

AÑO 25 / NÚMERO 105 / SEPTIEMBRE - OCTUBRE 2022

CONTACT

FORUM

Soluciones CX-2023

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

◉ IMT



PENTAFON

RESULTADOS A TU MEDIDA



WWW.PENTAFON.COM

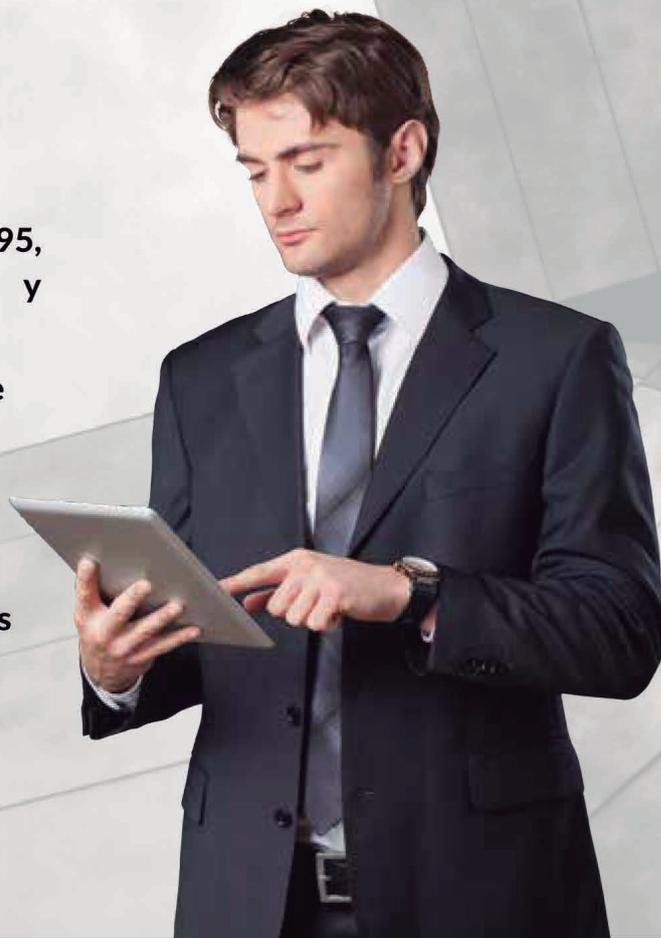


PENTAFON



EXPERTOS EN GENERAR EXPERIENCIAS POSITIVAS PARA TUS CLIENTES

- Atención a clientes, cobranza y ventas
- Certificados: PCI-DSS Nivel 1, ISO 18295, ISO27001, ISO 9001, ANSI/TIA-942 y modelo global CIC 2.0
- Somos el mejor Contact Center donde trabajar por Great Place to Work
- Plataforma omnicanal Genesys, BI, AI, speech y text analytics
- PENTAHOME[®] y MOBILITY[®]: Modelos certificados de teletrabajo
- Reclutamiento, selección y gestión de personal con registro REPSE



EDITORIAL



Eugenia García Aguirre
Directora General



Lourdes Adame Goddard
Directora Editorial

La tecnología nos ha permitido, estos dos años de pandemia, interactuar de muchas maneras diferentes, comunicarnos y colaborar por video con equipos de trabajo, clientes, proveedores y nuestra familia. Es posible comprar cualquier cosa desde un dispositivo móvil, rastrear la ubicación de las personas y obtener datos que facilitan tomar decisiones rápidas. Hoy, la apuesta de la web y otras tecnologías, es ir más allá de un mundo digital, hacia un espacio virtual compartido. La apuesta es el Metaverso.

La inteligencia artificial, la realidad aumentada, Internet de las cosas, blockchain, interactividad del usuario, así como la visión por computadora son tan solo algunas de las tecnologías que se encaminan hacia la combinación de mundos reales con mundos digitales, las cuales contribuirán a hacer del metaverso una realidad.

Las empresas de todos los sectores deberán preocuparse por entender cuáles son las reglas que especifican el uso de este tipo de tecnologías y cómo impactan en la relación con sus clientes y en la sociedad en general. Ese es el nuevo reto para las organizaciones.

En esta edición de la revista, presentamos el Directorio ContactForum 2023, un compendio con los servicios y soluciones tecnológicas más avanzadas e innovadoras del mercado para la industria de Customer Experience y Contact Centers, que les permitirán a las empresas y áreas de interacción con clientes, encontrar los servicios y las herramientas que les brinden una mejor forma de conectar con sus clientes.

Mark Zuckerberg definió el metaverso como el “Internet en el que estás dentro, en lugar de solo mirar”. Este espacio será una gran oportunidad para las empresas para crear diferentes modelos de negocio y sin duda, la experiencia de los clientes será un detonante crucial para nuestra industria. Habrá que estar preparados...

CONTACT FORUM

EDICIÓN SEPTIEMBRE - OCTUBRE 2022

DIRECCIÓN GENERAL DIRECCIÓN EDITORIAL	Ma. Eugenia García Aguirre Lourdes Adame Goddard
EDITORIA	Martha Isabel Schwebel
DISEÑO GRÁFICO Y PRODUCCIÓN	Susana Hidalgo
PUBLICIDAD Y VENTAS	Susana Delgado Dulce Morales
SUSCRIPCIONES Y SERVICIO A CLIENTES (55) 5340 2290	



Editada por el: Instituto Mexicano de Teleservicios

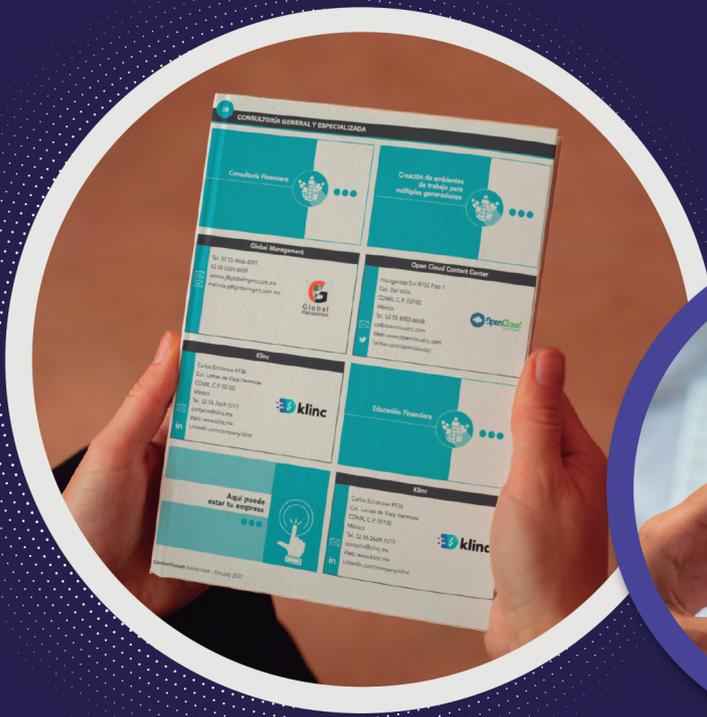
ContactForum revista, publicación periódica Septiembre - Octubre 2022.
Editor responsable: María Eugenia de la Paz García Aguirre. Número de Certificado de Reserva otorgado por el Instituto Nacional del Derecho de Autor: 04-2019-081410205900-102. Número de Certificado de Licitud de Título y Contenido 16151. Domicilio de la Publicación: Mercaderes No. 20 - 201, Col. San José Insurgentes, Delegación Benito Juárez, C.P. 03900, Ciudad de México. Imprenta: Prerensa Digital, S.A. de C.V. Andador Caravaggio No. 30, Col. Mixcoac, Delegación Benito Juárez. C.P. 03910. México, D.F. Distribuidor: SEPOMEX. Piedad 50. Col. Piedad Narvarte. Delegación Benito Juárez. C.P. 03100. México, D.F.

revistacforum@imt.com.mx

CONTACT FORUM

Editado por:

IMT



SOLUCIONES CX-2023

Encuentra las soluciones y los proveedores de servicios de **Customer Experience** y **Contact Centers** más innovadores para las necesidades de tu organización en el Directorio **ContactForum**.



Primera y única publicación impresa & digital especializada en soluciones y servicios de CX



Años en el mercado



Cobertura nacional e Internacional



Frecuencia: Anual
Tiraje: 8,000 ejemplares



Pass Along:
3 lectores por ejemplar



Audiencia:
nivel directivo y gerencial

Customer Experience

Tecnologías en la Nube

Ciberseguridad

Big Data

Business Intelligence

Contact Centers

Inteligencia Artificial

Chatbots

Telecomunicaciones

Soluciones Multicanal

Transformación Digital

¡Anúnciate y posiciona tu marca!



Más información: 55 5340 2290 ext.3030 | Cel. 55 7211 7446 | directorio@imt.com.mx

1 DESCRIPCIÓN DE EMPRESAS

8	2bGlobal
8	AddACCION
8	AMATECH
8	Andirent
9	Anexa BPO
9	Asesores y Consultores de Productos Litigiosos
9	Atento México
9	Avaya
9	AWW
10	Bufete Empresarial GTI
10	Bufete Jurídico Pazos Chávez
10	CallFasst
10	CONCENTRA BPO
10	Conduent
11	Consortio Jurídico de Cobranza Especializada
11	CONTACTUS Contact Center
11	CONVERSSO
11	CTSolutions
11	Directo Telecom
11	E-Contact Professional Services
12	Eficasia
12	Fábrica de Ideas e Innovación
12	FONOLO
12	Front Face Business
12	Grupo CRG LATAM
12	Grupo Vanguardia
13	High Marketing & Telemarketing
13	Hola Metro Carrier
13	Impulse Telecom
13	Instituto Mexicano de Teleservicios
13	Kenwin COPC
14	Konecta México

CONTENIDO

14	Konexo Contact & Solution Center
14	Latintel
14	MARKETING SEYER
14	MED MARKETING
15	Mitrol
15	NET2PHONE
15	Nuxiba
15	Octopus
15	Open Cloud Contact Center
16	OpenStor
16	PBX HOSTING
16	PENTAFON
13	Predictiva
16	Prymenet
16	Qualtrics
17	RESSOLVE AI
17	SIGateway
17	SERVICIOS TÉCNICOS DE COBRANZA
17	Sixbell
17	Soluciones Telefónicas de Occidente (STO Contact Center)
18	SRL Soluciones
18	Tecnosis
18	Telat Group
18	Teleperformance México
18	Telvista
18	TKM CUSTOMER SOLUTIONS
19	VCIP Soluciones
19	VOCALCOM SA de CV
19	VOXIMPLANT
19	Yellow.ai
19	Zendesk
20	Ganar la carrera del reclutamiento a través del trabajo remoto.

2 SERVICIOS

23 CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / BPS

- 23 Agencias de *Contact Centers* / BPS
- 30 Atención a Clientes / Ventas
- 32 Atención Digital (redes sociales, *chat*, multicanal)
- 33 Cobranza
- 36 Encuestas Telefónicas
- 36 *Help Desk* / *Service Desk* / Soporte Técnico
- 38 Renta de Estaciones de Trabajo

38 CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

- 39 Aseguramiento y Control de Calidad / *Speech Analytics*
- 40 Certificación
- 40 Consultoría General
- 41 Consultoría en Atención al Cliente
- 41 Consultoría en *Call Centers* / *Contact Centers* / CX
- 42 Consultoría en Transformación Digital
- 42 Creación de ambientes de trabajo para múltiples generaciones

42 MERCADOTECNIA

- 42 *Marketing* Digital
- 43 Mercadotecnia Directa

43 TALENTO

- 43 Capacitación
- 43 *e-Learning*
- 44 Herramientas de Evaluación de Desempeño del Personal
- 45 Reclutamiento y Selección
- 45 Personal Especializado

45 TELECOMUNICACIONES

- 45 Compañías Telefónicas
- 46 Servicios de Telecomunicaciones

3 TECNOLOGÍA

38 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

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

51 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

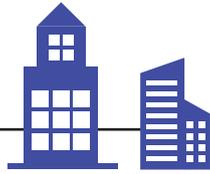
- 52 Administración de la Calidad / Sistemas de Grabación / Monitoreo del *Call Center* / *Contact Center*
- 52 Administración de la Fuerza de Trabajo (WFM)
- 53 Administración de la Operación *Call Center* / *Contact Center*
- 53 *Big Data*
- 53 *Business Intelligence*
- 54 Comunicaciones Unificadas
- 55 Conmutadores PBX y ACD / IVR y CTI
- 55 Cobranza (Sw)
- 56 CRM – eCRM
- 56 *Customer Experience Analytics*
- 58 Diademas
- 58 Envíos SMS Masivos
- 59 *Help Desk* / *Service Desk* / Soporte Técnico (Sw)
- 59 *Hosted on Demand*
- 59 Integradores de Tecnología
- 60 Inteligencia Artificial
- 60 Marcadores Automáticos / Predictivos
- 62 Nubes Privadas, Públicas, Híbridas
- 62 Plataforma Multicanal
- 63 *Speech* / *Text Analytics* (Sw)
- 64 *Software* Especializado para *Call Centers* / *Contact Center*
- 65 Soluciones Omnicanal

66 TECNOLOGÍA PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CRM

- 68 Tecnología de *Contact Center* en la Nube
- 70 Telefonía IP / VoIP

70 REDES, CÓMPUTO E INFORMÁTICA (HARDWARE Y SOFTWARE)

- 70 Servicios de *Contact Center* Virtual



DESCRIPCIÓN DE EMPRESAS

**2bGlobal**

Contamos con más de 15 años de experiencia en *Contact Center*. Nuestras soluciones de atención al cliente, soporte técnico, CRM, encuestas, ventas, cobranza y renta de infraestructura han hecho de nosotros una empresa líder y de vanguardia. Contamos con más de 1,000 estaciones de trabajo distribuidas en 2 centros de operación dentro del país y atendemos a más de 18 países. Ofrecemos el mejor servicio a clientes a los sectores públicos y privados. Trabajamos diversos esquemas de servicio en plataformas multicanal que garantizan el cumplimiento de sus objetivos, y que a su vez satisfacen las necesidades de comunicación entre usted y sus clientes, sin importar el medio por el que sean atendidos. Somos una empresa a la medida y de acuerdo a las necesidades particulares de cada uno de nuestros clientes.

