

Maiara Munhoz\*

A LOS CONSUMIDORES LES ENCANTA ELEGIR. YA SEA QUE SE BASEN EN EL PRECIO, LAS FUNCIONALIDADES O LA EXPERIENCIA, QUIEREN PODER ELEGIR ENTRE LOS MEJORES PRODUCTOS Y/O SERVICIOS.



Esta tendencia está claramente representada en la elección actual de televisión por cable por parte de los consumidores frente a una plataforma de servicios de video *over-the-top* como Netflix, por ejemplo. Lo que al principio fue una decisión entre uno u otro, es ahora una mezcla de ambos, o renunciar a la televisión por cable por completo para tener una mezcla de Amazon Prime Video y Netflix.

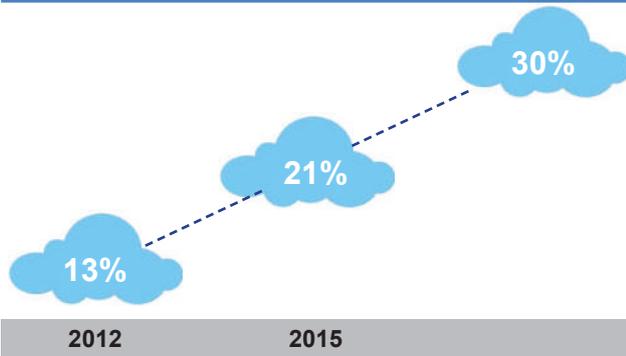
Sin embargo, ese no es el proceso por el cual la mayoría de los tomadores de decisiones de TI, pasan actualmente al comprar Infraestructura como Servicio (IaaS). Las empresas pueden usar varias nubes, pero no necesariamente eligen una combinación que ofrezca los mejores beneficios de cada una. Si bien “Multi-Cloud” es la palabra de moda entre los proveedores de tecnología, medios y compradores empresariales, todavía hay mucha confusión en el mercado causada por las diferentes definiciones de los proveedores, mientras algunos rechazan por completo la idea de *Multi-Cloud*

En nuestro último estudio sobre el tema: *Is Multi-Cloud, the Best Option for Enterprises?* analizamos por qué las empresas deberían considerar una estrategia *Multi-Cloud*; los desafíos, beneficios e impactos, y se ofrece una visión de cómo los proveedores líderes de IaaS se encajan en esta estrategia.

Cabe aclarar que el *Multi-Cloud* es un subconjunto de la nube híbrida más ampliamente definida. Mientras que el *Multi-Cloud* se refiere a la integración de plataformas de múltiples proveedores de IaaS, la nube híbrida se refiere a la integración de entornos de implementación en la nube y en las premisas, ya sea en la nube hospedada, administrada por la empresa o administrada por terceros.

Hoy en día, las empresas están adoptando un entorno *Multi-Cloud*, ya sea de forma consciente o – en la mayor parte de los casos – por default. Algunos ejemplos incluyen: evitar el *lock-in* de proveedores; proteger los datos y las aplicaciones, a través del back-up de las cargas de trabajo en la nube de otro proveedor; fusiones y adquisiciones de empresas que ya tenían diferentes proveedores de IaaS cuando eran entidades separadas; entre otros. La mayoría de ellos no tiene el conocimiento o las herramientas tecnológicas para implementar una estrategia efectiva de *Multi-Cloud*, o simplemente tienen un entorno inadecuado, que comprende múltiples nubes aisladas, que no se planificó ni articuló conscientemente. Esto sucede principalmente debido a desafíos tecnológicos y de procesos: las dificultades para integrar los entornos de infraestructura y la falta de habilidades y tiempo disponibles para evaluar a fondo la mejor nube para cada carga de trabajo. Como resultado, las empresas terminan con un entorno de TI no optimizado, lo que dificulta la transformación digital dentro de sus negocios.

## EVOLUCIÓN EN LA GESTIÓN DE ENTORNOS MULTI-CLOUD



% de los encuestados que citan "la gestión de múltiples nubes" como principal desafío (n=401)

Fuente: Frost & Sullivan 2018 Cloud User Survey

Una estrategia *Multi-Cloud* puede ayudar a las empresas no solo a tener visibilidad de su entorno actual de *Multi-Cloud*, del costo, del uso en todas las unidades de negocios y a reducir la carga administrativa, sino también a darles soporte en las futuras migraciones de cargas de trabajo hacia la nube o para nuevas aplicaciones basadas en ella.

Tal cual sucede con los consumidores, las empresas ahora tienen la oportunidad de elegir diferentes proveedores de IaaS en la nube según el caso de uso, el tipo de carga de trabajo o los servicios que necesiten: una migración más sencilla a la nube, menores costos, opción de nube privada (*single-tenant*), y así sucesivamente. De manera similar a lo que sucede con Netflix y Amazon Prime Video, la competencia entre los proveedores de IaaS significa que las empresas pueden elegir entre los diferentes servicios de computación en la nube disponibles en el mercado, cada uno con sus propios "Stranger Things" o "Jack Ryan". Las empresas tienen ahora más apoyo que nunca antes por parte de los proveedores de servicios administrados y (algunos) proveedores de nube para implementar una estrategia efectiva de *Multi-Cloud*.

En lugar de estar preso de un proveedor de nube, o simplemente tener un entorno *Multi-Cloud* al azar, las empresas deben buscar implementar una estrategia *Multi-Cloud* que les ayude a organizar su entorno *Multi-Cloud* actual y administrarlo de manera óptima, y también elegir una combinación de las mejores funcionalidades de múltiples proveedores para futuras cargas de trabajo, que se migrarán o desarrollarán en la nube. 🌈



\*Maiara Munhoz, Analista Senior de la Industria de Computación en Nube, Frost & Sullivan.


Atención a Clientes

Cobranza

Soporte Técnico

Telemarketing

MÁS DE 19 AÑOS SIENDO  
EL CONTACTO CON LOS CLIENTES  
DE NUESTROS CLIENTES



**CALLFASST**  
CONTACT CENTER

info@callfasst.com  
www.callfasst.com

# LA NUBE VUELA EN MÉXICO

**Lourdes Adame Goddard**

LA INFRAESTRUCTURA DE TI, EN MÉXICO, SIGUE EVOLUCIONANDO Y DIVERSIFICÁNDOSE, Y REPRESENTA TODAVÍA UN RETO PARA LAS EMPRESAS QUE CONTINUÁN ARRAIGADAS A TECNOLOGÍAS TRADICIONALES, DEBIDO A LAS BARRERAS QUE ENCUENTRAN EN EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN.



Hace más de una década, las organizaciones que comenzaron a mover sus centros de datos y *software* a la nube, argumentaban como principal razón el ahorro. Como resultado, muchas empresas continúan desplegando soluciones en la nube en silos y manteniendo sus sistemas tradicionales. Sin embargo, actualmente la transformación digital ha modificado el argumento, la Nube ya no es sólo un facilitador para digitalizar los negocios, sino se ha convertido en un motor esencial de los mismos.

Hay tres formas de moverse a la Nube: la migración de lo que ya se tiene sin más cambio de diseño; adaptando los procesos existentes a medida que se migra; y transformándolos completamente, y desarrollando un “*cloud nativo*” o “nacido en cloud” en el futuro. Hasta ahora el cloud nativo ha sido de nicho y se ha utilizado para ofrecer la escalabilidad necesaria para que coincida con un modelo de negocio.

Lo que viene en este 2019, de acuerdo con un reporte de Fujitsu, es que “lo nacido en *cloud*” permitirá a las organizaciones desarrollar nuevas estrategias que ofrecen una ventaja disruptiva y competitiva.

## ADOPCIÓN DE CÓMPUTO EN LA NUBE

La nube, está creciendo a tasas de aproximadamente del 30% en México, y se espera, en este 2019, alcance un mayor incremento. Juan Manuel González, de Frost & Sullivan, presentó cifras sobre los ingresos en México del cómputo en la Nube: \$1,116 millones de dólares en 2018, y se espera llegue a \$1,511 millones de dólares en 2019, lo que representa un incremento del 35.3%.

Cuando las empresas mueven sus aplicaciones e infraestructura a la nube sin pensar en el negocio, dejan pasar oportunidades para avanzar o para ampliar sus modelos de negocios y las experiencias de sus partes interesadas. Pero cuando los directivos basan su toma de decisiones en los elementos propulsores del negocio, pueden identificar más posibilidades de uso de la nube más allá del recorte de gastos de capital, de cortar contratos de mantenimiento de *software* y de reducir personal de TI.

Una vez que los directivos empresariales identifican las tecnologías que generan ingresos y mejoran la experiencia del cliente, la Nube proporciona una plataforma para experimentar con nuevos productos y servicios e implementar las mejores soluciones rápidamente. 🌈

# Soluciones en la NUBE

Un creciente número de empresas considera, cada vez más, migrar sus soluciones de comunicación y colaboración a la Nube.

En las siguientes páginas, las empresas líderes del mercado muestran las soluciones en la Nube que permiten a las compañías digitalizar sus procesos y servicios, mediante la integración de nuevas tecnologías.



# EL FUTURO ESTÁ EN LA NUBE



We record & analyze communications



**E**l uso de los servicios en la Nube ha ido incrementándose en los últimos años. Particularmente, en servicios de comunicación y colaboración, la nube ofrece enormes ventajas sobre las soluciones *on premise* tradicionales, principalmente: reducción de costos, escalabilidad e incremento en la eficiencia. Tres de cada cuatro compañías están utilizando servicios en la nube o están migrando servicios a la nube.

La fuerte presión que tienen las organizaciones, hoy en día, respecto a la necesidad de innovar, lleva a que los servicios en la nube sean un acelerador de este cambio. La colaboración, el renunciar a tener capacidades de *data center* propios y la rápida expansión, son ventajas que ofrece la Nube.

El desarrollo del propio *staff*, el cambio generacional entre *Millenials*, generación Y y Z, y su experiencia positiva sobre los servicios en la Nube en su vida cotidiana, también ayuda a acelerar la adopción de los mismos.



**Óscar Gómez, Director ASC México, junto a Günter Müller, Chairmen of the Board de ASC, en una visita que hizo a México.**

Las principales preocupaciones sobre el *compliance* y la seguridad de los datos, irán desapareciendo en el futuro próximo, debido a los conceptos y experiencias positivas que se están desarrollando en diferentes partes del mundo.

## HOY, UNA DE CADA TRES GRANDES COMPAÑÍAS UTILIZA SERVICIOS EN LA NUBE PARA SUS APLICACIONES CRÍTICAS

El uso de los servicios en la Nube, por tanto, ayuda al desarrollo de una estrategia competitiva ventajosa en los próximos meses y años. Cualquiera que desee bajar costos, ganar más flexibilidad y, al mismo tiempo, ofrecer un entorno laboral moderno, con opciones de colaboración y una gran libertad de movilidad para los empleados, difícilmente podrá ignorar una estrategia de la Nube, y una implementación, como máximo, a mediano plazo.