Páginas: 23, 30

**AddACCION**

Es la primera y única solución basada en un modelo de interacciones únicas y unificadas con clientes, con visión 360 del negocio, que permite generar un incremento en ventas y aumento en utilidades, satisfacción de los clientes, reducción de costos en capacitación y adquisición de diferentes aplicaciones, y minimizar riesgos de implementación y fallas en los procesos. Es una aplicación que se integra a todos sus canales de contacto digitales y tradicionales permitiendo canalizar todas las interacciones con sus clientes y prospectos a través de una sola aplicación con visión 360° para llevar adelante todas sus acciones de Ventas, Cobranzas, Encuestas y de Atención al Cliente.

Páginas: 56, 66

**AMATECH**

Es una firma especializada que ofrece servicios integrales de *Contact Center* hace más de 20 años con la infraestructura más actualizada y personal calificado. Nuestras soluciones son generadas a la medida y están centradas en el cliente, para mejorar la experiencia con la marca a través de múltiples canales.

Páginas: 23, 32

**Andirent**

Organización con experiencia de más de 14 años en el mercado, estableciendo y administrando más de 15,000 puestos de trabajo y 20,000 unidades de PC. Provee, de acuerdo con la necesidad de cada cliente, lo que requiere una oficina para operar, incluyendo: puestos de trabajo, computadores, UPS, plantas eléctricas, cuarto de *rack*, sistemas de aire, *switches*. Trabaja con el modelo llave en mano que consiste en buscar el inmueble para la operación, la obra civil y todos los acabados, la infraestructura eléctrica y las redes. Además, administra y mantiene la oficina en perfecto estado incluyendo el pago de los servicios públicos. Suministra desde un computador en adelante, para el funcionamiento de las actividades de los clientes, incluyendo soporte técnico; y como producto en lanzamiento, ANDIRENT también ofrece puestos de trabajo en casa bajo la modalidad de arrendamiento totalmente equipados para desempeñar el trabajo en *home office*.

Páginas: 53, 66



Anexa BPO

Somos una empresa mexicana con más de 20 años de experiencia en ofrecer soluciones personalizadas para diversas necesidades de negocio, ya sea que estén centradas en la experiencia de los clientes o en procesos internos y tercerización de tareas específicas. Por medio de la integración entre tecnología, procesos y el talento humano, transformamos el servicio al cliente en experiencias significativas de manera transparente y colaborativa.

Página: 23



Asesores y Consultores de Productos Litigiosos

Desde nuestros inicios, hemos trabajado en los rubros de Servicio a Clientes, Soporte Técnico, administración y cobranza de productos crediticios. Con el paso del tiempo, la diversificación de actividades ha sido fundamental para ofrecer otros servicios que nuestros clientes requieren, relacionados con los *Call Centers*. Contamos con un equipo de trabajo que hace la diferencia. La constancia, tenacidad, compromiso y valores que constituyen los pilares de la empresa, además de su infraestructura y tecnología, resultan en la prestación de servicios con el más alto índice de calidad. Trabajamos permanentemente en la mejora continua de los procesos operativos y administrativos, así como en el resguardo de la información, lo que repercute de manera directa en los resultados, al establecer especial atención en las áreas de oportunidad que inciden en el mejoramiento de los servicios. La certificación de los procedimientos constituye prioridad, por lo que su constante revisión y actualización es compromiso permanente.

Páginas: 30, 33, 36



Atento México

Somos la empresa líder de servicios de relación con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPS) en Latinoamérica y uno de los 5 mayores proveedores a nivel mundial. Atento apuesta por la transformación del negocio a través de servicios de nueva generación, gestionando y desarrollando interacciones de alto valor para mejorar la experiencia de tus clientes. A través de un profundo diagnóstico con enfoque metodológico, una impecable implementación de soluciones de clase mundial mediante experiencias omnicanal, integramos soluciones de negocio a la medida.

Páginas: 24, 66



Avaya

Es un reconocido innovador y proveedor líder a nivel mundial en soluciones para mejorar y simplificar las comunicaciones y la colaboración. Ofrece soluciones de interacción con el cliente y el equipo. Las soluciones de Avaya unen a las personas con la información apropiada, en el momento preciso y en el contexto adecuado. La empresa proporciona tecnologías para comunicaciones unificadas y colaboración, *Contact Center* y gestión de la experiencia del cliente, así como servicios relacionados para grandes empresas, compañías de tamaño mediano, negocios pequeños y organizaciones gubernamentales en todo el mundo.

Páginas: 48, 50, 54, 56, 62, 63, 65, 68, 70



AWW

Somos una empresa mexicana integrada por un grupo de profesionales con experiencia en Consultoría Empresarial, *Marketing Digital* y *Contact Centers*; para crear soluciones e ideas prácticas y tecnológicas eficaces, ayudando así a nuestros clientes a permanecer a la vanguardia, generándoles soporte y competitividad en el mercado.

Página: 24



Bufete Empresarial GTI

Integramos capital humano y tecnología innovadora con el fin de ofrecerle al cliente el mejor servicio que se adapte a sus necesidades.

Página: 24



Bufete Jurídico Pazos Chávez

Desde nuestros inicios, hemos trabajado en los rubros de asesoría legal, litigio judicial en sus diversas facetas, administración y cobranza de productos crediticios. Con el paso del tiempo, la diversificación de actividades ha sido fundamental para ofrecer otros servicios que nuestros clientes requieran, relacionados con los *Call Centers*. Contamos con un equipo de trabajo que hace la diferencia. La constancia, tenacidad, compromiso y valores que constituyen los pilares de la empresa, además de su infraestructura y tecnología, resultan en la prestación de servicios con el más alto índice de calidad. Trabajamos permanentemente en la mejora continua de los procesos operativos y administrativos, así como en el resguardo de la información, lo que repercute de manera directa en los resultados, al establecer especial atención en las áreas de oportunidad que inciden directamente en el mejoramiento de los servicios. La certificación de los procedimientos constituye prioridad, por lo que su constante revisión y actualización es compromiso permanente.

Página: 34



CallFasst

Somos el contacto con los clientes de nuestros clientes. Iniciamos operaciones en 1999, y formamos parte de FASST, S.A. DE C.V., empresa mexicana con 42 años de experiencia en el mercado de TIC. Contamos con 1,720 posiciones en tres centros, ubicados en la ciudad de Querétaro y San Luis Potosí. Ofrecemos servicio de *Contact Center* multicanal en los siguientes procesos clave: Servicio al Cliente, Soporte Técnico, Cobranza y *Telemarketing*, certificados en las normas internacionales ISO 9001:2015 y 27001:2013. Entre nuestros principales clientes están importantes organismos gubernamentales, empresas de *marketing* digital, así como empresas líderes en telecomunicaciones en México; a nivel internacional, contamos con experiencia en el mercado estadounidense y europeo.

Página: 34



CONCENTRA BPO

Empresa 100% Mexicana con mas de 15 años en el mercado esta especializada en la gestión de servicios de contact center. Operamos con excelencia las campañas de nuestros clientes, tenemos una gran experiencia en proyectos relacionados con ventas directas, ventas cruzadas, y ventas escaladas. Adicionalmente, manejamos procesos de servicio y atención a clientes con alta calidad. CONCENTRA BPO es una solución de negocios integral.

Páginas: 25, 38



Conduent

Ofrece servicios y soluciones de misión crítica en nombre de empresas y gobiernos, creando resultados excepcionales para sus clientes y los millones de personas que dependen de ellos. A través de personas, procesos y tecnologías, las soluciones y servicios de Conduent automatizan los flujos de trabajo, mejoran las eficiencias, reducen los costos y posibilitan el crecimiento de los ingresos. Por ello, la mayoría de las compañías Fortune 100 y más de 500 entidades gubernamentales dependen de Conduent cada día para gestionar sus interacciones esenciales y sacar sus operaciones adelante. Las soluciones de Conduent ofrecen resultados excepcionales para sus clientes, incluyendo 17,000 millones de dólares en ahorros por revisiones médicas de reclamaciones de compensaciones de trabajadores, hasta un 40% de mejora en costos de procesamiento, al tiempo que aumenta la satisfacción del usuario final.

Página: 25



Consorcio Jurídico de Cobranza Especializada

Empresa 100% mexicana, identificada como líder en el mercado de recuperación de cartera vencida, colabora desde 1993 con las principales instituciones financieras, automotrices, de telecomunicaciones y comerciales del país.

Páginas: 25, 30, 34, 36, 49, 52, 60



CONTACTUS Contact Center

Durante 25 años nos hemos mantenido dentro de los *Contact Centers* (BPS) más importantes de México y construido relaciones de confianza y largo plazo con clientes líderes en su sector. Nos especializamos en generar experiencias extraordinarias en cada contacto por medio de un modelo de negocio que combina un equipo de profesionales expertos enfocados en entregar resultados, personal certificado en ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), personal con Maestría en *Customer Experience Management*, Centros de contacto y Área de interacción con clientes, procesos bajo normas y estándares internacionales como ISO 9001 y 27000 (*International Organization for Standardization*), un modelo de gestión (metodología) de mejora continua Six Sigma, instalaciones amplias, cómodas y con capacidad de crecimiento inmediato en la misma ubicación, así como infraestructura segura y redundante de clase mundial.

Páginas: 25, 30, 38



CONVERSSO

Es una plataforma tecnológica que permite a cualquier empresa habilitar módulos de atención a sus clientes de forma segura en la nube, dichos módulos de comunicación incluyen: *Call Center*, *Chat* en Vivo, *Correo*, *Videoconferencias* y *WhatsApp Business*.

Páginas: 64, 67



CTSolutions

Impulsamos la generación de prospectos, incremento en ventas y fidelización de clientes a través de experiencias de compra omnicanales personalizadas. Genera prospectos por medio de nuestras estrategias de *marketing* digital que impulsan la generación de *leads*. Incrementa Ventas con nuestra estrategia omnicanal que garantiza un cierre de ventas superior a otros modelos. Fideliza a tus clientes a través de una experiencia de compra personalizada por *chat* y teléfono.

Página: 27



Directo Telecom

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

Páginas: 45, 58, 62



E-Contact Professional Services

Somos un Centro de Contacto de clase mundial, con experiencia *offshore* en América Latina. Nuestra propuesta de valor es incrementar la lealtad de sus clientes a través de servicios de calidad y de buen trato a un precio competitivo. Contamos con soluciones tecnológicas orientadas a la optimización de servicios de *Contact Center* y BPS, gestión de cobranza, ventas, *back office* y desarrollos de *software* entre otros. Tenemos sedes en México (Puebla) y Colombia (Bogotá, Medellín, Barranquilla). Certificaciones: ISO 9001:2015, ISO 22301:2019, ISO 27001:2013, ISO 14001:2015, MGCIC, PMP, ITIL, PCI DSS, ESR.

Páginas: 30, 36



Eficasia

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

Página: 27



Fábrica de Ideas e Innovación

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

Página: 38



FONOLO

Proveedor líder de soluciones de devolución de llamadas basadas en la nube. Elimina el tiempo de espera y mejora la forma en que los Centros de Contacto interactúan con sus clientes en la web, el móvil o por teléfono. La solución de devolución de llamadas de Fonolo ofrece a sus clientes la opción de “presione 1 para recibir una devolución de llamada del agente”, mientras que el IVR Visual potencia su sitio web y aplicación móvil con capacidades de devolución de llamada con un clic. Su tecnología basada en la nube funciona con cualquier infraestructura de centro de llamadas y tiene un mínimo impacto en sus procesos. Fonolo es valorado por los clientes por su escalabilidad, experiencia y ROI probados.

Páginas: 51, 64



Front Face Business

Impulsa el crecimiento de tu empresa con soluciones estratégicas y operativas de *marketing*, ventas e inteligencia de negocios. Somos tu mejor aliado para contactar, cautivar y retener a tus clientes actuales y potenciales. Conectamos tu marca con clientes y oportunidades de negocio de forma novedosa, cálida y efectiva.

Páginas: 27, 32



Grupo CRG LATAM

Es una corporación fundada en San José, Costa Rica en mayo de 2016. Es una subsidiaria de propiedad total de CRG Corporation, Inc., una compañía de Carolina del Norte, EE. UU. Costa Rica es la segunda ubicación más grande con más de 250 empleados que atienden a clientes locales y cercanos. Brindamos servicios de Talento, Servicios Administrados de TI y Consultoría de TI. Contamos con un sitio certificado como ISO 27001, cubriendo las áreas de Centros de Contacto, Atención al Cliente, Mesa de Ayuda, Soporte Técnico y Centro de Operación de Red. Desde esta ubicación, atendemos a más de 20 clientes que van desde Fortune 500, empresas medianas hasta empresas emergentes.

Páginas: 59, 64, 68



Grupo Vanguardia

Es la solución empresarial, la cual cumple con los certificados y estructura necesarios para dar soluciones a nuestros clientes. Contamos con un equipo humano, profesional, que definitivamente marcará la diferencia en el crecimiento de su empresa.

Página: 27



High Marketing & Telemarketing

Es una empresa pionera en el giro de los *Call Centers*, siendo el medio ideal para lograr el conocimiento y difusión de los productos y servicios de nuestros clientes. Nuestras herramientas nos permiten ofrecerles sus productos y servicios con total seguridad, absoluta confidencialidad y privacidad de datos personales o comerciales, ejecutando algunos de nuestros servicios como son: *Telemarketing inbound*; *Telemarketing outbound*; *Fulfillment*; *E-Marketing*; *Correo Directo*; Bases de Datos e Internet.

Páginas: 27, 31, 32



Ho1a Metro Carrier

Es la unidad de negocio de Grupo Megacable encargada de la integración de Servicios de Conectividad y Soluciones de TI a la medida. Contamos con más de 30 años de experiencia brindando servicios a los mexicanos en los sectores: Empresariales, Corporativos, Gobierno y *Carriers*.

Páginas: 46, 48



Impulse Telecom

Es el aliado estratégico en *Contact Center* que las empresas líderes de las industrias Financiera, Seguros y Telecom requieren para incrementar sus clientes, atenderlos e interactuar con todas las herramientas omnicanal. Opera a través de unidades de negocio dedicadas que alinean sus objetivos a los de cada Socio de Negocio (Clientes Top 10 en MX por industria). Fundada en 2002, con 3 Sites (2,100 WS) en Querétaro, Qro; San Juan del Río, Querétaro y CDMX. Especializado en Ventas Omnicanal y *Customer Service*. ISO 27001 y 9001. En Contingencia 2020, total capacidad en *Home Office* y BCP - DRP (3 sites).

Página: 27



Instituto Mexicano de Teleservicios

Impulsamos la profesionalización del talento responsable para la industria de *Customer Experience*, *Contact Centers* y Áreas de Interacción con Clientes en México y LATAM, a través de nuestros servicios de: Buró de Calidad, Capacitación, Certificación, Consultoría, Diplomados, Inteligencia de Negocios, Foros y Medios Especializados.

Páginas: 38, 39, 40, 41, 42, 43, 53



Kenwin COPC

Provee servicios de consultoría, capacitaciones, certificaciones y la solución de *software SMD* para operaciones enfocadas a la industria del contacto con clientes. Desde 2002, es licenciataria exclusiva de las normas COPC inc en Iberoamérica. La compañía es líder en optimización de la experiencia de clientes, diseño y gestión de procesos no asistidos, automatizaciones e implementación de tecnología de avanzada para facilitar y centralizar la información y las funciones operativas (SaaS). Es reconocida mundialmente por los resultados consistentes logrados en los proyectos de mejora de la *performance*.

Página: 39



Konecta México

Es una empresa especializada en brindar la mejor experiencia en cada interacción y en cada punto de contacto, generando valor y transformando las necesidades de los clientes a través de la innovación, así como la excelencia del servicio. Diseñamos e implementamos estrategias para maximizar los resultados de los clientes con soluciones innovadoras que proporcionan una experiencia de usuario única.

Konecta

Somos los aliados estratégicos, líderes internacionales en soluciones de *Customer Experience*, adaptadas a la realidad de cada compañía y país, un socio confiable para atender las crecientes necesidades y demandas del mercado. Ayudamos a incrementar los ingresos, a mejorar la productividad y a fidelizar a los clientes de la forma más positiva, mejorando los procesos de las diferentes marcas que acompañamos.

Konecta es una empresa líder en el servicio de Centros de Contacto desde 1995, nuestra gran experiencia se sustenta en servicios integrales de *Customer Engagement*, Soluciones Digitales y BPO, contamos con más de 75 mil personas dedicadas a la atención de nuestros servicios, 90 centros operativos, 3 *hubs* tecnológicos y presencia en más de 10 países incluyendo México, Centro América y Sudamérica, nuestros servicios son atendidos en más de 20 idiomas.

Contamos con equipos multidisciplinarios con tecnologías especializadas por sectores, una visión profunda. Somos expertos en solucionar las necesidades en cada sector incluyendo: born digital, financiero, seguros, automoción, telecomunicaciones, tecnología, *retail*, salud, utilities y otros, aportando soluciones que garantizan una óptima experiencia.

Páginas: 28, 31, 33, 34, 36, 38, 43, 59

Konexo Contact & Solution Center



Somos un Centro de interacciones multicanal / BPO / KPO enfocado a fortalecer las relaciones entre nuestros socios comerciales y sus clientes utilizando soluciones innovadoras, procesos sustentados en el talento, perfiles e idiomas que maneja nuestro equipo, y una cultura de excelencia alineada a sus estrategias de negocio para contribuir al incremento de sus ingresos y posicionamiento de su marca. Gracias a nuestro talento multicultural somos capaces de dar servicio a clientes nacionales y extranjeros.

Páginas: 28, 31, 33

Latintel



Es un proveedor de soluciones de comunicación y colaboración. Actualmente cuenta con la representación de Poly, Jabra, Lenovo, Logitech y DTEN. Se caracteriza por su atención profesional, así como respuesta veloz basada en su stock y alianzas comerciales.

Páginas: 55, 58

MARKETING SEYER



Agencia de *Call Center* y Mercadotecnia, dedicada a apoyar la experiencia de las empresas con sus prospectos y clientes mediante la buena atención y calidad del servicio con la garantía de obtener resultados bajo un marco flexible que permite adaptar nuestras soluciones mercadológicas de acuerdo a las necesidades del proyecto. Contamos con experiencia a nivel nacional y países de habla hispana en América Latina.

Páginas: 28, 31, 33, 42, 43

MED MARKETING



Somos especialistas en brindar soluciones de *Contact Center* / BPO, para la comercialización de productos y servicios financieros. Nuestra misión es crear una gran experiencia entre nuestros clientes y sus usuarios. Fundada en 1996, contamos con una amplia experiencia que nos han convertido en una empresa líder en promoción teniendo la satisfacción de prestar servicio a una amplia cartera de clientes. Buscamos el logro de sus metas y la alta calidad de sus servicios respaldados por el reconocimiento de la Norma ISO 9001:2015; Norma ISO 27001:2013 y contamos con reconocimiento y certificación de datos personales del INAI.

Páginas: 28, 31



Mitrol

Desarrollamos soluciones tecnológicas para gestionar y rentabilizar operaciones de *Contact Center* y BPO. Desde Mitrol trabajamos para simplificar todas las interacciones con sus clientes generando un valor diferencial en cada contacto, brindando una verdadera atención omnicanal. Nuestra capacidad para acompañar al cliente en el buen uso de la herramienta es lo que nos permite mejorar su negocio. Algunas de las funcionalidades más relevantes de la plataforma son integraciones con *WhatsApp* y Redes Sociales, Videollamada, Inteligencia Artificial & *Voicebot*, IVR, Canales Multimedia, Grabación, Reportería, *Dashboards*, Marcadores Automáticos y Predictivos.

Páginas: 51, 55 65, 69



NET2PHONE

Es uno de los proveedores de comunicaciones en la nube que más crece en México y en el mundo. Parte del líder global de telecomunicaciones IDT (NYSE: IDT), net2phone ofrece a sus clientes: Comunicaciones Unificadas en la nube (UCaaS); Soluciones para *Contact Centers* (CCaaS); SIP *Trunk* y Videoconferencia.

Páginas: 46, 65



Nuxiba

Empresa con más de 20 años de experiencia en el desarrollo de software y aplicaciones para Centros de Contacto. El *Software* de Nuxiba se caracteriza por la facilidad de uso y simplicidad que hace de la administración de llamadas, reportes, grabaciones y demás funciones, una tarea sencilla que reduce costos e incrementa la productividad de cada *Contact Center*.

Páginas: 46, 67



Octopus

Empresa de soluciones integrales, *Contact Center*, logística y gestión de servicios de campo respaldada por el Grupo MVS, corporación empresarial 100% mexicana con más de 50 años de historia. Nuestro propósito es ofrecer innovación y sinergia en beneficio de nuestros clientes, a través de nuestros servicios y de una muy sólida infraestructura. En nuestro *Contact Center* somos especialistas en servicios de atención a clientes, cobranza, telemarketing, soporte técnico y aplicación de encuestas. Hemos desarrollado modelos de operación basados en la mejora continua, lo que nos permite ofrecer a nuestros clientes una gestión altamente profesional y eficiente.

Páginas: 29, 31, 34



Open Cloud Contact Center

Creemos que la tecnología debe ser una herramienta para contribuir al éxito de su organización. Nuestros servicios se convierten en soluciones que se adaptan a sus necesidades individuales de negocio y tecnología de la información. Nuestra misión es crear sinergias de negocio a largo plazo con nuestros socios. Diferentes tipos de soluciones que se adaptan a las necesidades de negocio de nuestros clientes

Páginas: 41, 42, 44, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 59, 60, 62, 63, 66, 67, 69



OpenStor

Somos una empresa enfocada a la Consultoría de Soluciones de Infraestructura del *Data Center* (HW y SW), expertos en todas las plataformas de hiperconvergencia (Virtualización, VDI), Servicios de administración y Migración a la Nube, Seguridad, Respaldo y Protección de los datos a través de una Bóveda Virtual. Integramos y transformamos soluciones tecnológicas competitivas de una manera confiable y segura, protegiendo el activo más valioso de la empresa... tu información.

Página: 70



PBX HOSTING

Somos una empresa subsidiaria de INBTEL Comunicaciones, dedicada a la telefonía VoIP, con más de 10 años de experiencia, manejando Marcadores Predictivos, Progresivos y *Blaster*, Conmutadores en la Nube, Líneas IP, con audio de calidad y estabilidad en las llamadas por nuestra interconexión directa a la PSTN. Además de contar con una amplia gama de servicios ligados con las tecnologías, tales como VPN, *Hosting*, Dominios, SMS, VPS, Servidores Dedicados y Equipos IP, brindando soporte GRATUITO en todos nuestros servicios.

Páginas: 46, 62, 70



PENTAFON

Somos una empresa que forma parte de grupo Neikos, con 17 años de experiencia operando Centros de Contacto para servicios de atención, cobranza y ventas, para grandes corporativos. Con 2,600 estaciones en 7 centros en México y Latinoamérica, y certificaciones como PCI-DSS Nivel 1, ISO 27001, ISO 18295, ISO 9001, Modelo Global CIC 2.0 y ANSI/TIA 942 TIER II. Utilizamos tecnología de Genesys para brindar servicios omnicanal de alta calidad y continuidad gracias a nuestra infraestructura técnica en alta disponibilidad. Somos el mejor *Contact Center* donde trabajar de acuerdo a GPTW.

Páginas: 29, 31, 33, 36, 45, 63, 66

PREDICTIVA

Predictiva

Desarrollamos soluciones basadas en aprendizaje automático y comprensión, y procesamiento de lenguaje natural para ayudar a las empresas a tomar mejores decisiones en la relación que tienen los clientes. Categorizamos de forma automática la información de valor de las conversaciones con tus clientes.

Páginas: 54, 60, 64, 67



Prymenet

Somos una empresa de TI enfocada en crear experiencias memorables. Satisfacemos sus necesidades y las de sus clientes. En nuestro *Experience Center* creamos la solución ideal para su negocio.