Por otra parte, un creciente número de empresas están considerando migrar sus soluciones de comunicación y colaboración basados en la nube. Para 2021, las compañías cambiarán sus plataformas de comunicación para que sean más colaborativas en la nube.

Dispositivos móviles, *apps*, redes sociales, herramientas de *software* de colaboración, etc. están reinventando las comunicaciones internas y la retención de los clientes. El uso de la Nube radica en mayor eficiencia y flexibilidad para todas las herramientas de comunicación y colaboración.

La mayoría de las empresas utilizan hoy *Software as a Service* (SaaS) fundamentalmente, para servicios de comunicación y colaboración en los negocios, sin embargo, incrementar este uso al almacenamiento y *IT commodity*, incrementa la importancia del trabajo móvil.

Muchas empresas están interesadas en aplicaciones particularmente de telefonía en la nube y, aunque las soluciones *on premise*

siguen utilizándose, cuando se evalúan servicios adicionales como las grabaciones, más compañías están considerando la alternativa de la Nube.

De esta manera, los resultados de encuestas como *Cloud Monitoring 2017*, muestran claramente que las compañías no sólo reconocen a la Nube como una tendencia a futuro, sino que han iniciado la migración de sus plataformas, tecnologías y aplicaciones, así, la confianza en la Nube seguirá incrementándose en los próximos meses, ya que el 65% de las personas entre 18 y 34 años, a nivel mundial, prefiere comunicarse en forma digital que cara a cara.



Adicional a la reducción de costos, escalabilidad e incremento de la eficiencia, la Nube ofrece a las empresas la oportunidad de mejorar sus procesos de negocio de una manera más ágil y, al mismo tiempo, ser más capaces de innovar mediante la integración de nuevas tecnologías.

► **Para consultar el estudio completo, favor de ingresar a:**  
[https://asctechnologies.com/spanish/Cloud\\_Study.html](https://asctechnologies.com/spanish/Cloud_Study.html)

# Telefonía Empresarial y Call Center En La Nube

Las tecnologías cloud parecen estar ocupando todos los entornos de la comunicación humana, pues ofrece funciones poderosas a costos accesibles, con los que la popularidad de la Telefonía IP ha explotado significativamente pero...

## ¿Cómo funciona un conmutador de telefonía en la nube?

El teléfono en la nube, en lugar de tener dispositivos conectados a una línea fija, las llamadas salen a través de una conexión a Internet, y puede compararse a llamadas dentro de apps como WhatsApp.

Por conveniencia se utilizan diademas, teléfonos ip o softphones\* - ya no hay conmutadores que mantener y se paga únicamente por lo que se usa. Las empresas deben buscar planes de minutos según su necesidad aunque es sencillo encontrar bajos costos comparado con sistemas legacy.

Se pueden agregar o eliminar extensiones con el clic de un botón y ajustarse por temporadas o necesidad. También la mudanza de un negocio se vuelve más sencillo pues se mueven físicamente menos cosas.

Para las empresas que tienen horarios flexibles u opciones de trabajo remoto, las Comunicaciones Unificadas en la nube pueden darle a sus empleados todo lo necesario para operar como si todos estuvieran en un solo lugar, esto mejora el Employee Engagement, y mantiene tranquilos a los gerentes con reportes detallados de actividad.

Los sistemas de telefonía en la nube se mantienen sin afectaciones, ya que se diseñan con arquitecturas de alta disponibilidad, redundancia y procesos de recuperación que mitigan fallos críticos. Para las PyMES hoy por hoy es la mejor opción, ya que les da funcionalidades que históricamente sólo estaban disponibles en las grandes empresas:

**Interfaces fáciles de usar** - Paneles de control en los que se pueden revisar históricos, buzones de voz, mensajes y llamadas grabadas.

**Grabación de llamadas** - Permite grabar llamadas de entrada y salida, muy útiles para entrenamiento del staff, motivos de cumplimiento, análisis estadístico con herramientas de Inteligencia Artificial y Speech Recognition

**Contestadora Automática** - Usado para enrutar llamadas a las personas correctas. Puede usarse para mensajes pre-grabados configurados en base a horarios o condiciones específicas.

**Colaboración** - Fácil transferencia de llamadas a internos o externos, personalizable por departamento, llamadas grupales o aparcamiento, salas de conferencia, colas de atención, videollamadas.

**Seguridad** - Restricción de acceso por marcación, códigos de seguridad y autenticación, historial de acceso y marcación para mantener tu sistema seguro.

**¿Desventajas?** Como cualquier dispositivo que depende de conexión a Internet, el mayor riesgo está en las caídas y cortes del proveedor de conexión, así que dependes de tu Carrier así como de tu proveedor de telefonía cloud, aunque recuerda que también con sistemas on-premise legacy.

**Privacidad y Seguridad** - Más importante que nunca, pues dependes del proveedor y de una plataforma segura.

**Planes Restrictivos** - Costos de actualización, licencias, compatibilidad con otros sistemas o con tu modelo de negocio.

## ¿Cómo Prevenir Riesgos Usando Telefonía en la Nube?

Algunos tips para no experimentar cualquier desventaja de sistemas de telefonía cloud:

- ✓ Asegúrate que tu ISP te ofrezca una conexión veloz con baja latencia.
- ✓ Elige un proveedor que te permita hacer upgrade y downgrade cuando lo requieras.
- ✓ Prepara un plan de recuperación de desastres y continuación del negocio en caso de fallos.
- ✓ Audita a tus proveedores cuidadosamente, lo más barato raramente es lo mejor.
- ✓ Asegúrate de contar con sistemas robustos de respaldo y protección de datos, entrevista a tus proveedores.
- ✓ Asegúrate de contar con sistemas adecuados de protección anti-virus.

## Preguntas Frecuentes de Telefonía en la Nube

**¿Puedo integrar sistemas de telefonía cloud con mi CRM?**  
- Absolutamente

### ¿Existirá una mejora en la calidad de llamadas?

- Los sistemas modernos junto con buenas conexiones de internet están a la par de las líneas fijas, sino es que mejor.

### ¿Debería cambiar de líneas fijas a telefonía en la nube?

- Además de innumerables beneficios y mejores costos, eventualmente toda la red PSTN será sustituida y los sistemas legacy serán descontinuados.

### ¿Puedo mantener mi número?

- En la mayoría de los casos sí. Tu proveedor te puede informar, a menos que no sea posible por alguna razón.



Issabel es la compañía fabricante de tecnología de Comunicaciones Unificadas y Colaboración de código abierto más usado en el mundo, mantiene y actualiza software sin licencias de telefonía empresarial, comercializa hardware homologado, módulos para Call Center, soporte técnico y muy pronto Issabel Cloud.

Si quieres ver la diferencia que Issabel Cloud puede hacer para tu negocio, o requieres información o asesoría profesional llámanos hoy al:

+52 (55) 1164 · 7616

ó escríbenos a:

contacto@issabel.com

# Comunicaciones Unificadas a unos clicks de distancia

Extensiones telefónicas en minutos, a través de una nueva interfaz simple e intuitiva.

**Issabel Cloud** le garantiza comunicación segura y efectiva con su equipo de trabajo y clientes con voz y video desde cualquier lugar.



## IP PBX Cloud Services

Informes y Contrataciones:

[contacto@issabel.com](mailto:contacto@issabel.com)

+52 (55) 1164 · 7616

### Issabel Cloud

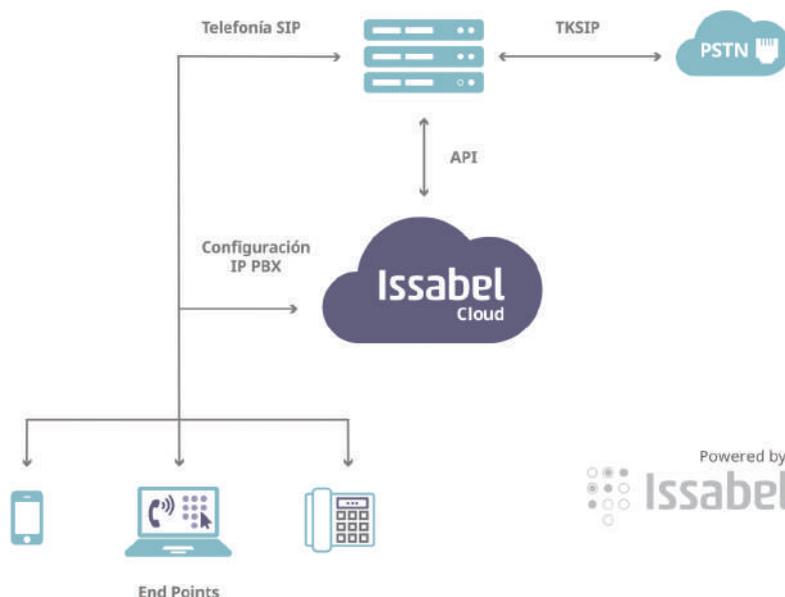
- ✓ Todo lo que la empresa necesita para comunicarse desde cualquier lugar
- ✓ **Activa de manera sencilla funcionalidades EN MINUTOS**
- ✓ Interfaz de Configuración amigable e intuitiva.
- ✓ **Configuración simple y soporte a clientes 24/7**
- ✓ Ofrece una experiencia de usuario consistente para toda la empresa
- ✓ **Escalabilidad a medida**
- ✓ Contratos flexibles. Paga únicamente por lo que consumes

### Algunas Funcionalidades

- ✓ Transferencia de llamadas, desvío automático, conferencia, voicemail, música en espera, enrutamiento...
- ✓ **Llamada directa a extensión**
- ✓ Operadora automática
- ✓ **Salas privadas de audio conferencias**
- ✓ Grabación de llamadas
- ✓ **Correo de voz a correo electrónico**
- ✓ Grupos de captura de llamadas
- ✓ **Timbrado de llamadas simultáneo en grupos de extensiones**
- ✓ Timbrado de llamadas secuencial
- ✓ **Reenvío de llamadas**
- ✓ Marcación por Directorio
- ✓ **Movilidad. Capacidades disponibles desde dispositivos móviles, computadoras de escritorio y portátiles**
- ✓ Administración desde cualquier dispositivo, hora y lugar
- ✓ **Reporte de tráfico de llamadas realizadas y recibidas.**
- ✓ Niveles de Servicio "SLA" de la industria

### \* UCaaS: Comunicaciones Unificadas Como Servicio

- ✓ Elimina configuraciones complejas
- ✓ **No pagues licencias y todos los costos asociados. La dinámica de negocio de las empresas demanda la eliminación del costo de propiedad del sistema de comunicación para obtener una mayor rentabilidad**
- ✓ Mejorar la productividad de sus equipos de trabajo mediante la colaboración y la movilidad. Los empleados y colaboradores necesitan tener la capacidad de colaborar con colegas en tiempo real, ya sea en la oficina o de forma remota
- ✓ **Aprovechar las video conferencia web entre empleados, clientes y socios de negocio**



Somos fabricantes, desarrollamos módulos personalizados.