Páginas: 60, 69



Qualtrics

Líder en experiencia del cliente y creador de la categoría *Experience Management (XM)*, está cambiando la forma en que las organizaciones administran y mejoran las cuatro experiencias centrales de la empresa: cliente, empleado, producto y marca. Más de 16,750 organizaciones en el mundo están utilizando Qualtrics para escuchar, comprender y actuar sobre los datos de la experiencia (*X-data™*): las creencias, emociones e intenciones que le dicen por qué están sucediendo las cosas y qué hacer al respecto. *Qualtrics XM Platform™* es un sistema de acción que ayuda a las empresas a atraer clientes que se quedan más tiempo y compran más, involucrar a los empleados que construyen una cultura positiva, desarrollar productos innovadores que la gente ama y construir una marca que apasiona a la gente.

Páginas: 50, 53, 56, 63, 64, 66



RESSOLVE AI

Es una plataforma tecnológica que te ayuda a analizar llamadas, *chats* y encuestas de forma escalable, precisa y oportuna especializada en Español Latinoamericano, su misión es extraer información de valor que permita mejorar la experiencia del cliente, potenciar la calidad de atención de los colaboradores y así mismo rentabilizar tu negocio.

Páginas: 54, 64



S1Gateway

Es una plataforma de atención conversacional que centraliza, ordena y prioriza las interacciones de todos los canales digitales en una plataforma robusta, flexible e intuitiva. Mediante inteligencia artificial, las conversaciones son derivadas a agentes o *bots*, según las reglas de cada negocio. Los bots de S1 se integran a los equipos de atención para responder todo lo que puede ser automatizado. La integración es transparente para los usuarios, que transitan la experiencia sin frustraciones.

Páginas: 33, 48, 51

SERVICIOS TÉCNICOS DE COBRANZA

Empresa 100% mexicana, administramos y operamos más de 2,000 posiciones de *Call Center*. Contamos con 2,500 colaboradores promedio, altamente capacitados, tenemos 13 sucursales a nivel nacional, ubicadas estratégicamente para cubrir las necesidades de todos nuestros clientes. Trabajamos con las principales instituciones financieras, comerciales, automotrices del país desde hace más de 29 años.

Página: 29



Sixbell

Es un integrador y desarrollador de soluciones tecnológicas con ADN latinoamericano, en búsqueda constante de mejorar la experiencia del cliente y maximizar la rentabilidad de su negocio. Nuestro portafolio incluye el más completo set de servicios asociados a la consultoría, diseño, implementación, soporte y explotación de soluciones, lo cual nos ha permitido cumplir con las demandas más complejas del cliente actual: altamente exigente y digitalizado, pero sin dejar de lado las necesidades del consumidor tradicional.

Páginas: 48, 49, 52, 56



Soluciones Telefónicas de Occidente (STO Contact Center)

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

Páginas: 29, 41



SRL Soluciones

Somos una empresa mexicana dedicada a proveer soluciones de IT. Nuestro enfoque es apoyarlo a mejorar la Experiencia de sus Clientes con su empresa. Hemos establecido alianzas estrategicas a largo plazo con los fabricantes mas importantes de la industria de IT en soluciones de *Contact Center*: Genesys, Yalo, AWS, Google.

Páginas: 42, 65, 68, 69



TecnoSis

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

Páginas: 52, 68



Telat Group

Somos una empresa de telecomunicaciones 100% mexicana que cuenta con servicios de *Contact Center* y BPS. Nuestra trayectoria de más de 15 años en el sector nacional e internacional nos posiciona como una empresa líder en el mercado que provee soluciones profesionales adecuadas a los requerimientos y expectativas de los clientes. Contamos con las siguientes certificaciones: ISO 9001 - Sistemas de Gestión de la Calidad, ISO/IEC 20000-1 - Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información, ISO 18295-1 - Centros de Contacto con Clientes, ISO/IEC 27001 - Seguridad de la Información, PCI-DSS - Seguridad de Datos de Tarjetas de Pago, ISO 22301 - Continuidad del Negocio, ISO 37001 - Sistema de Gestión Antisoborno.

Página: 29



Teleperformance México

Es líder mundial en Servicios Digitales Integrados y experiencia del cliente. Con presencia en más de 80 países, sus 420 mil empleados conectan a las marcas más importantes del mundo con sus clientes. Ofrece un modelo de servicios de soporte “*One Office*” que combina tres tipos de soluciones: gestión en la experiencia del cliente, servicios de *back office* y servicios de conocimiento en procesos comerciales.

Páginas: 29, 33, 36, 41, 63



Telvista

Somos un proveedor internacional de servicios de outsourcing con más de 24 años en la industria de centros de contacto, con operaciones en México y Estados Unidos. Con más de 8 mil colaboradores, contribuimos al cumplimiento de los objetivos de negocio de nuestros clientes y al reconocimiento de su marca. Atendemos una gran variedad de industrias que incluyen tecnológica, telecomunicaciones, turística, financiera, seguros, automotriz, farmacéutica, cobranza y *retail*, entre otras. Contamos con tres Centros de Contacto en Tijuana y uno en Mexicali, Baja California; y dos más en la Ciudad de México. Y en Estados Unidos opera en Dallas, Texas. Ofrecemos soluciones sustentadas en la calidad con procesos, certificaciones y colaboradores altamente capacitados, con una amplia gama de servicios multicanal, incluyendo: atención a clientes, ventas, soporte técnico, cobranza, *back office* y redes sociales.

Páginas: 29, 31, 38



TKM CUSTOMER SOLUTIONS

Las mejores soluciones en servicios de BPS y *Contact Center* para tu empresa. Brindamos soluciones integrales para facilitar tus tareas diarias a través de los servicios de BPS avanzado y *Contact Center*.

Páginas: 29, 32



VCIP Soluciones

Nuestro alto conocimiento en la industria del *Contact Center* nos permite crear la mejor experiencia en el ciclo de contacto con nuestros clientes y con los clientes de nuestros clientes, desde la generación de demanda a través de un *Telemarketing* de alta calidad, pasando por una inmejorable Atención a Clientes para generar lealtad, así como una recaudación efectiva utilizando las mejores prácticas en nuestros procesos de cobranza. Los resultados: alta eficiencia en los procesos e Incremento en los ingresos.

Página: 32



VOCALCOM

Corporativo global fabricante de *software* omnicanal en modalidad *Cloud* o en *On Premise* para *call centers*. El Grupo VOCALCOM está presente en más de 40 países, de forma directa con 20 sedes repartidas por 4 continentes. Vocalcom cuenta con más de 3.500 clientes operativos y más de 550.000 posiciones implantadas en todo el mundo. Vocalcom se sitúa como el primer proveedor de tecnología para soluciones *Cloud Contact Center* en Europa y uno de los principales a nivel mundial. La solución Omnicanal HERMES360 de Vocalcom y la solución *Vocalcom Salesforce Edition* ofrecen una plataforma completa para la interacción con el cliente.

Páginas: 62, 63, 68, 70



VOXIMPLANT

Desde el 2007, gracias a nuestra tecnología de punta y a un increíble equipo de desarrollo, Voximplant ofrece productos de comunicación *cloud* inteligentes diseñados específicamente para mejorar las interacciones con sus clientes. Al ofrecer una comunicación flexible y en tiempo real de vídeo, voz, mensajería, PNL e IA, Voximplant le permite mejorar las comunicaciones de forma ágil, segura y escalable.

Páginas: 48, 51



Yellow.ai

Es una importante plataforma de IA conversacional de nivel empresarial que ayuda a las empresas a liberar su potencial comercial a escala. Más de mil empresas en más de 85 países confían en esta plataforma, entre ellas Domino's, Sephora, Hyundai, MG Motors, Biogen International, Edelweiss Broking, Siemens Limited, Food Panda, Carrefour, Kuwait Food Company (americana), Choithrams, Amouage Oman, Arabian Radio Network, Bharat Petroleum, Waste Connections US y Tata. Impulsada por agentes de IA dinámicos para empresas, la compañía brinda interacciones similares a las humanas que mejoren la satisfacción del cliente y potencien el compromiso de los empleados a escala, por medio de su plataforma sin código. Reconocida por Frost & Sullivan, Gartner, Forrester, IDC y G2 como líder.

Páginas: 49, 50, 60



Zendesk

Es una empresa de *software* de atención al cliente con productos de soporte y ventas diseñados para mejorar las relaciones con los clientes. Zendesk inició la revolución de la experiencia del cliente en 2007, al permitir que cualquier negocio alrededor del mundo pudiera tener su atención al cliente en línea. Hoy en día, Zendesk es el líder de CX de un gran servicio en cualquier lugar y para marcas con cientos de millones de clientes a través de la telefonía, el *chat*, el correo electrónico, la mensajería, los canales sociales, las comunidades, los sitios de reseñas y los centros de ayuda.

Páginas: 58, 66

Ganar la carrera de reclutamiento a través del trabajo remoto

Implementado previamente como una medida de seguridad durante el comienzo de la pandemia global, el modelo de teletrabajo ha establecido firmemente su presencia constante a lo largo del tiempo: una clave para desbloquear la felicidad de los empleados y un componente crucial para contratar y retener talento.

Según nuestro informe **“Winning the Recruiting Race”**, el 20% de los trabajadores dicen que aceptarían otro trabajo por el mismo salario, priorizando otros factores como modelos de trabajo flexibles.

“La gran renuncia”

Reclutar el talento adecuado se ha convertido en un desafío como resultado de la dura competencia en el mercado laboral. Además, la retención del talento se ha vuelto difícil, lo que ha dado lugar a lo que los expertos denominan como “la gran renuncia”.

Entonces, **¿cómo pueden las organizaciones superar “la gran renuncia”?** Según los datos de nuestra encuesta de empleados de trabajo en casa del 2022, hay un lado positivo: ofrecer opciones de trabajo flexibles a los buscadores de empleo y tener una estrategia de trabajo remoto permanente.

De más de **127,000** respuestas de encuestas de empleados en **42** países, el trabajo remoto claramente presenta una ventaja. Los números no mienten: el **90%** de los empleados prefieren trabajar de forma remota (exclusivamente o en su mayoría). Los tres beneficios principales son el ahorro de tiempo en traslados, eliminación de gastos de transporte y un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal. En la misma encuesta, el **84%** de los empleados sienten una mayor sensación de equilibrio entre el trabajo y la vida trabajando desde casa.

Si bien el futuro del trabajo aún está por verse, se ha hecho evidente que el trabajo remoto ha **mejorado enormemente** la experiencia de los empleados.

90%

Prefiere trabajar de manera remota

84%

De los empleados sienten mayor equilibrio entre trabajo y vida laboral, trabajando desde casa

Más allá de las fronteras:

habilitar el trabajo remoto para empoderar a los reclutadores



Las organizaciones deben habilitar un modelo de trabajo en casa para atraer, empoderar y retener talento. Según nuestro informe, la experiencia reciente ha demostrado que los beneficios siguen siendo evidentes:

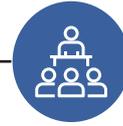
- Expande significativamente la base de candidatos
- Identifica candidatos más calificados
- Acelera los tiempos de contratación
- Aumenta la retención y permanencia de los empleados



En Teleperformance, diseñamos Cloud Campus, nuestro modelo de trabajo remoto que brinda la agilidad necesaria para adaptarse a las cambiantes necesidades comerciales y preferencias de los empleados. Es nuestro enfoque revolucionario para contratar, administrar y optimizar equipos remotos, lo que nos permite atraer a más candidatos talentosos y al mismo tiempo proporcionar las herramientas, los procesos, las tecnologías y las mejores prácticas adecuadas para establecer equipos remotos de alto desempeño.

Al eliminar los límites geográficos de contratación, Teleperformance ve más allá de las fronteras y allana el camino para acelerar la implementación y fortalecer los procesos de contratación y, a largo plazo, crear experiencias más satisfactorias para nuestros empleados.





SERVICIOS

23 CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / BPS

- 23 Agencias de *Contact Centers* / BPS
- 30 Atención a Clientes / Ventas
- 32 Atención Digital (redes sociales, *chat*, multicanal)
- 33 Cobranza
- 36 Encuestas Telefónicas
- 36 *Help Desk* / *Service Desk* / Soporte Técnico
- 38 Renta de Estaciones de Trabajo

38 CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

- 39 Aseguramiento y Control de Calidad / *Speech Analytics*
- 40 Certificación
- 40 Consultoría General
- 41 Consultoría en Atención al Cliente
- 41 Consultoría en *Call Centers* / *Contact Centers* / *CX*
- 42 Consultoría en Transformación Digital
- 42 Creación de ambientes de trabajo para múltiples generaciones

42 MERCADOTECNIA

- 42 *Marketing* Digital
- 43 Mercadotecnia Directa

43 TALENTO

- 43 Capacitación
- 43 *e-Learning*
- 44 Herramientas de Evaluación de Desempeño del Personal
- 45 Reclutamiento y Selección
- 45 Personal Especializado

45 TELECOMUNICACIONES

- 45 Compañías Telefónicas
- 46 Servicios de Telecomunicaciones





CALL CENTERS / CONTACT CENTERS
/ BPS

Agencias de Contact Centers
/ BPS

2bGlobal

Convento de Tepozotlán #13
Col. Jardines de Santa Mónica
Tlalnepantla de Baz,
Estado de México, C.P. 54050
México

Tel. (+52) 55 5358 5703

WhatsApp: (+52) 55 5358 5703

Email: covargas@2bglobal.com.mx

Web: www.2bglobal.com.mx

Facebook.com/2bglobal

Instagram.com/2b_global

Linkedin.com/company/2bglobalbpo



AMATECH

Km 31 Carretera Federal Puebla - Tlaxcala

Col. Centro

Tlaxcala, C.P. 90000

México

Tel. 800 362 3030

WhatsApp: (+52) 55 4510 5780

Email: contacto@amatech.com.mx

Web: www.amatech.com.mx



Anexa BPO

Río Mixcoac #97

Col. Insurgentes Mixcoac

CDMX, C.P. 03920

México

Tel. 888 453 5916

Email: contacto@anexabpo.com.mx

Web: www.anexabpo.com

Facebook.com/AnexaBPO/

Linkedin.com/company/anexabpo/



anexa
BPO

Foros y Eventos

El IMT organiza una amplia gama de eventos especializados, dirigido a los colegas de la industria de *Customer Experience* y Centros de Contacto.