## Contáctanos

# ¡CONOCE EL **SOFTWARE** EN LA NUBE PARA CONTACT CENTER **MÁS INNOVADOR** **Y FÁCIL** DE IMPLEMENTAR DEL MERCADO!



Brindamos soluciones integrales de software y telecomunicaciones para el mejoramiento de operaciones de televenta, servicio al cliente y cobranza, con servicios de omnicanalidad, telefonía Voip, *Speech Analytics*, *Big Data* y *BI*; bajo los más altos estándares de calidad, disponibilidad y estabilidad.

**E**n IPCom Networks nos preocupamos por brindar valor a las empresas mediante la gestión de sus clientes en forma oportuna, la optimización de sus procesos de negocio, incrementando los niveles de efectividad y reduciendo sus costos operativos.

Esto es soportado en procesos y buenas prácticas, basados en los más altos estándares de calidad, garantizando un modelo de gestión que permite de forma estructurada desarrollar el diseño, la transición, prestación y mejora de los servicios, para satisfacer las necesidades y agregar valor a nuestros clientes y usuarios finales.

Nuestra solución cuenta con un amplio portafolio de funcionalidades, entre las cuales incorporamos servicios de:

Omnicanalidad, marcación predictiva, progresiva y *preview*; *speech analytics*, inteligencia artificial, *bots*, optimización de procesos, marcación inteligente, script de agente, gamificación, *virtual agent*, entre otros. Con todo esto garantizamos

una gran experiencia y satisfacción consistente al cliente, facilitamos la integración con terceros para gestionar de forma ágil la información, aportamos visibilidad y trazabilidad de las interacciones en tiempo real de sus agentes, control de calidad y reportes detallados de la gestión de interacciones con los clientes.

**Nuestros atributos de valor se basan en 7 pilares:**

1. ALTA DISPONIBILIDAD
2. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
3. SIN COSTOS DE INFRAESTRUCTURA TI
4. GASTO VARIABLE
5. RAPIDEZ EN LA IMPLEMENTACIÓN
6. ACTUALIZACIONES AUTOMÁTICAS
7. INNOVACIÓN CONSTANTE

### Contamos con otros servicios como:

- *SIP trunk*, comunicaciones de alta calidad donde nuestros clientes podrán ahorrar dinero en sus cuotas mensuales de conexión en llamadas.
- Telefonía IP sin contrato de permanencia, ofrecemos flexibilidad a la hora de contactar nuestros servicios.
- Infraestructura confiable, nuestros servidores se encuentran en uno de los mayores *Data Centers* en el mundo.
- Gran disponibilidad del servicio, nuestra red está disponible a nivel mundial.
- Contamos con plataforma para envío masivo de mensajes pre grabados, *text to speech* (tts) y SMS en diferentes modalidades.
- Números geográficos locales o internacionales DID's gestiona los recursos de tu empresa, optimiza las comunicaciones, ahorra dinero en operaciones y aumenta el contacto con tus clientes.
- Números gratuitos 800, amplía la cobertura y proyección de tus servicios empresariales, fomentando la comunicación fluida con tus clientes.

### ¿CÓMO APORTAMOS A LA OMNICANALIDAD?

La omnicanalidad surge de la necesidad de usuarios y empresas para facilitar y establecer múltiples canales de contacto e interacción con sus clientes, basados en premisas de agilidad, flexibilidad y disponibilidad, cuya cobertura incluya los diferentes dispositivos o medios de comunicación, como son Facebook, Messenger, WhatsApp, Telegram, Instagram, Line, Twitter, SMS, videollamada, Chat, Email, entre otros.

Mediante la omnicanalidad ayudamos a las organizaciones a transformar sus servicios de aten-

## Transforma la manera de brindar un excelente servicio a tus clientes con nuestra

### OMNICANALIDAD



ción a cliente, procesos de ventas y cobranza, entendiendo las necesidades únicas y ajustándonos a cada una de ellas.

Asimismo, gestiona de forma dinámica los recursos necesarios en cada interacción, lo que beneficia a las organizaciones al ofrecer experiencias personalizadas y ser más eficientes en cada gestión.

La omnicanalidad se ha convertido en una necesidad para mantenerse a la vanguardia en el modelo de atención de usuarios, permitiendo a las organizaciones beneficios en la satisfacción de los clientes, reducción de costos, simplificación de los procesos y disminución de tiempos en procesos de gestión.

[www.ipcomnetwork.com](http://www.ipcomnetwork.com)

[ventasMexico@ipcomnetwork.com](mailto:ventasMexico@ipcomnetwork.com)

+ 52 (55) 5017 1351 Ext. 162 - + 52 (55) 3222 8922 - Ricardo Hernández

# Complementa Latintel su relación con Poly

EL PASADO 18 DE MARZO, EN UN ANUNCIO A NIVEL GLOBAL, PLANTRONICS Y POLYCOM SE UNIERON PARA DAR VIDA A LA NUEVA EMPRESA POLY, CUYAS SOLUCIONES INTEGRADAS FORMAN PARTE DEL PORTAFOLIO DE LATINTEL MÉXICO A PARTIR DEL 1º DE ABRIL DE ESTE AÑO.



“Los *huddle rooms* se está extendiendo y esto lo sabe Poly, por ello ha estado trabajando en nuevas soluciones que cumplan con las necesidades de colaboración que exige el mercado, unas ya están a la mano de los consumidores y este año esperamos muchos lanzamientos”, expresó Carlos Olivera, Director Comercial de Latintel.

Hoy los ambientes de colaboración son fundamentales, las soluciones de Poly hacen ilimitadas las posibilidades. Por ejemplo, en el mercado empresarial, permite crear ambientes basados en diademas, *speakers*, audio y videocolaboración, sensores de presencia, para evitar interrupciones en el trabajo y *software* de gestión de equipo.

Latintel, quién es socio de Plantronics desde hace 45 años, empieza una nueva etapa como distribuidor de la marca incorporando las soluciones de telefonía, audioconferencia y *software* que se integran a su portafolio de manera formal.

Latintel ya cuenta con un par de años trabajando con las soluciones de Polycom, sin embargo, ahora lo harán en una sociedad directa con Poly. Esto potencia las oportunidades para su canal de distribución y amplía las posibilidades para sus clientes.

**Actualmente, Poly cuenta con las siguientes soluciones que están disponibles a través de Latintel y su equipo de colaboradores:**

- Diademas UC
- Diademas para *Call Center*
- *Speakers*
- Soluciones de telefonía Sip VVX
- Soluciones de Audioconferencia (Trio 8800, 8500, *SoundStation*)
- Videoconferencia (Trio *Collaboration*, *Studio*, debut, *Serie Group*)

# Soluciones de Colaboración

**TRIO 8800**



**VVX 600**



**Voyager 5200 UC**



**Voyager Focus**



Distribuidores autorizados **Poly**,  
pregunta para unirse a nuestro canal en México

# ¿CÓMO IMPLEMENTAR WHATSAPP EN EL MUNDO REAL?



Cuando se quiere tomar la decisión de implementar o no *WhatsApp* como un canal más de interacción con los clientes, la realidad es que la adopción de este canal, al día de hoy, no es lo suficientemente madura ni amplia, como para tener datos agregados que permitan desprender conclusiones certeras; sin embargo, una buena aproximación surge de observar datos de una operación existente.

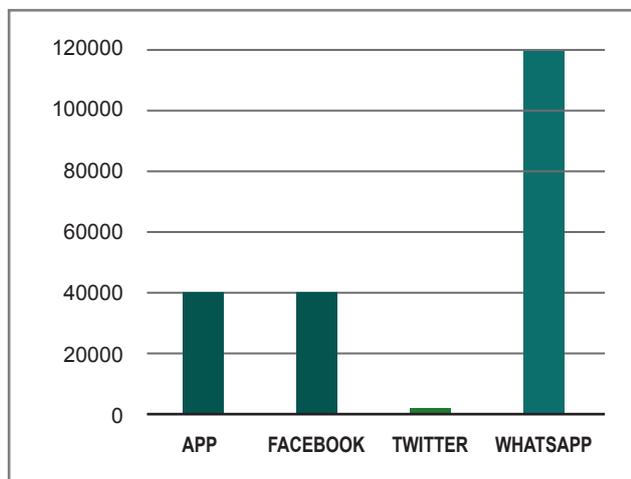
A continuación, compartimos algunos datos de una operación mediante S1 Gateway en el mes de febrero del 2019.

## INTERACCIÓN POR CANAL

Es de esperar que *WhatsApp* sea un canal rápidamente adoptado por los usuarios, gracias a su gran penetración, comodidad y familiaridad. La migración de interacciones desde otros canales hacia *WhatsApp* dependerá, en mayor o menor medida, de la estrategia de promoción utilizada para dar a conocer el canal a nuestros clientes.

En el caso que estamos utilizando de ejemplo, aún si haber hecho call deflection, la adopción de *WhatsApp* llegó a triplicar la cantidad de interacciones de Facebook.

Cantidad de interacciones por canal



## TIEMPO PROMEDIO DE CONVERSACIÓN

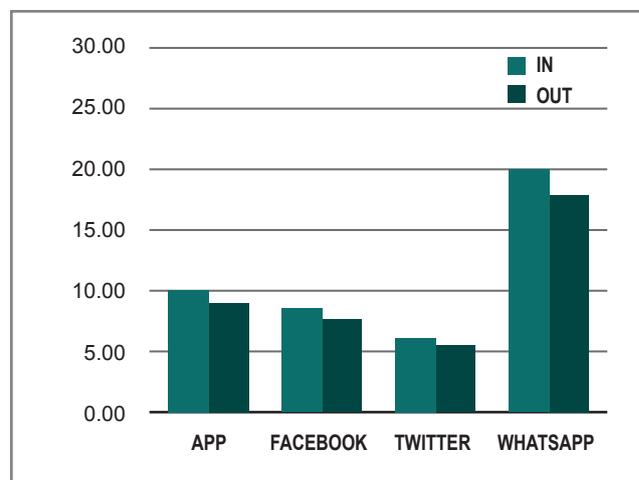
La migración de interacciones desde otros canales hacia *WhatsApp* dependerá, en última instancia, de comparar los costos entre unos y otros, y estará determinado en gran parte por el tiempo promedio de conversación. En este caso observamos:

- 11% menos de AHT comparado con Facebook
- 24% de reducción de AHT comparado con Twitter
- Mejor ART entre todos los canales.

## CANTIDAD DE INTERACCIONES POR CANAL

Aunque parezca contradictorio, es interesante notar que la disminución en el AHT es además acompañada de un mayor número de mensajes por interacción. En el siguiente gráfico se ve la cantidad de mensajes por interacción, y se observa además, estabilidad en la relación *in/out*.

Cantidad de mensajes por interacción de canal



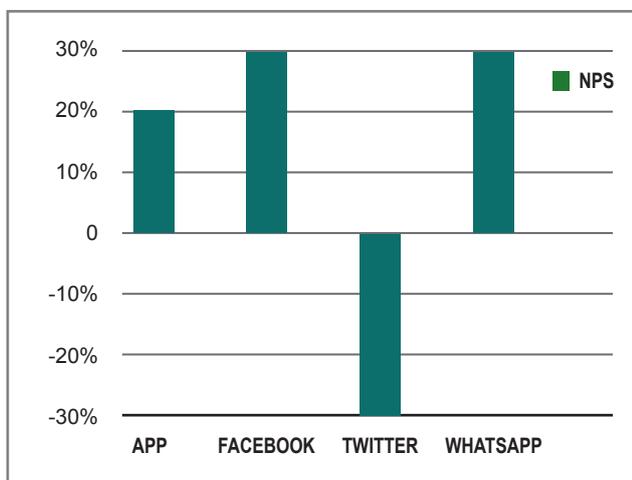


La única forma de combinar una disminución en el AHT con mayor cantidad de mensajes por interacción, es mediante respuestas más rápidas y una atención más ágil. Esto es posible gracias a la implementación de Inteligencia Artificial para gestionar el canal mediante un modelo híbrido (o empático, como lo llamamos), donde agentes y *chatbots* colaboran en conjunto. En este modelo, los *chatbots* sólo responden cuando tienen un alto nivel de certeza de entendimiento del mensaje.

### NPS POR CANAL

Lo que el modelo prioriza es la experiencia al cliente, de tal modo de lograr reducción de costos combinadas con mejoras en la atención. En este caso, el NPS de *WhatsApp* es igual o superior a los canales comparables. Si bien estos datos no son suficientes, surgen de una operación real y sirven para construir conocimiento sobre los impactos y resultados de implementar *WhatsApp* como nuevo canal.

NPS por canal



De esta manera, la adopción del canal dependerá principalmente de la estrategia de promoción y el alcance del propósito definidos por el canal.

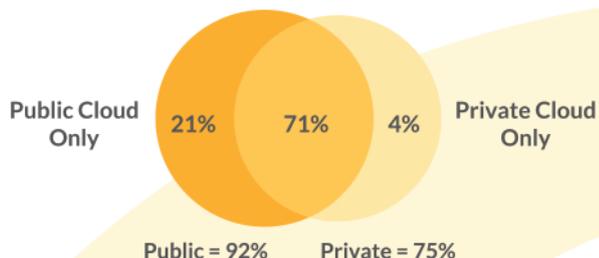
Podemos destacar 3 estrategias de promoción:

1. *Call deflection*, es decir, aprovechar el tiempo de espera del usuario en la cola de una llamada para proponer un contacto vía *WhatsApp*.
2. *Deep link*. Derivar a los usuarios mediante un *link* en distintos espacios.
3. *Marketing*. También es posible una combinación de todas.

En cuanto al impacto en la satisfacción, el modelo de inteligencia artificial es crítico para lograr ahorros de tiempos e impactos positivos en la satisfacción. Es fundamental el diseño del flujo de *chatbots* y su complementariedad con los agentes. El modelo híbrido o empático es el más recomendable. Asimismo, la implementación de *WhatsApp* debe estar sujeta a evaluaciones reales sobre la conveniencia de cada caso particular.

# 7 Ventajas y Beneficios Clave de La Nube Para Empresas

Negocios de todo tipo están migrando hacia servicios en la nube; de acuerdo a un sondeo realizado por RightScale from Flexera, la adopción incrementó hasta 96% el año pasado\*:



Tendencia que continuará para el 2020 según Gartner, y se espera que la política sea primero la nube, o sólo nube. Pero ¿Qué factores están detrás de esas cifras? Los bajos costos operativos, mejora de entrada al mercado, mejor colaboración y flexibilidad.

## ¿Qué es exactamente la nube y por qué es una gran solución para los negocios?

La nube es un modelo de entrega de hardware y software a través de una red, usualmente Internet. El símbolo es una abstracción de infraestructura y servicios complejos en lugares remotos.

En el pasado las compañías usaban sistemas en una PC o servidor instalado en sus oficinas. Ahora con la nube se trata de aplicaciones entregadas por Internet y permiten el acceso a una amplia gama de servicios hospedados en servidores remotos. Los empleados acceden de manera segura a los servicios e información mediante credenciales o seguridad brindada por su proveedor.

## Beneficios Clave de Infraestructura Cloud Con Servicios de Comunicación y Colaboración Empresarial

### 1. Mayor eficiencia y reducción de costos

La nube es un modelo de renta, no tienes que comprar y mantener equipo de alta inversión inicial. Lo que reduce drásticamente el CAPEX. No necesitas tanto personal de TI para administrar tu infraestructura y puedes aprovechar el expertise del staff de tu proveedor. Mejora la disponibilidad de los sistemas, pues son tolerantes a caídas y fallos.

### 2. Seguridad de la información

Una de las mayores preocupaciones, las brechas de seguridad y el cibercrimen pueden dañar seriamente a una compañía. La nube ofrece avanzados mecanismos de seguridad para asegurar el almacenamiento y gestión de la información.

Sistemas de autenticación, control de acceso basado en roles, encriptación y redundancia. Además de políticas de seguridad de la empresa para cuidar el acceso a información sensible.

### 3. Escalabilidad / Elasticidad

No es lo mismo una empresa de más de mil empleados que un negocio que va iniciando. La nube permite escalar servicios up/down según la demanda de usuarios y/o el negocio. Ideal para operaciones con fluctuaciones operativas. Si la demanda aumenta, fácilmente se incrementa capacidad de los servicios contratados. La agilidad se convierte en una ventaja real sobre la competencia, minimiza riesgos asociados de infraestructuras in-house y su mantenimiento, puedes deshacerte o disponer de equipos de alto desempeño cuando los necesitas.

20.66% Average improvement in time to market

19.63% Average increase in company growth

18.80% Average increase in process efficiency

20.66% Average reduction in operation costs

19.63% Average reduction in IT spending

18.80% Average reduction in IT maintenance costs

### 4. Movilidad

Accede a información de la empresa a través de smartphones o dispositivos móviles. Asegura que nadie esté "desconectado" de la operación, pueden estar al día con clientes, colaboradores y jefes desde donde sea las 24 horas del día. Mientras se autentican, dispongan de las credenciales o permisos adecuados y claro, de conexión a Internet.

Las actualizaciones a los sistemas son transparentes y fuera de la vista de los usuarios; se libera tiempo, esfuerzo y carga de trabajo a departamentos internos y pueden enfocarse al verdadero negocio.

### 5. Recuperación de desastres

La nube garantiza que los datos estén siempre disponibles, incluso si se dañan o son robadas las laptops, tablets o smartphones del personal... proveen de recuperación rápida ante emergencias, desde desastres naturales, cortes de energía locales, pérdida de información, minimiza los riesgos del almacenamiento únicamente local, ya que a pesar de los mejores esfuerzos, las computadoras fallan por razones muy variadas: Desde malware y virus, deterioro, un simple error físico, corrupción del sistema operativo, etc.

### 6. Control

Te brinda visibilidad y control sobre tus datos. Decide qué usuarios tienen acceso a información y servicios específicos y evita que caiga en malas manos o en colaboradores sin entrenamiento o de menor confianza. Facilita la colaboración, evita la duplicación, copias y silos de la información.

### 7. Competitividad

No todos migrarán a la nube, no por ahora. Sin embargo, las organizaciones ya están siendo impactadas positivamente por los beneficios. La adopción crece año con año porque permite el acceso a tecnología de clase mundial de manera conveniente y asequible, lo que te ayuda a ser más competitivo. Más productividad, colaboración, seguridad y retornos de inversión.

Si tienes preguntas sobre cómo puedes adoptar infraestructura cloud para tu negocio, con servicios de **Telefonía IP - Comunicaciones Unificadas y Colaboración, Call/Contact Center (Inbound, Outbound, Omnicanalidad, Analíticos, Reportes automatizados...), Chatbots con Inteligencia Artificial, Asistentes Virtuales Inteligentes, Videoconferencia, Encuestas IVR, Chat Empresarial, SMS, CRM, Voice Blasters y más.** TOGA Customer Services te puede ayudar.

Contáctanos hoy para darle upgrade a la Experiencia de Tus Clientes.

+52 55 1450 5050

contacto@togacs.com

www.togasoluciones.com

### COMUNICACIONES UNIFICADAS

Teléfono para empresas, email, mensajería, chat, colaboración en una sola aplicación.



### CALL/CONTACT CENTER

Solución de Call/Contact Center, inbound, outbound, blended, marcadores e integraciones a medida.



### CHATBOT (AI)

Inteligencia artificial para atender automáticamente a tus clientes en tu sitio web y redes sociales



### MEET

Videoconferencias en salas privadas, invitaciones, grabación, notas, streaming, colaboración y más.



### ANALYTICS CC

Reconocimiento de Voz (ASR) y Texto a Voz (TTS) para análisis de grabaciones de Centros de Contacto



### IVR SURVEYS

Encuestas telefónicas con IVR, preguntas abiertas (grabación), cerradas (tonos), reportes, Web UI.



### SMS

Envío masivo o transaccional de SMS para notificaciones, recordatorios, marketing.



### MONITOREO

Monitoreo total para Call/Contact Centers: Llamadas, Campañas, Troncales, Carriers, Marcadores, Localidades



### IDENTITY AUTH

Credenciales de acceso para autenticación a las aplicaciones de TOGA Business Cloud



### OBJECT STORAGE

Almacenamiento de datos sin estructura o modelo, como imágenes, audios, o archivos para colaborar



### BATCH PROCESS

Procesos en masa para ejecución de tareas relacionadas a sistemas de Telecomunicaciones



### DATABASES

Almacenamiento estructurado de información de sistemas de Telefonía y Call y Contact Center



### QUEUE PROCESSING

Ejecución de procesos en masa en colas para tareas relacionadas a sistemas de Telecomunicaciones



### ADDONS

Integración, desarrollo a medida de soluciones personalizadas para tu modelo de negocio



### SIP TRUNKS

Integración de nuestras plataformas de Telefonía IP con sistemas de BackOffice o software CRM



APLICACIONES

PLATAFORMAS

INFRAESTRUCTURA

CX CUSTOMER EXPERIENCE SOLUTIONS

## Portafolio de Soluciones Empresariales TOGA BUSINESS CLOUD



### COMPUTE

Instancias de cómputo de propósito general, máquinas virtuales optimizadas para tu operación.



### SIP FIREWALL

Hardware de seguridad para prevención y mitigación de ataques a sistemas de telefonía ip.



### BLOCK STORAGE

Volúmenes de almacenamiento de propósito general de alta disponibilidad y redundancia opcional



### SD WAN

Redes definidas por software para continuidad de la operación, balanceo y fusión de enlaces de red



### SIP TRUNKS

Líneas troncales de Telefonía VoIP para conectividad global de llamadas con protocolo SIP vía Internet.