Objetivo: Impulsar el crecimiento y promover el *networking* de los profesionales del sector, presentando las últimas tendencias, mejores prácticas en temas clave, como tecnologías y aceleradores de la innovación que permitan a los participantes mejorar su visión del futuro.

¡Participa y obtén grandes beneficios!

Durante todo el año organizamos diferentes foros, con el propósito de compartir conocimiento, mejores prácticas y reunir a los diferentes actores del sector.

2023



+70% de los
participantes
son tomadores
de decisión

Para más información: Tel: (52) 55 5340-2290 Ext. 4030 | Cel. 55 7211 7446 | foros@imt.com.mx



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

ATENCIÓN A CLIENTES | COBRANZA

SOPORTE TÉCNICO | TELEMARKETING

Atento México

Av. Monterrey #100
Col. Roma Norte
CDMX, C.P. 06700
México

Tel. (+52) 55 5233 5225



Email: contactomexico@atento.com

Web: www.atento.com



Facebook.com/Atento-Mx



Twitter.com/AtentoMexico



Linkedin.com/company/atento-mexico

AWW

Rubens #63
Col. San Juan
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03730
México

Tel. (+52) 55 1523 8622



Email: contacto@aww.com.mx

Web: www.aww.com.mx

Bufete Empresarial

Pennsylvania #127-PB
Col. Nápoles
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03810
México

Tel. (+52) 55 5448 7663



Email: buffet.gti@gmail.com

Web: www.bufetegti.com

CallFasst

Av. 5 de Febrero
Col. José Ma. Arteaga
Querétaro, Querétaro, C.P. 76136
México

Tel. 800 00 FASST (32778)



Email: info@callfasst.com

Web: www.callfasst.com



Facebook.com/CallFasst



Linkedin.com/CallFasst Contact Center

Conduent de México

Avenida de la Chimenea #201-1
Fracc. Céntrica 2º Sector
Monterrey, Nuevo León, C.P. 64520
México

CONDUENT 

Teléfono: (+52) 81 1233 1900

Sitio Web: www.conduent.com



Email: abril.nava@conduent.com / daniel.leal@conduent.com /



Facebook.com/conduentmexico

Consorcio Jurídico de Cobranza Especializada

Andalucía #245
Col. Álamos
CDMX, C.P. 03400
México



Tel. (+52) 55 5698 0540 / (+52) 55 5698 0508



Email: contacto@conjur.com.mx

Web: www.cjcweb.mx

TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



CONTACTUS Contact Center

Av. del Jagüey #1220
Col. San Bernardino Taxcalancingo
San Andrés Cholula, Puebla, C.P. 72820
México

Tel. (+52) 222 302 7004



Email: oscar.perez@mailcontactus.com

Web: www.contactus.com.mx



Facebook.com/ContactusCC

Linkedin.com/company/548659/admin/

CONCENTRA BPO

Tlalpan #449 Piso 3
Col. Álamos
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03400
México



Tel. (+52) 55 3999 8547



WhatsApp: (+52) 55 3999 8547



Email: mauricio.eichner@grupoconcentra.com.mx

Web: www.concentrabpo.com.mx



Linkedin.com/GRUPO CONCENTRA

CPT

Amores #28 Piso 2,
Col. Del Valle Norte,
Benito Juárez C.P. 03103
México



Tel: (+52) 56 3462 1777



Email: erodriguez@cpt.mx

Web: www.cpt.mx



Facebook.com/people/CPT/100086791741501/



Instagram.com/cpt_mx_oficial/

CONCENTRA
BPO

A través de nuestras plataformas de OMNISCANAL
brindamos el mejor servicio de:

- Customer care
- CX
- Ventas y soporte técnico, entre otros.

CON MÁS DE **3,500**

y **7** estaciones de trabajo
SITIOS OPERANDO

ATENDEMOS MÁS DE **4.1**
millones de interacciones al mes

**¡Cumplimos 13 años de
contar historias de éxito!**

MAURICIO EICHNER
DIRECTOR COMERCIAL

✉ meichner@grupoconcentra.com.mx

☎ +52 55 39998547

<https://concentrabpo.com.mx/>



Patrocinado por:



EDICIÓN
18^a



PREMIO
NACIONAL CX

PREMIO
NACIONAL EX

El **Premio Nacional** es el máximo reconocimiento que otorga el IMT como símbolo de prestigio y distinción al trabajo realizado por empresas y profesionales de **Customer Experience & Employee Experience** en México y LATAM.

¡Tú puedes ser el próximo ganador!

Conoce cómo inscribir tu caso de éxito y los beneficios de participar.

Talleres Online



● **6 y 20 de octubre**

● **3 y 17 de noviembre**

● **1 y 15 de diciembre**

● **12 y 26 de enero**

Para más información:

Tel: (52) 55 5340-2290 Ext. 5010/5020 | Cel. 55 8050 9244 | premio@imt.com.mx



CTSolutions

Insurgentes Sur #552
Col. Roma Norte
Cuauhtémoc, CDMX, C.P. 06760
México
Tel. (+52) 55 9201 2473
Email: hola@ctsolutionsmx.com
Web: www.ctsolutionsmx.com
Facebook.com/CTSolutions
Instagram.com/CTSolutions
Linkedin.com/CTSolutions



High Marketing & Telemarketing

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



Eficiasia

Av. Insurgentes Sur #1685 Piso 16
Col. Guadalupe Inn
CDMX, C.P. 01020
México
Tel. (+52) 55 5322 0450
Email: atencion@eficiasiacontacto.com
Web: www.eficiasia.com



Impulse Telecom

Av. 5 de Febrero Norte #1309 Nave A 4
Col. Felipe Carrillo Puerto
Santiago de Querétaro, Querétaro, C.P. 76138
México
Tel. (+52) 442 441 1300
Email: vterreones@impulse-telecom.com
Web: www.impulse-telecom.com



Front Face Business

Av. Insurgentes Sur #64
Col. Juárez
CDMX, C.P. 06600
México
Tel. (+52) 55 4742 3138
WhatsApp: 55 6490 5878
Email: contacto@frontfacebusiness.com.mx
Web: www.frontfacebusiness.com.mx
Facebook.com/FrontFaceBusinessMX
Instagram.com/frontfacebusinessmx
Twitter.com/FrontFaceB
Linkedin.com/company/16184641/admin/



Grupo Vanguardia

Edificio Xola - Calzada de Tlalpan #609
Col. Álamos
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03400
México
Tel. (+52) 55 2882 5623
Email: soporte@ccgvic.com
Web: www.ccgvic.com



Maximiza la EFICASIA

de tus operaciones a través de nuestras soluciones integrales personalizadas para tu negocio.

www.eficasia.com

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

Contamos con soluciones automáticas a la vanguardia, inteligencia artificial y WorkFlow que se adaptan a las necesidades de tu negocio, maximizando tus servicios.

Chat Bot • WhatsApp • Reconocimiento por voz
RPA (Robotic Process Automation) • WorkFlow

atencion@eficasia.com

Tel. (55) 5322 0450

Konecta México

Río Churubusco y Añil S/N
Col. Granjas México
CDMX, C.P. 08400
México

Konecta

Tel. (+52) 55 5133 3300

✉ Email: konectamexico@grupokonecta.com
Web: www.grupokonecta.com/mexico

Twitter.com/konecta_mexico
Linkedin.com/company/konectamexico/mycompany/

Konexo Contact & Solution Center

Las Cañadas #140
Col. Tres Marías
Morelia, Michoacán, C.P. 58200
México

kónexo
contact + solution center

Tel. 800 3 konexo

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

MARKETING SEYER

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

MKT SEYER

Tel. (+52) 55 5018 0454 / (+52) 55 9164 1312
WhatsApp: (+52) 55 9164 1312

✉ Email: contacto@mktseyer.com
Web: www.mktseyer.com

Facebook.com/marketingseyer
Instagram.com/mktseyer
Linkedin.com/company/marketing-seyer-soluciones-en-marketing/

Med Marketing

Av. San Jerónimo 766
Col. San Jerónimo Lídica
CDMX, C.P. 10200
México

MEDMarketing

Tel. (+52) 55 4744 7300
(+52) 55 5507 7170

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



**SOMOS EL BRAZO DE TU EMPRESA
QUE CUIDA DE TUS CLIENTES**



Contamos con gran experiencia e infraestructura de vanguardia, para brindar a tus clientes y a ti el mejor servicio a un precio muy competitivo.

Octopus

Av. Cañadas #347
Col. Tres Marías
Morelia, Michoacán, C.P. 58254
México
Tel. (+52) 55 5628 5600 Ext. 4583
Email: contactcenter@octopusmx.com



Telat Group

Monterrey #149
Col. Roma Norte
CDMX, C.P. 06700
México
Tel. (+52) 55 3098 5700
WhatsApp: (+52) 55 5507 6997
Email: ventas@telat-group.com
Web: www.telat-group.com/
Facebook.com/TelatGroup
Linkedin.com/company/telatgroup



PENTAFON

Thiers #251
Col. Anzures
CDMX, C.P. 11590
México
Tel. 800 736 8236
Email: atencioncomercial@pentafon.com
Web: www.pentafon.com
Facebook.com/PentafonOficial/



Teleperformance México

Av. Cuauhtémoc #400 Sur
Col. Centro
Monterrey, Nuevo León, C.P. 64000
México
Tel. 800 122 8787
Email: BizDevMexico@teleperformance.com
Web: www.teleperformance.com
Facebook.com/Teleperformance.mx
Linkedin.com/Teleperformance



SERVICIOS TÉCNICOS DE COBRANZA

Benjamín Franklin #98 Piso 4
Col. Escandón
CDMX, C.P. 11800
México
Tel. (+52) 55 5276 8500
WhatsApp: (+52) 55 5276 8500
Email: ventas@sertec.com.mx
Web: www.sertecgroup.com



Telvista

Blvd. Agua Caliente #10669
Col. Aviación
Tijuana, Baja California, C.P. 22014
México
Tel. (+52) 664 622 6800
Email: ventas@telvista.com.mx
Web: www.telvista.com
Facebook.com/Telvista Mexico
Linkedin.com/company/Telvista Mexico



Soluciones Telefónicas de Occidente (STO Contact Center)

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



TKM CUSTOMER SOLUTIONS

Amores #321
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 5062 5815
Email: mtoledo@tkm.com.mx / soluciones@tkm.com.mx
Web: www.tkm.com.mx
Facebook.com/tkmcustomersolutions
Twitter.com/TKMcustomersolutions
Linkedin.com/company/tkm-customer-solutions





1 CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / BPS

Atención a Clientes / Ventas

2bGlobal

Convento de Tepozotlán #13
Col. Jardines de Santa Mónica
Tlalnepantla de Baz,
Estado de México, C.P. 54050
México

Tel. (+52) 55 5358 5703

WhatsApp: (+52) 55 5358 5703

Email: covargas@2bglobal.com.mx

Web: www.2bglobal.com.mx

Facebook.com/2bglobal

Instagram.com/2b_global

Linkedin.com/company/2bglobalbpo



Asesores y Consultores de Productos

Insurgentes Sur #3155 Piso 2

Col. Jardines del Pedregal Cuicuilco

CDMX, C.P. 04510

México

Tel. (+52) 55 4445 7701 / (+52) 55 4445 7703

Email: coordinacion@asecon2006.com.mx

Web: www.asecon2006.com.mx



Consortio Jurídico de Cobranza Especializada

Andalucía #245

Col. Álamos

CDMX, C.P. 03400

México

Tel. (+52) 55 5698 0540 / (+52) 55 5698 0508

Email: contacto@conjur.com.mx

Web: www.cjcweb.mx



CONTACTUS Contact Center

Av. del Jagüey #1220

Col. San Bernardino Taxcalancingo

San Andrés Cholula, Puebla, C.P. 72820

México

Tel. (+52) 222 302 7004

Email: oscar.perez@mailcontactus.com

Web: www.contactus.com.mx

Facebook.com/ContactusCC

Linkedin.com/company/548659/admin/



E-Contact Professional Services

Recta Puebla Cholula #3802 - B

Col. Ex. Hda. Santa Teresa

San Andrés Cholula, Puebla, C.P. 72810

México

Tel. (+52) 222 229 0864

Email: ventas@econtactsol.com.mx

Web: www.econtactprofessionalservices.com.mx



EContact Professional Services S.A. de C.V.
La mejor experiencia de contacto para sus clientes

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

Centro de Contacto de Clase Mundial.

Experiencia offshore en toda América Latina.

Sedes en México (Puebla) y Colombia (Bogotá, Medellín, Barranquilla).

Servicios de mesa de ayuda alineados a plataforma ITIL para gestión de incidentes y requerimientos.

Soluciones tecnológicas orientadas a la optimización de servicios de Contact Center y BPO, gestión de cobranza, ventas, BackOffice y desarrollos de software entre otros.

Certificaciones:



Contacto: (222) 229 -864 ventas@econtactsol.com
www.econtactprofessionalservices.com

High Marketing & Telemarketing

Circuito Circunvalación Oriente #8
Tercer Piso
Col. Ciudad Satélite
CDMX, C.P. 53100
México
Tel. (+52) 55 5147 7720
(+52) 55 5374 040 7



Email: ventas@hi-marketing.com
Web: www.hi-marketing.com



Med Marketing

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



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



Konecta México

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



Email: konectamexico@grupokonecta.com
Web: www.grupokonecta.com/mexico



Twitter.com/konecta_mexico
Linkedin.com/company/konectamexico/mycompany/

Konecta

Octopus

Av. Cañadas #347
Col. Tres Marías
Morelia, Michoacán, C.P. 58254
México
Tel. (+52) 55 5628 5600 Ext. 4583



Email: contactcenter@octopusmx.com



Konexo Contact & Solution Center

Las Cañadas #140
Col. Tres Marías
Morelia, Michoacán, C.P. 58200
México
Tel. 800 3 konexo



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



PENTAFON

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



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



Facebook.com/PentafonOficial/



MARKETING SEYER

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



WhatsApp: (+52) 55 9164 1312



Email: contacto@mktseyer.com



Web: www.mktseyer.com



Facebook.com/marketingseyer



Instagram.com/mktseyer



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



Telvista

Bldv. Agua Caliente #10669
Col. Aviación
Tijuana, Baja California, C.P. 22014
México
Tel. (+52) 664 622 6800



Email: ventas@telvista.com.mx

Web: www.telvista.com

Facebook.com/Telvista Mexico

Linkedin.com/company/Telvista Mexico



TKM CUSTOMER SOLUTIONS

Amores #321
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México

Tel. (+52) 55 5062 5815

Email: mtoledo@tkm.com.mx / soluciones@tkm.com.mx
Web: www.tkm.com.mx

Facebook.com/tkmcustomersolutions
Twitter.com/TKMcustomersolutions
Linkedin.com/company/tkm-customer-solutions



VCIP Soluciones

Eugenia #831 Int 604 - A
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México

Tel. (+52) 55 5015 8200
WhatsApp: (+52) 55 8705 9947

Email: adrian.gonzalez@vcipcenter.com
Web: www.vcipcenter.com




1 CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / BPS

Atención Digital (redes sociales, chat multicanal)

AMATECH

Km 31 Carretera Federal Puebla - Tlaxcala
Col. Centro
Tlaxcala, C.P. 90000
México

Tel. 800 362 3030
WhatsApp: (+52) 55 4510 5780
Email: contacto@amatech.com.mx
Web: www.amatech.com.mx



Front Face Business

Av. Insurgentes Sur #64
Col. Juárez
CDMX, C.P. 06600
México

Tel. (+52) 55 4742 3138
WhatsApp: 55 6490 5878

Email: contacto@frontfacebusiness.com.mx
Web: www.frontfacebusiness.com.mx
Facebook.com/FrontFaceBusinessMX
Instagram.com/frontfacebusinessmx
Twitter.com/FrontFaceB
Linkedin.com/company/16184641/admin/



High Marketing & Telemarketing

Circuito Circunvalación Oriente #8
Tercer Piso
Col. Ciudad Satélite
CDMX, C.P. 53100
México

Tel. (+52) 55 5147 7720
(+52) 55 5374 0407

Email: ventas@hi-marketing.com
Web: www.hi-marketing.com




BEYOND EXPERIENCE

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

+6800 ESTACIONES

- Cobranza
- Cx
- BPS
- Hosting
- Telemarketing



#ViveTKM

@TKMcustomersolutions
www.tkm.com.mx
55 5062 5800

Konecta México

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




Email: konectamexico@grupokonecta.com

Web: www.grupokonecta.com/mexico



Twitter.com/konecta_mexico



Linkedin.com/company/konectamexico/mycompany/

Konexo Contact & Solution Center

Las Cañadas #140
Col. Tres Marías
Morelia, Michoacán, C.P. 58200
México
Tel. 800 3 konexo




Email: contacto.konexo@konexo.com

Web: www.konexo.com

MARKETING SEYER

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




WhatsApp: (+52) 55 9164 1312



Email: contacto@mktseyer.com

Web: www.mktseyer.com



Facebook.com/marketingseyer



Instagram.com/mktseyer



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

S1Gateway

Gabriel Mancera #718
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 9195 6210



Email: sergio.olvera@s1gateway.com

Web: www.s1gateway.com



Facebook.com/S1Gateway



Instagram.com/s1gateway



Twitter.com/s1gateway



Linkedin.com/company/s1gateway/

Teleperformance México

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




Email: BizDevMexico@teleperformance.com

Web: www.teleperformance.com



Facebook.com/Teleperformance.mx



Linkedin.com/Teleperformance



CALL CENTERS / CONTACT CENTERS
/ BPS

Cobranza

PENTAFON

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




Email: atencioncomercial@pentafon.com

Web: www.pentafon.com



Facebook.com/PentafonOficial/

Asesores y Consultores de Productos Litigiosos

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




Email: coordinacion@asecon2006.com.mx

Web: www.asecon2006.com.mx

Bufete Jurídico Pazos Chávez

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



Konecta México

Río Churubusco y Añil S/N
Col. Granjas México
CDMX, C.P. 08400
México
Tel. (+52) 55 5133 3300
Email: konectamexico@grupokonecta.com
Web: www.grupokonecta.com/mexico
Twitter.com/konecta_mexico
Linkedin.com/company/konectamexico/mycompany/



Consortio Jurídico de Cobranza Especializada

Andalucía #245
Col. Álamos
CDMX, C.P. 03400
México
Tel. (+52) 55 5698 0540 / (+52) 55 5698 0508
Email: contacto@conjur.com.mx
Web: www.cjweb.mx



Octopus

Av. Cañadas #347
Col. Tres Marías
Morelia, Michoacán, C.P. 58254
México
Tel. (+52) 55 5628 5600 Ext. 4583
Email: contactcenter@octopusmx.com



JUNTOS SEGUIMOS CRECIENDO

COBRANZA

- Preventiva
- Administrativa
- Extra-judicial
- Proceso Pre-legal
- Proceso Legal
- Cobranza Internacional
- Gestión Telefónica
- Gestión Domiciliaria
- Cobranza Digital

SERVICIO AL CLIENTE

- Estados de Cuenta
- Reestructuras
- Atención de Seguros
- Verificación de Crédito
- Devolución de Unidades Leasing

VENTAS

- Colocación de Créditos Automotrices
- Colocación de TDC

BCP

- Aclaraciones de Pagos No Reconocidos
- Transferencia de Saldos
- Rastreo de Pagos



GRUPO
CONSORCIO

Grupo Consorcio:     



CONÓCENOS

MEDIOS

CONTACT FORUM

Únicos medios especializados en México y Latinoamérica dedicados a la difusión de las tendencias, soluciones y mejores prácticas de la industria *Customer Experience*, *Contact Centers* y Áreas de Interacción con cliente.

Editado por:



IMPRESOS



Primera y única publicación especializada en CX



Años en el mercado



Cobertura nacional e Internacional



Frecuencia Revista: Bimestral
Frecuencia Directorio: Anual
Tiraje: 8,000 ejemplares



Pass Along:
3 lectores por ejemplar



Audiencia:
nivel directivo y gerencial

DIGITALES

CX News: página web y *newsletter* (17 años)

Revista y Directorio digital

Podcast

Entrevistas en video

Email marketing

Redes Sociales

Se puede consultar permanentemente en <https://contactforum.com.mx/>

Anúnciate en nuestras ediciones especiales y posiciona tu marca entre las empresas, los servicios y las soluciones tecnológicas más innovadoras para las áreas de *Customer Experience* y *Contact Centers*.



Para más información:

Tel: (52) 55 5340-2290 Ext. 3010 | Cel: (55) 7211-7446 | contactforum.com.mx



/imtcontactforum



Instituto Mexicano de Telervicios (IMT)



@imt_



IMTContactForum



imt_cx

PENTAFON

Thiers #251
Col. Anzures
CDMX, C.P. 11590
México
Tel. 800 736 8236
Email: atencioncomercial@pentaфон.com
Web: www.pentaфон.com
Facebook.com/PentaфонOficial/




CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / BPS

Help Desk / Service Desk / Soporte Técnico

Teleperformance México

Av. Cuauhtémoc #400 Sur
Col. Centro
Monterrey, Nuevo León, C.P. 64000
México
Tel. 800 122 8787
Email: BizDevMexico@teleperformance.com
Web: www.teleperformance.com
Facebook.com/Teleperformance.mx
Linkedin.com/Teleperformance



Asesores y Consultores de Productos Litigiosos

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




CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / BPS

Encuestas Telefónicas

Consortio Jurídico de Cobranza Especializada

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



Konecta México

Río Churubusco y Añil S/N
Col. Granjas México
CDMX, C.P. 08400
México
Tel. (+52) 55 5133 3300
Email: konectamexico@grupokonecta.com
Web: www.grupokonecta.com/mexico
Twitter.com/konecta_mexico
Linkedin.com/company/konectamexico/mycompany/



E-Contact Professional Services

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




Konecta

Líderes en customer engagement, soluciones digitales y optimización de procesos.



+300
Clientes



+75,000
Expertos



+40
Países atendidos
en +20 idiomas



+90
Sites en 10
países

Expertos en:

- **Digital Customer Experience:** Conecta clientes a través de la mejor experiencia.
- **Soluciones de Transformación Digital:** Evoluciona hacia la digitalización.
- **Servicios Integrales de BPO:** Gestiona interacciones, optimiza y automatiza procesos
- **Big Data e Inteligencia Artificial:** Aprovecha las últimas tecnologías para incrementar productividad y maximizar tus resultados.



/konectamexico



@konecta_mexico

+52 55 8008 7133

konectamexico@grupokonecta.com

www.grupokonecta.com

Konecta México

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



Email: konectamexico@grupokonecta.com

Web: www.grupokonecta.com/mexico



Twitter.com/konecta_mexico

Linkedin.com/company/konectamexico/mycompany/



CONTACTUS Contact Center

Av. del Jagüey #1220
Col. San Bernardino Taxcalancingo
San Andrés Cholula, Puebla, C.P. 72820
México
Tel. (+52) 222 302 7004



Email: oscar.perez@mailcontactus.com

Web: www.contactus.com.mx



Facebook.com/ContactusCC

Linkedin.com/company/548659/admin/



Telvista

Bldv. Agua Caliente #10669
Col. Aviación
Tijuana, Baja California, C.P. 22014
México
Tel. (+52) 664 622 6800



Email: ventas@telvista.com.mx

Web: www.telvista.com



Facebook.com/Telvista Mexico

Linkedin.com/company/Telvista Mexico



2 CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

Fábrica de Ideas e Innovación

Sófocles #150
Col. Los Morales Sección Palmas
CDMX, C.P. 11560
México
Tel. (+52) 55 4744 0255



Email: juanjose.felix@hufconsultores.com



1 CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / BPS

Renta de Estaciones de Trabajo

CONCENTRA BPO

Tlalpan #449 Piso 3
Col. Álamos
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03400
México
Tel. (+52) 55 3999 8547



WhatsApp: (+52) 55 3999 8547



Email: mauricio.eichner@grupoconcentra.com.mx

Web: www.concentrabpo.com.mx



Linkedin.com/GRUPO CONCENTRA



Instituto Mexicano de Teleservicios

Mercaderes 20 - 201
Col. San José Insurgentes
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03900
México
Tel. (+52) 55 5340 2290



WhatsApp: (+52) 55 7211 7446



Email: imt@imt.com.mx

Web: www.imt.com.mx



Facebook.com/IMTContactForum



Twitter.com/IMT_



Instagram.com/imt_cx



Youtube.com/user/IMTContactForum



Linkedin.com/company/institutomexicanodeteservicios



Kenwin COPC

Rafael Rebollar #19
Col. San Miguel Chapultepec
CDMX, C.P. 11850
México
Tel. (+52) 55 4170 8999
Email: jfernandez@kenwin.net
Web: www.kenwin.net
Facebook.com/KenwinLatam/
Instagram.com/kenwin.latam/
Youtube.com/user/LatamCOPC
Linkedin.com/company/kenwin/mycompany/



OpenStor

Insurgentes Sur #730 Piso 1 A
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 8959 1159
Email: mauricio.rico@openstor.com.mx
Web: www.openstor.com.mx
Linkedin.com/company/openstor-sa-de-cv



2 CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

Aseguramiento y Control de Calidad /Speech Analytics

Instituto Mexicano de Teleservicios

Mercaderes 20 - 201
Col. San José Insurgentes
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03900
México
Tel. (+52) 55 5340 2290
WhatsApp: (+52) 55 7211 7446
Email: imt@imt.com.mx
Web: www.imt.com.mx
Facebook.com/IMTContactForum
Twitter.com/IMT_
Instagram.com/imt_cx
Youtube.com/user/IMTContactForum
Linkedin.com/company/institutomexicanodeteservicios




El Modelo Global CIC se robustece

El Modelo Global Calidad para la Interacción con Clientes es un **estándar de calidad específico** para *Call / Contact Centers, BPS, Service Desk* y áreas de relacionamiento con clientes.