# EL TOQUE HUMANO DEL *CUSTOMER* *EXPERIENCE*

EN ESTA ERA DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, EL TOQUE HUMANO NUNCA DEJARÁ DE MARCAR LA DIFERENCIA EN EL *CUSTOMER EXPERIENCE*, POR ESTA RAZÓN, EN EL 23<sup>rd</sup> GLOBAL CX FORUM “*THE HUMAN TOUCH IN A DIGITAL WORLD*” FUE EL SLOGAN QUE PREVALECIÓ EN LA TEMÁTICA DEL PROGRAMA.



Marco Díaz, Virtual Hold; Martha Cepeda, Auronix; Ma. Eugenia García, IMT; Kevin Ferrel, Cisco y Julio Flores, Toga.

Como es ya costumbre, desde hace 23 años, el IMT organiza su magno congreso anual en la ciudad de México en el mes de marzo. En esta ocasión se reunieron más de 1,700 colegas de la industria los días 11, 12 y 13 para interactuar, cambiar opiniones y compartir experiencias dentro del foro de *Customer Experience* más importante de América Latina.

Con el afán de innovar el formato del evento, este año el IMT presentó un foro abierto que abarcaba el área de la expo y los escenarios de las conferencias. Esta dinámica fue muy bien recibida por los asistentes y expositores, quienes interactuaron durante todo el evento sin interrumpir la dinámica del mismo.

Los temas más abordados en las conferencias comprendían aspectos del *Customer Experience*, la transformación digital; la inteligencia artificial; los *chatbots*; la ciberseguri-

dad; la nube; *big data*; *customer* y *employee engagement*, y *service desk*.

De esta forma, se dictaron 30 conferencias a cargo de especialistas nacionales e internacionales, quienes dieron el valor académico al evento y compartieron sus conocimientos respecto a las tendencias de la industria. Por su parte, los exhibidores mostraron las soluciones más innovadoras que ayudan a las empresas a brindar las mejores experiencias a sus clientes.

Al finalizar el *Global CX Forum*, Ma. Eugenia García agradeció a todos los asistentes, conferencistas y empresas exhibidoras por su gran apoyo para la realización de este evento; así como al equipo del IMT por la organización y entrega que demuestran, año con año, en este congreso anual.

## TALLERES

**E**n el marco del Congreso expertos de la Industria impartieron ocho talleres especializados sobre temas innovadores que resultaron de gran interés para los que laboran en las áreas de interacción con clientes.



MEJORES PRÁCTICAS PARA EL USO DE *WHATSAPP* EN ATENCIÓN A CLIENTES

▶ Joel Cuevas y Martha Cepeda  
Auronix



TALLER DE ALTA DIRECCIÓN

▶ Eugenio Fonseca  
BBVA Bancomer



ADMINISTRACIÓN EFECTIVA DEL CC

Francisco Caudillo  
Qualfon



DESARROLLO Y LIDERAZGO EN EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO

María Fretes  
Grupo Romo



ESTRATEGIAS DE CUSTOMER EXPERIENCE

Jenny Monsalve  
CXC



**EMPLOYEE ENGAGEMENT**

▶ **Tere Lucio**  
Customer Care Associates



**SOCIAL CUSTOMER SERVICES**

▶ **Angélica Pereyra**  
el contact.com

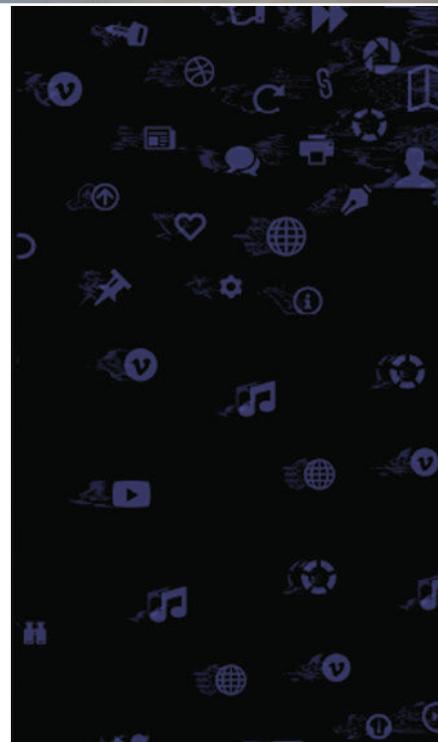


**EL CAMINO A LA DIGITALIZACIÓN**

▶ **Pilar Mercado**  
ObjectWave

# RESEÑA FOTOGRAFICA

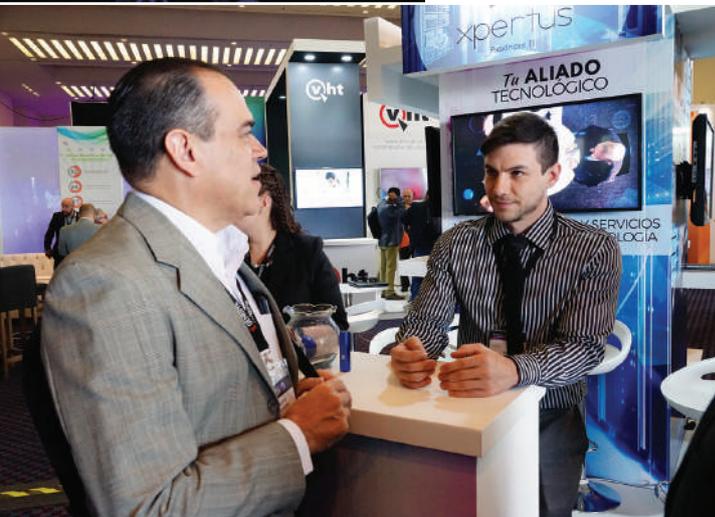




Sara Álvarez, Opinio Latinoamérica.



Roberto de la Mora, Amazon Web Services.





Miguel Uribe, Conferencista TEDx Guadalajara.



Raúl Rodríguez, NICE Systems y Lourdes Adame.



**2bglobal**  
10 AÑOS

**2bglobal**  
VANGUARDIA EN CONTACT CENTER

- ✓ RENTA DE INFRAESTRUCTURA.
- ✓ INTERACCIÓN CON CLIENTES MULTICANAL.
- ✓ RETORNO DE INVERSIÓN GARANTIZADA.
- ✓ COSTO MAS COMPETITIVO DEL MERCADO.

CONVENTO DE TEPOTZOTLAN 13, JARDINES DE STA.MONICA, TLALNEPANTLA, EDO. DE MÉXICO C.P. 54050  
 TEL. (55)5358-5703 (55)8548-1102  
 2bglobal.com.mx info@2bglobal.com.mx

# COCTEL NETWORKING

PATROCINADO POR:



**E**n el marco del 23<sup>rd</sup> Global CX Forum, Sixbell patrocinó el coctail *networking* para un grupo selecto de invitados, en el que Francisco Jovel presentó una breve reseña de la trayectoria de esta empresa en el mercado de los *Call Centers* en México y América Latina. Además, planteó los retos que enfrentan las empresas en la retención a clientes y cómo Sixbell puede apoyar a las áreas de servicio y atención a clientes a mejorar sus procesos.



Ma. Eugenia García, IMT; Pablo De los Santos, Verint y Francisco Jovel, Sixbell.



# DESAYUNOS NETWORKING

Con el fin de presentar a un grupo selecto de participantes las soluciones más innovadoras para la interacción con clientes, Aspect y Plantronics llevaron a cabo dos desayunos de *networking*, dentro del 23<sup>rd</sup> Global CX Forum.

El martes 12 de marzo, Gustavo Carriles, *Marketing Manager* LATAM North y Alejandro Hamed, *Account Executive Sr.* México de Aspect, presentaron la conferencia *Customer Engagement ¿conoces la diferencia?* en la que abordaron cómo las soluciones de Aspect en la nube pueden ayudar al Centro de Contacto a optimizar sus procesos de atención a clientes.

Por su parte, Pahola Sánchez, *Head of Strategic Partner & Global Accounts* Latin America de Plantronics, presentó una charla el miércoles 13, sobre cómo Plantronics y Polycom ayudan mejorar la experiencia del cliente en el Centro de Contacto, a través de sus sistemas de comunicación que evitan el ruido y cuentan con un diseño que mejora la eficacia de los ejecutivos de atención.



Gustavo Carriles, Director de Marketing LATAM.



Pahola Sánchez, Head of Strategic Partners and Global Account Latin America.





# SE ENTREGA EL MÁXIMO GALARDÓN DE CX EN MÉXICO

Lourdes Delgado

EN EL MARCO DEL 23<sup>rd</sup> GLOBAL CX FORUM, SE LLEVÓ A CABO LA ENTREGA DEL PREMIO NACIONAL “EXCELENCIA EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y CENTROS DE CONTACTO” EN SU DÉCIMA CUARTA EDICIÓN, SÍMBOLO DE MÁXIMO PRESTIGIO Y DISTINCIÓN QUE SE DISPUTARON MÁS DE 60 EMPRESAS, CON 194 CASOS INSCRITOS Y QUE NOS PERMITE FORJAR UNA CULTURA DE COMPETITIVIDAD Y EXCELENCIA.

Como parte de este magno evento, desde 2010, el IMT otorga un Reconocimiento Anual a una personalidad especial que haya destacado por su trayectoria y gran contribución a la industria. En este año, Ma. Eugenia García entregó este reconocimiento a Juan Ignacio Sada Flores, CEO de Teleperformance.

“Este año queremos reconocer a alguien a quien distingue su gran dinamismo y liderazgo transformacional, logrando ser inspiración, transmitiendo y alentando a explorar nuevas formas de hacer negocio en mercados internacionales. Asimismo, es una persona de grandes valores, altamente responsable y comprometido, no solo con su gente, sino también con el desarrollo del sector en México y la Región. Amante del medio ambiente, con un alto enfoque humanista y preocupado por crear valor para la sociedad y para las generaciones futuras”, así presentó Ma. Eugenia García a Juan Ignacio Sada Flores y lo invitó a pasar al escenario. Con esta entrega, son ya 10 personalidades las que han recibido este reconocimiento.



Juan Ignacio Sada Flores, CEO de Teleperformance.

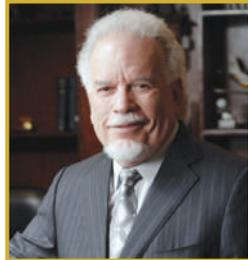
# PERSONALIDADES DEL AÑO



**Rodrigo González**  
2010



**Aurelio Alonso**  
2011



**Gustavo de la Garza**  
2012



**Eduardo Madariaga**  
2013



**Mauricio Eichner**  
2014



**Gustavo de la Garza**  
2017



**Eduardo Castillo**  
2015



**Jesús Rodríguez**  
2016



**Lupita Cuesta**  
2018



**Juan Ignacio Sada**  
2019

Antes de iniciar la ceremonia de premiación de cada una de las categorías, Ma. Eugenia García agradeció al Instituto del Fomento a la Calidad Total por aportar su experiencia, así como a PwC por su invaluable labor al auditar minuciosamente el proceso de inscripción, evaluación y los resultados del premio. De igual manera agradeció a los 68 miembros del jurado por su invaluable labor de calificación de los casos.

Al finalizar la entrega de preseas, García recordó que la ALOIC, (Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes), nació para dar vida al Premio LATAM a través del cual se reconocen las mejores prácticas de América Latina, su 8<sup>va</sup> Edición 2019 se llevará a cabo el próximo 25 de junio en Brasil e invitó a todos los ganadores de esta noche a seguir representando a México en futuras ediciones, de hecho a México le tocará ser la sede del premio LATAM en 2020.

Patrocinado por:



Auspiciado por:



MEJORES ORGANIZACIONES

Mejor Contribución Tecnológica, Sector In Company		
<b>ORO</b>	<b>PLATA</b>	<b>BRONCE</b>
<b>Empresa:</b> DHL Express México  <b>Nombre del caso:</b> (Confort Productividad) (Tecnología) = Gente amando su trabajo	<b>Empresa:</b> Hoteles City Express  <b>Nombre del caso:</b> Conectividad virtual "Un concepto hecho realidad"	<b>Empresa:</b> Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey  <b>Nombre del caso:</b> Maximización en la vivencia del participante de ECD
Mejor Estrategia de Desarrollo Humano		
<b>ORO</b>	<b>PLATA</b>	<b>BRONCE</b>
<b>Empresa:</b> Impulse Telecom  <b>Nombre del caso:</b> CEA: Contacto, emoción y arte	<b>Empresa:</b> Hoteles City Express  <b>Nombre del caso:</b> Modelo <i>Lean Process</i> "Cambiando bien dicho, por bien hecho"	<b>Empresa:</b> Salud Digna  <b>Nombre del caso:</b> Beneficios SD
Mejor Contribución Tecnológica, Sector BPO-KPO-ITO		
<b>ORO</b>	<b>PLATA</b>	<b>BRONCE</b>
<b>Empresa:</b> BBVA Bancomer acompañado de LivePerson  <b>Nombre del caso:</b> De una simple sesión de <i>chat</i> a la asincronía de una conversación infinita	<b>Empresa:</b> Eficasia  <b>Nombre del caso:</b> <i>Omnichannel</i> AON	<b>Empresa:</b> Konexo Contact + Solution Center  <b>Nombre del caso:</b> CIP-Estrategia de optimización digital
Mejor Estrategia de Cobranza		
<b>ORO</b>	<b>PLATA</b>	<b>BRONCE</b>
<b>Empresa:</b> Atento con la campaña de Metlife  <b>Nombre del caso:</b> Cobranza la nueva experiencia del cliente	<b>Empresa:</b> BBVA Bancomer  <b>Nombre del caso:</b> Soluciones de pago al cliente caso de éxito	<b>Empresa:</b> American Express  <b>Nombre del caso:</b> Cobranza digital
Mejor Estrategia de Servicio a Clientes, Sector BPO-KPO-ITO		
<b>ORO</b>	<b>PLATA</b>	<b>BRONCE</b>
<b>Empresa:</b> Callcom  <b>Nombre del caso:</b> Optimizando la experiencia del cliente	<b>Empresa:</b> Amatech  <b>Nombre del caso:</b> La mejor inversión de un banco es el servicio	<b>Empresa:</b> Teleperformance  <b>Nombre del caso:</b> Servicio integral de Modelo de Acompañamiento
Mejor Estrategia de Servicio a Clientes, Sector Financiero y Seguros		
<b>ORO</b>	<b>PLATA</b>	<b>BRONCE</b>
<b>Empresa:</b> American Express  <b>Nombre del caso:</b> El Cliente es primero - Sin tiempo de llamada	<b>Empresa:</b> ANA Compañía de Seguros  <b>Nombre del caso:</b> La trazabilidad de la información como proceso de mejora	<b>Empresa:</b> Citibanamex Seguros  <b>Nombre del caso:</b> Tipificador de motivos de llamadas para la toma de decisiones
Mejor Estrategia de Servicio a Clientes, Sector In Company		
<b>ORO</b>	<b>PLATA</b>	<b>BRONCE</b>
<b>Empresa:</b> DHL Express México  <b>Nombre del caso:</b> Seguimiento de vanguardia en nuestro Centro de Contacto	<b>Empresa:</b> Grupo Proa  <b>Nombre del caso:</b> Tu tiempo es muy valioso	<b>Empresa:</b> Samsung  <b>Nombre del caso:</b> Vive la experiencia de servicio
Mejor Estrategia de Operación BPO-KPO-ITO		
<b>ORO</b>	<b>PLATA</b>	<b>BRONCE</b>
<b>Empresa:</b> Eficasia  <b>Nombre del caso:</b> <i>Ripley</i> : Acortando el camino	<b>Empresa:</b> Teleperformance  <b>Nombre del caso:</b> Pioneros en la externalización, primeros en la atención	<b>Empresa:</b> Grupo Financiero AFIRME  <b>Nombre del caso:</b> Encuestas de satisfacción seguros siniestros
Mejor Estrategia de Operación In Company		
<b>ORO</b>	<b>PLATA</b>	<b>BRONCE</b>
<b>Empresa:</b> Telefónica Movistar  <b>Nombre del caso:</b> <i>High Performance</i> : Incrementando la satisfacción del cliente	<b>Empresa:</b> American Express  <b>Nombre del caso:</b> División de servicio a tarjetahabientes de marca compartida	<b>Empresa:</b> Salud Digna  <b>Nombre del caso:</b> Despegue

Mejor Estrategia de Atención Multicanal / Omnicanal, Sector BPO-KPO-ITO		
<b>ORO</b>	<b>PLATA</b>	<b>BRONCE</b>
<b>Empresa:</b> BBVA Bancomer acompañado de LivePerson  <b>Nombre del caso:</b> Auto Digital: Experiencia Omnicanal consistente	<b>Empresa:</b> Anexa  <b>Nombre del caso:</b> Atención digna de <i>millennials</i>	<b>Empresa:</b> Atento con la campaña de KIA  <b>Nombre del caso:</b> Digitalizando la experiencia del cliente
Mejor Estrategia de Atención Multicanal / Omnicanal, para el Sector <i>In Company</i>		
<b>ORO</b>	<b>PLATA</b>	<b>BRONCE</b>
<b>Empresa:</b> SAMSUNG  <b>Nombre del caso:</b> <i>Customer Service</i> , tú eliges como contactarnos...	<b>Empresa:</b> DHL Express México  <b>Nombre del caso:</b> !Siempre contigo! Cuándo y dónde nos necesites	<b>Empresa:</b> Citibanamex Seguros  <b>Nombre del caso:</b> Tableros de control automatizados para la toma de decisiones
Mejor Estrategia de Ventas, Sector <i>Incompany</i>		
<b>ORO</b>	<b>PLATA</b>	<b>BRONCE</b>
<b>Empresa:</b> American Express  <b>Nombre del caso:</b> Estrategia de consolidación de grupos operativos de ventas	<b>Empresa:</b> Banco del Bajío  <b>Nombre del caso:</b> ATIENDE: Convirtiendo el servicio en oportunidad de negocio	<b>Empresa:</b> Hoteles City Express  <b>Nombre del caso:</b> ¿A un <i>WhatsApp</i> de tu próxima reserva?
Mejor Estrategia de Ventas, Sector BPO-KPO-ITO		
<b>ORO</b>	<b>PLATA</b>	<b>BRONCE</b>
<b>Empresa:</b> Stereon acompañado de LivePerson  <b>Nombre del caso:</b> Impulsando exponencialmente las conversiones digitales	<b>Empresa:</b> Teleperformance  <b>Nombre del caso:</b> <i>Sales Reloaded</i>	<b>Empresa:</b> Estrategica  <b>Nombre del caso:</b> Conquistando el B2B en un mundo B2C
Mejor Estrategia de <i>Customer Experience CX</i> , Sector BPO-KPO-ITO		
<b>ORO</b>	<b>PLATA</b>	<b>BRONCE</b>
<b>Empresa:</b> Telvista  <b>Nombre del caso:</b> Del análisis al <i>Customer Experience</i>	<b>Empresa:</b> Atento con la campaña de Bancomer  <b>Nombre del caso:</b> Acompañamiento efectivo = Satisfacción del cliente	<b>Empresa:</b> Eficasia  <b>Nombre del caso:</b> "Convirtiendo al cliente con una buena experiencia"
Mejor Estrategia de <i>Customer Experience CX</i> , Sector <i>Incompany</i>		
<b>ORO</b>	<b>PLATA</b>	<b>BRONCE</b>
<b>Empresa:</b> SAMSUNG  <b>Nombre del caso:</b> Vive la experiencia de servicio	<b>Empresa:</b> DHL Express México  <b>Nombre del caso:</b> <i>I've got the power! ... Emotional Connection</i>	<b>Empresa:</b> CFE Suministrador de Servicios Básicos  <b>Nombre del caso:</b> Contigo, tan digital como virtual
Mejor Contribución en Responsabilidad Social		
<b>ORO</b>		
<b>Empresa:</b> Consejo de la Comunicación  <b>Nombre del caso:</b> Fideicomiso fuerza México		
PREMIO GLOBAL CIC 2018		
<b>ORO</b>		
<b>Empresa:</b> ADT Private Security Services de México  <b>Organización que obtuvo el más alto puntaje en su primera evaluación realizada en 2018</b>		
PREMIO GLOBAL CIC 2018		
<b>ORO</b>		
<b>Empresa:</b> Konexo Contact + Solution Center  <b>Organización con el más alto puntaje de todas las organizaciones certificadas por el IMT</b>		



DHL Express México, Hoteles City Express e Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

## Mejor Contribución Tecnológica, Sector *In Company*



ORO

**Empresa:**  
DHL Express México

**Nombre del caso:**  
(Confort Productividad)  
(Tecnología) = Gente amando su trabajo



PLATA

**Empresa:**  
Hoteles City Express

**Nombre del caso:**  
Conectividad virtual  
"Un concepto hecho realidad"



BRONCE

**Empresa:**  
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey

**Nombre del caso:**  
Maximización en la vivencia del participante de ECD



# Mejor Estrategia de Desarrollo Humano



ORO

**Empresa:**  
Impulse Telecom

**Nombre del caso:**  
CEA: Contacto, emoción y arte



PLATA

**Empresa:**  
Hoteles City Express

**Nombre del caso:**  
Modelo *Lean Process*  
"Cambiando bien dicho, por bien hecho"



BRONCE

**Empresa:**  
Salud Digna

**Nombre del caso:**  
Beneficios SD



Salud Digna, Hoteles City Express e Impulse Telecom.