La **nueva versión 3.0** integra elementos que han cobrado relevancia como: experiencia del cliente, transformación digital y omnicanalidad, trabajo remoto, inclusión y diversidad en el trabajo, entre otros.



¡Certifica tu operación para garantizar las mejores experiencias de tus clientes y colaboradores!



Para más información:

Tel: (52) 55 5340-2290 Ext.5010/5020 | Cel: 55 2727 0034 | certificacion@imt.com.mx



2 CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

Certificación



2 CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

Consultoría General

Instituto Mexicano de Teleservicios

Mercaderes 20 - 201
Col. San José Insurgentes
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03900
México
Tel. (+52) 55 5340 2290
WhatsApp: (+52) 55 7211 7446
Email: imt@imt.com.mx
Web: www.imt.com.mx



 WhatsApp: (+52) 55 7211 7446
 Email: imt@imt.com.mx
 Facebook.com/IMTContactForum
 Twitter.com/IMT_
 Instagram.com/imt_cx
 Youtube.com/user/IMTContactForum
 LinkedIn.com/company/institutomexicanodeteleservicios

Instituto Mexicano de Teleservicios

Mercaderes 20 - 201
Col. San José Insurgentes
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03900
México
Tel. (+52) 55 5340 2290
WhatsApp: (+52) 55 7211 7446
Email: imt@imt.com.mx
Web: www.imt.com.mx



 WhatsApp: (+52) 55 7211 7446
 Email: imt@imt.com.mx
 Facebook.com/IMTContactForum
 Twitter.com/IMT_
 Instagram.com/imt_cx
 Youtube.com/user/IMTContactForum
 LinkedIn.com/company/institutomexicanodeteleservicios

¿Necesitas ayuda para optimizar las ventas de tu empresa?

Speech Analytics:

Permite tomar decisiones basadas en datos



Extrae, analiza y procesa información de las interacciones con los clientes

Controla o mide patrones

Si tu meta es optimizar el desempeño, elevar la calidad del servicio, incrementar ingresos y reducir costos de tu empresa, **¡Contáctanos!**

Para más información:

Tel: (52) 55 5340-2290 Ext. 7000 | Cel: 55 8532 8713 | calidad@imt.com.mx

 /imtcontactforum
  IMTContactForum
  imt_cx
  @imt_

 Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT)

CALIDAD





2 CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

Consultoría en Atención al Cliente

Instituto Mexicano de Teleservicios

Mercaderes 20 - 201
Col. San José Insurgentes
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03900
México

Tel. (+52) 55 5340 2290

WhatsApp: (+52) 55 7211 7446

Email: imt@imt.com.mx

Web: www.imt.com.mx

Facebook.com/IMTContactForum

Twitter.com/IMT_

Instagram.com/imt_cx

Youtube.com/user/IMTContactForum

Linkedin.com/company/institutomexicanodeteleservicios



2 CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

Consultoría en Call Centers / Contact Centers / CX

Instituto Mexicano de Teleservicios

Mercaderes 20 - 201
Col. San José Insurgentes
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03900
México

Tel. (+52) 55 5340 2290

WhatsApp: (+52) 55 7211 7446

Email: imt@imt.com.mx

Web: www.imt.com.mx

Facebook.com/IMTContactForum

Twitter.com/IMT_

Instagram.com/imt_cx

Youtube.com/user/IMTContactForum

Linkedin.com/company/institutomexicanodeteleservicios



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com



Soluciones Telefónicas de Occidente (STO Contact Center)

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



Teleperformance México

Av. Cuauhtémoc #400 Sur
Col. Centro
Monterrey, Nuevo León, C.P. 64000
México
Tel. 800 122 8787
Email: BizDevMexico@teleperformance.com
Web: www.teleperformance.com
Facebook.com/Teleperformance.mx
Linkedin.com/Teleperformance



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ





2 CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

Consultoría en Transformación Digital



3 MERCADOTECNIA

Marketing Digital

SRL Soluciones

Duraznos #55 Int 102
Col. Bosques de las Lomas
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11700
México

Tel. (+52) 55 5206 4890

Email: sflores@srlsoluciones.com

Web: www.srlsoluciones.com

LinkedIn: [linkedin.com/company/srl-soluciones](https://www.linkedin.com/company/srl-soluciones)



Instituto Mexicano de Teleservicios

Mercaderes 20 - 201
Col. San José Insurgentes
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03900
México

Tel. (+52) 55 5340 2290

WhatsApp: (+52) 55 7211 7446

Email: imt@imt.com.mx

Web: www.imt.com.mx

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

Twitter: twitter.com/IMT_

Instagram: [instagram.com/imt_cx](https://www.instagram.com/imt_cx)

Youtube: [youtube.com/user/IMTContactForum](https://www.youtube.com/user/IMTContactForum)

LinkedIn: [linkedin.com/company/institutomexicanodeteleservicios](https://www.linkedin.com/company/institutomexicanodeteleservicios)



2 CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

Creación de ambientes de trabajo para múltiples generaciones

Open Cloud Contact Center

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

Tel. (+52) 55 8000 6668

Email: cx@opencloudcc.com

Web: www.opencloudcc.com



MARKETING SEYER

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

Tel. (+52) 55 5018 0454 / (+52) 55 9164 1312

WhatsApp: (+52) 55 9164 1312

Email: contacto@mktseyer.com

Web: www.mktseyer.com

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

Instagram: [instagram.com/mktseyer](https://www.instagram.com/mktseyer)

LinkedIn: [linkedin.com/company/marketing-seyer-soluciones-en-marketing/](https://www.linkedin.com/company/marketing-seyer-soluciones-en-marketing/)



**TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ**





3 MERCADOTECNIA

Mercadotecnia Directa



4 TALENTO

Capacitación

Konecta México

Río Churubusco y Añil S/N

Col. Granjas México

CDMX, C.P. 08400

México

Tel. (+52) 55 5133 3300



Email: konectamexico@grupokonecta.com

Web: www.grupokonecta.com/mexico

Twitter.com/konecta_mexico

Linkedin.com/company/konectamexico/mycompany/



Konecta

Instituto Mexicano de Teleservicios

Mercaderes 20 - 201

Col. San José Insurgentes

Benito Juárez, CDMX, C.P. 03900

México

Tel. (+52) 55 5340 2290

WhatsApp: (+52) 55 7211 7446

Email: imt@imt.com.mx

Web: www.imt.com.mx

Facebook.com/IMTContactForum

Twitter.com/IMT_

Instagram.com/imt_cx

Youtube.com/user/IMTContactForum

Linkedin.com/company/institutomexicanodeteleservicios



IMT

MARKETING SEYER

Elvira Vargas #246

Col. Coapa Coyoacán

CDMX, C.P. 04909

México

Tel. (+52) 55 5018 0454 / (+52) 55 9164 1312



WhatsApp: (+52) 55 9164 1312



Email: contacto@mktseyer.com

Web: www.mktseyer.com



Facebook.com/marketingseyer



Instagram.com/mktseyer



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

**MKT
SEYER**



3 TALENTO

e-learning

Instituto Mexicano de Teleservicios

Mercaderes 20 - 201

Col. San José Insurgentes

Benito Juárez, CDMX, C.P. 03900

México

Tel. (+52) 55 5340 2290

WhatsApp: (+52) 55 7211 7446

Email: imt@imt.com.mx

Web: www.imt.com.mx

Facebook.com/IMTContactForum

Twitter.com/IMT_

Instagram.com/imt_cx

Youtube.com/user/IMTContactForum

Linkedin.com/company/institutomexicanodeteleservicios



IMT

TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ





4 TALENTO

Herramientas de Evaluación de Desempeño del Personal

Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com



RESSOLVE AI

CRA 43 #11A - Oficina 414 Poblado
Medellín, Antioquía
Colombia
Tel. + 320 264 2290
Email: hello@ressolve.ai
Web: www.ressolve.ai
Linkedin.com/company/ressolve/?viewAsMember=true



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



Formación especializada para tu empresa

Conoce nuestras soluciones para el desarrollo de competencias especializadas en CX, Centros de Contacto y áreas de interacción con clientes.

CAPACITACIÓN ○ IMT



CURSOS INHOUSE:

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

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



IMT Academy Nueva Plataforma de educación continua

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

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



IMT - learning

Accede a los cursos OnDemand que tenemos para ti y tu personal

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



Máster en Dirección Estratégica de Customer Experience y Centros de Contacto

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

- Actualízate en temas de alta dirección para Centros de Contacto y Áreas de Interacción con Clientes.
- Interactúa en tiempo real con especialistas e intercambia experiencias con líderes de la industria.

Para más información:

55 5340 2290 Ext. 6010/6020/6000 | Cel. 55 6677 0356 | capacitacion@imt.com.mx



/imtcontactforum



Instituto Mexicano de Telervicios (IMT)



@imt_



IMTContactForum



imt_cx



4 TALENTO

Reclutamiento y Selección



5 TELECOMUNICACIONES

Compañías Telefónicas

PENTAFON

Thiers #251
Col. Anzures
CDMX, C.P. 11590
México

Tel. 800 736 8236

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

Facebook.com/PentafonOficial/



Directo Telecom

Torre Virreyes, Pedregal #24 Piso 6 Oficina 601

Col. Molino del Rey

CDMX, C.P. 11040

México

Tel. (+52) 55 5201 4550

 Email: sales@directo.com
Web: www.directo.com

Facebook.com/directo.com

LinkedIn.com/Directo



3 TALENTO

Personal Especializado

PENTAFON

Thiers #251
Col. Anzures
CDMX, C.P. 11590
México

Tel. 800 736 8236

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

Facebook.com/PentafonOficial/



Somos un carrier de clase mundial con más de
20 años ofreciendo soluciones de
telecomunicación para centros
de contacto

**Integración, desarrollo y operación
de soluciones de comunicación masiva
omnicanal (voz, SMS, email, whatsapp)**

Servicio de
TelefoníaPlataforma
de grabaciónPlataforma
de SMSBlaster
de voz
www.directo.com ● sales@directo.com

+52-55-52014550

Desde tu celular *Directo

Hola Metro Carrier

Mar del Sur #2014 2do Piso
Col. Lomas del Country
Guadalajara, Jalisco, C.P. 44610
México

Tel. (+52) 33 9690 0040



WhatsApp: (+52) 33 9690 6000

Email: mjarap@ho1a.com

Web: www.metrocarrier.com

Facebook.com/MetroCarrierOficial

Twitter.com/MetroCarrierMx

LinkedIn.com/company/metrocarrier

PBX HOSTING

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

Tel. (+52) 55 4170 8990 Ext. 1007



Email: contacto@pbxhosting.com.mx

Web: www.pbxhosting.com.mx



Facebook.com/pbxhostingmx



Instagram.com/pbxhostingmx



Twitter.com/pbx_hosting



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



NET2PHONE

Río Magdalena #326, Interior 302
Col. La Otra Banda
CDMX, C.P. 01090
México

Tel. (+52) 55 4161 4908



WhatsApp: (+52) 55 8020 4741

Email: david.modiano@net2phone.com

Web: www.net2phone.mx

LinkedIn.com/company/net2phone-mexico



4 TELECOMUNICACIONES



Servicio de Telecomunicaciones

Nuxiba

Lago Zurich #243 Torre Viena Dpto. 27A
Col. Ampliación Granada
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11529
México