# Mejor Contribución Tecnológica, Sector BPO-KPO-ITO



ORO

**Empresa:**

BBVA Bancomer acompañado de LivePerson

**Nombre del caso:**

De una simple sesión de chat a la asincronía de una conversación infinita



PLATA

**Empresa:**

Eficasia

**Nombre del caso:**

Omnichannel AON



BRONCE

**Empresa:**

Konexo Contact + Solution Center

**Nombre del caso:**

CIP-Estrategia de optimización digital



Eficasia, Konexo Contact + Solution Center y BBVA Bancomer acompañado de LivePerson.



Atento, BBVA Bancomer y American Express.



**ORO**

**Empresa:**

Atento con la campaña de Metlife

**Nombre del caso:**

Cobranza la nueva experiencia del cliente

## Mejor Estrategia de Cobranza



**PLATA**

**Empresa:**

BBVA Bancomer

**Nombre del caso:**

Soluciones de pago al cliente caso de éxito



**BRONCE**

**Empresa:**

American Express

**Nombre del caso:**

Cobranza digital





Teleperformance, Callcom y Amatech.

## Mejor Estrategia de Servicio a Clientes, Sector BPO-KPO-ITO



ORO

**Empresa:**  
Callcom

**Nombre del caso:**  
Optimizando la experiencia del cliente



PLATA

**Empresa:**  
Amatech

**Nombre del caso:**  
La mejor inversión de un banco es el servicio



BRONCE

**Empresa:**  
Teleperformance

**Nombre del caso:**  
Servicio integral de Modelo de Acompañamiento



# Mejor Estrategia de Servicio a Clientes, Sector Financiero y Seguros



ORO

**Empresa:**  
American Express

**Nombre del caso:**  
El Cliente es primero – Sin tiempo de llamada



PLATA

**Empresa:**  
ANA Compañía de Seguros

**Nombre del caso:**  
La trazabilidad de la información como proceso de mejora



BRONCE

**Empresa:**  
Citibanamex Seguros

**Nombre del caso:**  
Tipificador de motivos de llamadas para la toma de decisiones



American Express, Citibanamex Seguros y ANA Compañía de Seguros.

# Mejor Estrategia de Servicio a Clientes, Sector *In Company*



ORO

**Empresa:**  
DHL Express México

**Nombre del caso:**  
Seguimiento de vanguardia en nuestro Centro de Contacto



PLATA

**Empresa:**  
Grupo Proa

**Nombre del caso:**  
Tu tiempo es muy valioso



BRONCE

**Empresa:**  
Samsung

**Nombre del caso:**  
Vive la experiencia de servicio



Samsung, Grupo Proa y DHL Express México.



Grupo Financiero AFIRME, Teleperformance y Eficasia.

**ORO**

**Empresa:**  
Eficasia

**Nombre del caso:**  
*Ripley: Acortando el camino*

**PLATA**

**Empresa:**  
Teleperformance

**Nombre del caso:**  
Pioneros en la externalización,  
primeros en la atención

**BRONCE**

**Empresa:**  
Grupo Financiero AFIRME

**Nombre del caso:**  
Encuestas de satisfacción seguros siniestros

## Mejor Estrategia de Operación BPO-KPO-ITO





American Express y Telefónica Movistar.

## Mejor Estrategia de Operación *In Company*



ORO

**Empresa:**  
Telefónica Movistar

**Nombre del caso:**  
High Performance: Incrementando la satisfacción del cliente



PLATA

**Empresa:**  
American Express

**Nombre del caso:**  
División de servicio a tarjetahabientes de marca compartida



BRONCE

**Empresa:**  
Salud Digna

**Nombre del caso:**  
Despegue

# Mejor Estrategia de Atención Multicanal / Omnicanal, Sector BPO-KPO-ITO



**ORO**

**Empresa:**  
BBVA Bancomer acompañado de LivePerson

**Nombre del caso:**  
Auto Digital: Experiencia Omnicanal consistente



**PLATA**

**Empresa:**  
Anexa

**Nombre del caso:**  
Atención digna de *millennials*



**BRONCE**

**Empresa:**  
Atento con la campaña de KIA

**Nombre del caso:**  
Digitalizando la experiencia del cliente



Anexa, BBVA Bancomer y LivePerson, y Atento.

# Mejor Estrategia de Atención Multicanal / Omnicanal, para el Sector In Company



ORO

**Empresa:**  
SAMSUNG

**Nombre del caso:**  
*Customer Service, tú eliges como contactarnos...*



PLATA

**Empresa:**  
DHL Express México

**Nombre del caso:**  
*¡Siempre contigo!  
Cuándo y dónde nos necesites*



BRONCE

**Empresa:**  
Citibanamex Seguros

**Nombre del caso:**  
*Tableros de control automatizados  
para la toma de decisiones*



DHL Express México, Samsung y Citibanamex Seguros.



Banco del Bajío, American Express y Hoteles City Express.

**ORO**

**Empresa:**  
American Express

**Nombre del caso:**  
Estrategia de consolidación de grupos operativos de ventas

## Mejor Estrategia de Ventas, Sector *Incompany*

**PLATA**

**Empresa:**  
Banco del Bajío

**Nombre del caso:**  
ATIENDE: Convirtiendo el servicio en oportunidad de negocio

**BRONCE**

**Empresa:**  
Hoteles City Express

**Nombre del caso:**  
¿A un WhatsApp de tu próxima reserva?





Teleperformance, Steren y LivePerson, y Estrategica.

## Mejor Estrategia de Ventas, Sector BPO-KPO-ITO



ORO

**Empresa:**  
Steren acompañado de LivePerson

**Nombre del caso:**  
Impulsando exponencialmente las conversiones digitales



PLATA

**Empresa:**  
Teleperformance

**Nombre del caso:**  
Sales Reloaded



BRONCE

**Empresa:**  
Estrategica

**Nombre del caso:**  
Conquistando el B2B en un mundo B2C



# Mejor Estrategia de Customer Experience CX, Sector BPO-KPO-ITO

**ORO**

**Empresa:**  
Telvista

**Nombre del caso:**  
Del análisis al *Customer Experience*



**PLATA**

**Empresa:**  
Atento con la campaña de Bancomer

**Nombre del caso:**  
Acompañamiento efectivo = Satisfacción del cliente



**BRONCE**

**Empresa:**  
Eficasia

**Nombre del caso:**  
"Convirtiendo al cliente con una buena experiencia"




Eficasia, Telvista y Atento.

# Mejor Estrategia de Customer Experience CX, Sector Incompany



ORO

**Empresa:**  
SAMSUNG

**Nombre del caso:**  
Vive la experiencia de servicio



PLATA

**Empresa:**  
DHL Express México

**Nombre del caso:**  
*I've got the power! ...  
Emotional Connection*



BRONCE

**Empresa:**  
CFE Suministrador  
de Servicios Básicos

**Nombre del caso:**  
Contigo, tan digital como virtual



DHL Express México, Samsung y CFE Suministrador de Servicios Básicos.

# Mejor Contribución en Responsabilidad Social



**ORO**

**Empresa:**  
Consejo de la Comunicación

**Nombre del caso:**  
Fideicomiso fuerza México



Consejo de la Comunicación.

## Somos

Una empresa integradora especializada y certificada de marcas líderes con gran experiencia, enfocada en la satisfacción de nuestros Clientes implementando soluciones de:



- Analytics multicanal (voz, chat, email, redes sociales)
- Automatización de Procesos (Robotic Automation)
- Contact Center multicanal (IVR, marcadores, chat, email)
- Soluciones de Grabación (voz, pantallas, videollamadas, redes sociales)
- Autenticación de huella de voz
- Prevención de Fraudes
- Gestión de Compensación de Incentivos
- Soluciones para Cumplimiento (PCI Compliance)

- PBX IP/SIP
- Redes datos (switching- routing, wireless)
- Comunicaciones Unificadas
- Videoconferencia
- Monitoreo de operación de Back Office
- Encuestas de satisfacción multicanal (Voz del Cliente)
- Work Force Management
- CCTV / Videograbación
- Servicios Profesionales
- Servicios Administrados
- Pólizas de Servicio y Mantenimiento
- Consultoría

- Data Centers
- Servidores / Almacenamiento
- Sistemas de Tarificación de Llamadas
- Diademas
- Cableado

**NICE**

**AVAYA**

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

## PREMIO GLOBAL CIC 2018

**ADT Private Security Services de México**

Organización que obtuvo el más alto puntaje en su primera evaluación realizada en 2018



## PREMIO GLOBAL CIC 2018

**Konexo Contact + Solution Center**

Organización con el más alto puntaje de todas las organizaciones certificadas por el IMT



# ¡Felicidades a los ganadores!

14a. Edición Premio Nacional IMT 2019

Organizado por:

“Excelencia en la Experiencia de Cliente  
y Centros de Contacto”

**imt.**

*Gracias a nuestro patrocinador*

**NICE®**



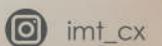
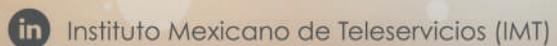
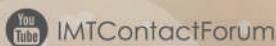
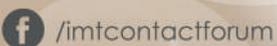
Auspiciado por:



Para mayor información:

Lourdes Delgado • 5340-2290 Ext. 5010 • l.delgado@imt.com.mx

Diana Torres • 5340-2290 Ext. 5020 • d.torres@imt.com.mx



"Mejor Ejecutivos de Contacto Sector BPO-KPO-ITO"		
ORO	PLATA	BRONCE
<b>Nombre:</b> Dalia Isabel Cruz Guerrero  <b>Empresa:</b> Konexo Contact + Solution Center	<b>Nombre:</b> María del Carmen Muñoz Loaiza  <b>Empresa:</b> Eficasia	<b>Nombre:</b> Cristian Fredy Pérez Pérez  <b>Empresa:</b> Konexo Contact + Solution Center
"Mejor Ejecutivos de Contacto, Atención Ciudadana"		
ORO	PLATA	BRONCE
<b>Nombre:</b> Miguel Ángel Martínez Urzua  <b>Empresa:</b> Gobierno del Estado de México	<b>Nombre:</b> Gloria María Uscanga López  <b>Empresa:</b> CFE Suministrador de Servicios Básicos División Oriente	<b>Nombre:</b> Jaime Orlando Garza Rodríguez  <b>Empresa:</b> CFE Suministrador de Servicios Básicos División Golfo Norte
"Mejor Ejecutivos de Contacto, Sector Incomany"		
ORO	PLATA	BRONCE
<b>Nombre:</b> Christopher Vilches Saldivar  <b>Empresa:</b> DHL Express México	<b>Nombre:</b> Michel Ignacio Ayala Navarro  <b>Empresa:</b> Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey	<b>Nombre:</b> Alejandra Isalia González Silva  <b>Empresa:</b> American Express
"Mejor Supervisor"		
ORO	PLATA	BRONCE
<b>Nombre:</b> David Aarón Arroyo Trejo  <b>Empresa:</b> DHL Express México	<b>Nombre:</b> Viridiana Berenice Guerrero Pérez  <b>Empresa:</b> American Express	<b>Nombre:</b> Sheila Guerrero Flores  <b>Empresa:</b> Eficasia
"Mejor Supervisor de Atención Ciudadana"		
ORO	PLATA	BRONCE
<b>Nombre:</b> Gloria Graciela Jiménez Lizama  <b>Empresa:</b> CFE Suministrador de Servicios Básicos División Peninsular	<b>Nombre:</b> San Juana Elizabeth Coronado Flores  <b>Empresa:</b> CFE Suministrador de Servicios Básicos División Golfo Norte	<b>Nombre:</b> Gabriel Humberto Pérez Llanes  <b>Empresa:</b> CFE Suministrador de Servicios Básicos División Golfo Norte
"Mejor Coordinador"		
ORO	PLATA	BRONCE
<b>Nombre:</b> Edgar Ricardo Silva Guzmán  <b>Empresa:</b> American Express	<b>Nombre:</b> Gerardo Abraham Pérez Vicenti  <b>Empresa:</b> American Express	<b>Nombre:</b> Aldo Jair Gómez Martínez  <b>Empresa:</b> Telvista
"Mejor Gerente"		
ORO	PLATA	BRONCE
<b>Nombre:</b> Gerardo Martín Islas Isidoro  <b>Empresa:</b> Grupo Proa	<b>Nombre:</b> Diana Ramírez Luna  <b>Empresa:</b> DHL Express México	<b>Nombre:</b> Cindy Irasema Tostado Lizárraga  <b>Empresa:</b> Salud Digna
"Mejor Gerente, Sector BPO,KPO, ITO"		
ORO	PLATA	BRONCE
<b>Nombre:</b> Víctor Hugo González Piña  <b>Empresa:</b> Comdata Group	<b>Nombre:</b> Jazmín Adriana Cárdenas Magaña  <b>Empresa:</b> Telvista	<b>Nombre:</b> Diego Flores Ramírez  <b>Empresa:</b> Datavoice
"Mejor Director"		
ORO	PLATA	BRONCE
<b>Nombre:</b> Lizbeth Ramírez de Arellano Monje  <b>Empresa:</b> Telvista	<b>Nombre:</b> Luis Saturno Chiu  <b>Empresa:</b> DHL Express México	<b>Nombre:</b> Marcelo Herrera Inostroza  <b>Empresa:</b> Grupo Proa



**“Mejor Ejecutivos de Contacto Sector BPO-KPO-ITO”**

**ORO**

Dalia Isabel Cruz Guerrero  
Konexo Contact + Solution Center

**PLATA**

María del Carmen Muñoz Loaiza  
Eficasia

**BRONCE**

Cristian Fredy Pérez Pérez  
Konexo Contact + Solution Center



Dalia Isabel Cruz Guerrero, María del Carmen Muñoz Loaiza y Cristian Fredy Pérez Pérez.



**“Mejor Ejecutivos de Contacto, Atención Ciudadana”**

**ORO**

Miguel Ángel Martínez Urzua  
Gobierno del Estado de México

**PLATA**

Gloria María Uscanga López  
CFE Suministrador de Servicios  
Básicos División Oriente

**BRONCE**

Jaime Orlando Garza Rodríguez  
CFE Suministrador de Servicios  
Básicos División Golfo Norte



Jaime Orlando Garza Rodríguez, Gloria María Uscanga López y Miguel Ángel Martínez Urzua.

“Mejor Ejecutivos de Contacto, Sector *Incompany*”



**ORO**

Christopher Vilches Saldivar  
DHL Express México

**PLATA**

Michel Ignacio Ayala Navarro  
Instituto Tecnológico y de  
Estudios Superiores de Monterrey

**BRONCE**

Alejandra Isalia González Silva  
American Express



Alejandra Isalia González Silva, Michel Ignacio Ayala Navarro y Christopher Vilches Saldivar.

“Mejor Supervisor”



**ORO**

David Aarón Arroyo Trejo  
DHL Express México

**PLATA**

Viridiana Berenice Guerrero Pérez  
American Express

**BRONCE**

Sheila Guerrero Flores  
Eficasia



David Aarón Arroyo Trejo, Viridiana Berenice Guerrero Pérez y Sheila Guerrero Flores.

“Mejor Supervisor de Atención Ciudadana”



**ORO**

Gloria Graciela Jiménez Lizama  
CFE Suministrador de Servicios  
Básicos División Peninsular

**PLATA**

San Juana Elizabeth Coronado Flores  
CFE Suministrador de Servicios  
Básicos División Golfo Norte

**BRONCE**

Gabriel Humberto Pérez Llanes  
CFE Suministrador de Servicios  
Básicos División Golfo Norte



Gabriel Humberto Pérez Llanes, San Juana Elizabeth Coronado Flores y Gloria Graciela Jiménez Lizama.

“Mejor Coordinador”



**ORO**

Edgar Ricardo Silva Guzmán  
American Express

**PLATA**

Gerardo Abraham Pérez Vicenti  
American Express

**BRONCE**

Aldo Jair Gómez Martínez  
Telvista



Aldo Jair Gómez Martínez, Gerardo Abraham Pérez Vicenti y Edgar Ricardo Silva Guzmán.

“Mejor Gerente”



**ORO**

Gerardo Martín Islas Isidoro  
Grupo Proa

**PLATA**

Diana Ramírez Luna  
DHL Express México

**BRONCE**

Cindy Irasema Tostado Lizárraga  
Salud Digna



Diana Ramírez Luna, Gerardo Martín Islas Isidoro y Cindy Irasema Tostado Lizárraga.

“Mejor Gerente, Sector BPO,KPO, ITO”



**ORO**

Victor Hugo González Piña  
Comdata Group

**PLATA**

Jazmín Adriana Cárdenas Magaña  
Telvista

**BRONCE**

Diego Flores Ramírez  
Datavoice



Diego Flores Ramírez, Victor Hugo González Piña y Jazmín Adriana Cárdenas Magaña.

"Mejor Director"		
 <p><b>ORO</b> Lizbeth Ramírez de Arellano Monje Telvista</p>	<p><b>PLATA</b> Luis Saturno Chiu DHL Express México</p>	<p><b>BRONCE</b> Marcelo Herrera Inostroza Grupo Proa</p>



Luis Saturno Chiu, Lizbeth Ramírez de Arellano Monje y Marcelo Herrera Inostroza. 



**SUSCRÍBETE**  
**\$350.00 ANUALES**

No pierdas la oportunidad ... "ContactForum la revista más importante de la Industria en México y Latinoamérica"

Nombre .....

Empresa ..... Cargo .....

Calle y Núm. .... Colonia .....

Ciudad ..... Estado .....

C.P. .... e-mail .....

Giro empresa ..... Tel. ....

Datos de facturación .....

Favor de realizar su pago en BBVA Bancomer, S.A. a la cuenta 0444105060, Sucursal 0021 Revolución Barranca, a nombre del Instituto Mexicano de Telemarketing, S.C.  
Clabe interbancaria: 012180004441050604  
Código swift: BCMRMXMM

## Las mejores prácticas en Customer Experience

Puedes descargarla en tus dispositivos móviles



INFORMES:

Tel. + (52) 5340 2290 ext. 3030

Lourdes Adame - l.adame@imt.com.mx

Susana Delgado - s.delgado@imt.com.mx

 /IMTContactForum  @IMT\_

# EL IMT RECONOCE A LAS EMPRESAS CERTIFICADAS EN EL MODELO GLOBAL DE CALIDAD PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES V2.0



**Berenice Hernández  
Diana Torres**

EL PASADO 12 DE MARZO, EN EL MARCO DE LA CEREMONIA DEL PREMIO NACIONAL DE EXCELENCIA 2019, FUERON RECONOCIDAS LAS ORGANIZACIONES EVALUADAS DURANTE 2018-2019, QUE SE DIERON A LA TAREA DE IMPLEMENTAR LOS REQUISITOS QUE PLANTEA EL MODELO GLOBAL CIC.

A través del Modelo Global de Calidad para la Interacción con Clientes en su versión 2.0, el IMT sigue impulsando las mejores prácticas de la industria, fomentando la competitividad, sustentabilidad y un enfoque a resultados de todas las áreas de interacción con clientes que adoptan este modelo.

Respondiendo también a una de las grandes necesidades de sector, el IMT ha integrado al Modelo, en alianza con SIGE, los requisitos mínimos que toda organización con manejo de datos personales, debe llenar para certificar su cumplimiento a las disposiciones de la Ley Federal de Protección de Datos Personales ante el INAI.

## ¡FELICIDADES A TODAS LAS ORGANIZACIONES!

EMPRESA	NIVEL DE CERTIFICACIÓN	CENTROS
ADT Private Security Services México	Competitivo	Ciudad de México
Asistencia G&T	Clase Mundial	Zona 10, Guatemala
Cineticket Cinépolis	Competitivo	Morelia
Centro de Soluciones en Informática	Competitivo	Ciudad de México
Eficasia	Clase Mundial	Moras, Insurgentes, Toluca, Revolución
GEPP Grupo Embotellador Pepsico	Confiable	Estado de México
HDI Seguros	Competitivo	Guanajuato y Puebla
SICREA	Competitivo	Ciudad de México



ADT Private Security Services de México.



GEPP Industria de Refrescos.



Eficasia.



HDI Seguros.



Cineticket – Cinépolis.



Asistencia G&T.



Centro de Soluciones en Informática. 🌐

# Capacitación y Desarrollo **imt.** 2019



## Curso Presencial "Indicadores de Eficiencia, Desempeño y Rentabilidad"

- 26 y 27 de junio 2019
- De 9:00 a 18:00 horas
- Instalaciones del IMT
- Instructor: Isaac Olvera



## Curso Presencial "Liderazgo, el Reto Pluri generacional"

- 8 y 9 de agosto 2019
- De 9:00 a 18:00 horas
- Instalaciones del IMT
- Instructor: Antonio Simancas

Webinar: 4 de junio 2019 - 10:00 hrs.  
¡Regístrate escaneando el Código QR!

No tienes claro qué es lo que  
merma la rentabilidad  
de tu Centro de Contacto



Webinar: 23 de julio 2019 - 10:00 hrs.  
¡Regístrate escaneando el Código QR!

¿Percibes qué hace falta  
integrar a las diferentes  
generaciones en tu Centro de  
Contacto?



[www.imt.com.mx](http://www.imt.com.mx)

Whats IMT (55) 8468-0731 | [capacitacion@imt.com.mx](mailto:capacitacion@imt.com.mx) | Tel. 5340-2290 Ext. 6010 y 6020

## Diplomado II - Inicia el 20 de Septiembre 2019



En alianza con  
la Universidad  
Anáhuac



## "GESTIÓN AVANZADA EN CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT - CENTROS DE CONTACTO Y ÁREAS DE INTERACCIÓN CON CLIENTES"

Informes e Inscripciones:

Tel. +52 (55) 5340-2290 Ext. 6101 | Whats IMT 55-8468-0731 | [diplomados@imt.com.mx](mailto:diplomados@imt.com.mx)



/imtcontactforum



@imt\_



IMTContactForum



Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT)



imt\_cx



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.