Tel. (+52) 55 1107 8510



Email: contact@nuxiba.com

Web: www.nuxiba.com



Facebook.com/NuxibaTechnologies



Twitter.com/Nuxiba_tech



LinkedIn.com/company/nuxiba-technologies



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



**38 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET**

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

51 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

- 52 *Administración de la Calidad / Sistemas de Grabación / Monitoreo del Call Center / Contact Center*
- 52 *Administración de la Fuerza de Trabajo (WFM)*
- 53 *Administración de la Operación Call Center / Contact Center*
- 53 *Big Data*
- 53 *Business Intelligence*
- 54 *Comunicaciones Unificadas*
- 55 *Conmutadores PBX y ACD / IVR y CTI*
- 55 *Cobranza (Sw)*
- 56 *CRM – eCRM*

- 56 *Customer Experience Analytics*
- 58 *Diademas*
- 58 *Envíos SMS Masivos*
- 59 *Help Desk/ Service Desk / Soporte Técnico (Sw)*
- 59 *Hosted on Demand*
- 59 *Integradores de Tecnología*
- 60 *Inteligencia Artificial*
- 60 *Marcadores Automáticos / Predictivos*
- 62 *Nubes Privadas, Públicas, Híbridas*
- 62 *Plataforma Multicanal*
- 63 *Speech / Text Analytics (Sw)*
- 64 *Software Especializado para Call Centers / Contact Center*
- 65 *Soluciones Omnicanal*

66 TECNOLOGÍA PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CRM

- 68 *Tecnología de Contact Center en la Nube*
- 70 *Telefonía IP / VoIP*

70 REDES, CÓMPUTO E INFORMÁTICA (HARDWARE Y SOFTWARE)

- 70 *Servicios de Contact Center virtual*





1 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

VOXIMPLANT

Aristóteles #217
Col. Polanco
CDMX, C.P. 11550
México
Tel. (+52) 55 4820 6726

WhatsApp: (+52) 55 4820 6726
 Email: agonzalez@voximplant.com
Web: www.voximplant.com
 LinkedIn.com/showcase/voximplant-latam-y-espana/




1 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

Chatbots / Servicios de Robot de Mensajes interactivos

Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - 6
Col. Chapultepec Morales
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560
México
Tel. (+52) 55 5278 7622

Email: mabautista@avaya.com
Web: www.avaya.com/es/
 Facebook.com/AvayaLatam/
 Instagram.com/avayalataam/
 Twitter.com/Avaya_Latam
 LinkedIn.com/company/avaya-latam



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 5967 2009

Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com



S1Gateway

Gabriel Mancera #718
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 9195 6210

Email: sergio.olvera@s1gateway.com
Web: www.s1gateway.com
 Facebook.com/S1Gateway
 Instagram.com/s1gateway
 Twitter.com/s1gateway
 LinkedIn.com/company/s1gateway/



Sixbell

Av. Paseo de la Reforma #296, Piso 26, Of.119
Col. Juárez
Cuauhtémoc, CDMX, C.P. 06600
México
Tel. (+52) 55 5246 3280

Email: info@sixbell.com
Web: www.sixbell.com
 Facebook.com/sixbell.cl
 Instagram.com/sixbellcorporativo
 Twitter.com/sixbell_corp
 LinkedIn.com/company/20727/admin



VOXIMPLANT

Aristóteles #217
Col. Polanco
CDMX, C.P. 11550
México
Tel. (+52) 55 4820 6726

WhatsApp: (+52) 55 4820 6726
 Email: agonzalez@voximplant.com
Web: www.voximplant.com
 LinkedIn.com/showcase/voximplant-latam-y-espana/



Yellow.ai

1013 Centre Road, Suite 403-B
Newcastle Country,
Delaware, C.P. 19810
Wilmington



Email: suresh@yellow.ai / liz.zavaleta@yellow.ai
Web: www.yellow.ai



1 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

Interacción con clientes vía Redes Sociales



1 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

Chat Proactivo

Consortio Jurídico de Cobranza Especializada

Andalucía #245
Col. Álamos
CDMX, C.P. 03400
México



Tel. (+52) 55 5698 0540 / (+52) 55 5698 0508
Email: contacto@conjur.com.mx
Web: www.cjcweb.mx



Open Cloud Contact Center

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



Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com



Sixbell

Av. Paseo de la Reforma #296, Piso 26, Of.119
Col. Juárez
Cuauhtémoc, CDMX, C.P. 06600
México



Tel. (+52) 55 5246 3280
Email: info@sixbell.com
Web: www.sixbell.com



Facebook.com/sixbell.cl



Instagram.com/sixbellcorporativo



Twitter.com/sixbell_corp



Linkedin.com/company/20727/admin



1 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

Gamification

Open Cloud Contact Center

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



Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com

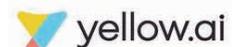


Yellow.ai

1013 Centre Road, Suite 403-B
Newcastle Country,
Delaware, C.P. 19810
Wilmington



Email: suresh@yellow.ai / liz.zavaleta@yellow.ai
Web: www.yellow.ai





1 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

Interacción con clientes vía WhatsApp

Qualtrics

Bosque de Ciruelos #180 Int. PP 101
Col. Bosques de las Lomas
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11700
México
Tel. (+52) 555 350 7409
Email: contacto@qualtrics.com
Web: www.qualtrics.com
Facebook.com/qualtrics
Twitter.com/qualtrics
Instagram.com/qualtrics
Linkedin.com/company/qualtrics



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com



Qualtrics

Bosque de Ciruelos #180 Int. PP 101
Col. Bosques de las Lomas
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11700
México
Tel. (+52) 555 350 7409
Email: contacto@qualtrics.com
Web: www.qualtrics.com
Facebook.com/qualtrics
Twitter.com/qualtrics
Instagram.com/qualtrics
Linkedin.com/company/qualtrics



Yellow.ai

1013 Centre Road, Suite 403-B
Newcastle Country,
Delaware, C.P. 19810
Wilmington
Email: suresh@yellow.ai / liz.zavaleta@yellow.ai
Web: www.yellow.ai



1 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

Software basado en la Nube



1 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

Social Media

Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - 6
Col. Chapultepec Morales
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560
México
Tel. (+52) 55 5278 7622
Email: mabautista@avaya.com
Web: www.avaya.com/es/
Facebook.com/AvayaLatam/
Instagram.com/avayalatam/
Twitter.com/Avaya_Latam
Linkedin.com/company/avaya-latam



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Mitrol

Amores #613 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 1579 5344
Email: ventasmx@mitrol.net
Web: www.mitrol.net
Facebook.com/mitroltech
Twitter.com/mitrol
Linkedin.com/company/mitrol



1 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET



Web Call Back

FONOLO

Fraccionamiento Vilanova, Matera #311
Col. Jarretaderas
Bahía de Banderas, Nayarit, C.P. 63735
México
Tel. (+52) 55 2994 3494
WhatsApp: (+52) 55 2994 3494
Email: sales@fonolo.com
Web: www.fonolo.com
Facebook.com/Fonolo
Instagram.com/hello.fonolo
Twitter.com/fonolo
Linkedin.com/company/fonolo



S1Gateway

Gabriel Mancera #718
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 9195 6210
Email: sergio.olvera@s1gateway.com
Web: www.s1gateway.com
Facebook.com/S1Gateway
Instagram.com/s1gateway
Twitter.com/s1gateway
Linkedin.com/company/s1gateway/



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com



VOXIMPLANT

Aristóteles #217
Col. Polanco
CDMX, C.P. 11550
México
Tel. (+52) 55 4820 6726
WhatsApp: (+52) 55 4820 6726
Email: agonzalez@voximplant.com
Web: www.voximplant.com
Linkedin.com/showcase/voximplant-latam-y-espana/



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Administración de la Fuerza de trabajo (WFM)



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

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

Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com



Consortio Jurídico de Cobranza Especializada

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



Tecnosis

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



Sixbell

Av. Paseo de la Reforma #296, Piso 26, Of.119
Col. Juárez
Cuauhtémoc, CDMX, C.P. 06600
México
Tel. (+52) 55 5246 3280
Email: info@sixbell.com
Web: www.sixbell.com
Facebook.com/sixbell.cl
Instagram.com/sixbellcorporativo
Twitter.com/sixbell_corp
Linkedin.com/company/20727/admin



TU EMPRESA PUEDE ESTAR AQUÍ





2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Administración de la Operación Call Center / Contact Center



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Big Data

Andirent

Av. Boyacá #95-51 Bogotá D.C.
Colombia

Tel. (+) 57318 337 9651



WhatsApp: (+) 57318 337 9651



Email: directorcomercial@andirent.co

Web: www.andirent.co



Facebook.com/andirentsas0



Instagram.com/andirentsas



Twitter.com/andirentsas



Linkedin.com/company/andirentsas



Qualtrics

Bosque de Ciruelos #180 Int. PP 101

Col. Bosques de las Lomas

Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11700

México

Tel. (+52) 555 350 7409



Email: contacto@qualtrics.com

Web: www.qualtrics.com



Facebook.com/qualtrics



Twitter.com/qualtrics



Instagram.com/qualtrics



Linkedin.com/company/qualtrics



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1

Col. Del Valle

Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100

México

Tel. (+52) 55 8000 6668



Email: cx@opencloudcc.com

Web: www.opencloudcc.com



SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Business Intelligence

Instituto Mexicano de Teleservicios

Mercaderes 20 - 201

Col. San José Insurgentes

Benito Juárez, CDMX, C.P. 03900

México

Tel. (+52) 55 5340 2290



WhatsApp: (+52) 55 7211 7446



Email: imt@imt.com.mx

Web: www.imt.com.mx



Facebook.com/IMTContactForum



Twitter.com/IMT_



Instagram.com/imt_cx



Youtube.com/user/IMTContactForum



Linkedin.com/company/institutomexicanodeteservicios



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
 Col. Del Valle
 Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
 México
 Tel. (+52) 55 8000 6668
 Email: cx@opencloudcc.com
 Web: www.opencloudcc.com



Predictiva

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

PREDICTIVA



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Comunicaciones Unificadas

Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - 6
 Col. Chapultepec Morales
 Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560
 México
 Tel. (+52) 55 5278 7622
 Email: mabautista@avaya.com
 Web: www.avaya.com/es/
 Facebook.com/AvayaLatam/
 Instagram.com/avayalatam/
 Twitter.com/Avaya_Latam
 LinkedIn.com/company/avaya-latam



ESTUDIOS IMT

Conoce el panorama de la industria de **Contact Centers & Customer Experience** en México y consigue información útil para la toma de decisiones estratégicas, operativas y de negocio.



1. Estudio Nacional de Centros de Contacto BPS / Inhouse

Contenido más relevante:

- Distribución geográfica de los Centros de Contacto
- Operaciones nacionales y offshore/nearshore
- Sectores, campañas y canales de contacto
- Responsabilidad social corporativa
 - Teletrabajo
- Perfil de los agentes, rotación y ausentismo
- Visión y retos



2. KPI's y BVI's, inbound y outbound

Identifica cuáles son los indicadores más utilizados en la industria, metas y cumplimientos promedio por sector y campaña.



3. Sueldos y Compensaciones

Aporta información que permite identificar la posición competitiva de las empresas participantes, en materia laboral, desde la perspectiva compensatoria.

¡Te invitamos a contribuir a la profesionalización y al crecimiento del sector!

Para más información:

Tel: (52) 55 5340-2290 Ext. 5100 | estudios@imt.com.mx



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX



Cobranza (Sw)

Latintel

Río Niágara #45
Col. Cuauhtémoc
CDMX, C.P. 06500
México
Tel. (+52) 55 5208 0113
Email: cron@latinteldemexico.com
Web: www.latinteldemexico.com
Facebook.com/latintel
Twitter.com/LatintelMX
LinkedIn.com/Latintel de México, S.A.



Mitrol

Amores #613 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 1579 5344
Email: ventasmx@mitrol.net
Web: www.mitrol.net
Facebook.com/mitroltech
Twitter.com/mitrol
LinkedIn.com/company/mitrol



Sixbell

Av. Paseo de la Reforma #296, Piso 26, Of.119
Col. Juárez
Cuauhtémoc, CDMX, C.P. 06600
México
Tel. (+52) 55 5246 3280
Email: info@sixbell.com
Web: www.sixbell.com
Facebook.com/sixbell.cl
Instagram.com/sixbellcorporativo
Twitter.com/sixbell_corp
LinkedIn.com/company/20727/admin



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX



Conmutadores PBX y ACD / IVR y CTI

Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com



TU EMPRESA PUEDE ESTAR AQUÍ



Sixbell

Av. Paseo de la Reforma #296, Piso 26, Of.119
Col. Juárez
Cauhtémoc, CDMX, C.P. 06600
México
Tel. (+52) 55 5246 3280
Email: info@sixbell.com
Web: www.sixbell.com
Facebook.com/sixbell.cl
Instagram.com/sixbellcorporativo
Twitter.com/sixbell_corp
Linkedin.com/company/20727/admin



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Customer Experience Analytics

2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

CRM - eCRM

Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - 6
Col. Chapultepec Morales
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560
México
Tel. (+52) 55 5278 7622
Email: mabautista@avaya.com
Web: www.avaya.com/es/
Facebook.com/AvayaLatam/
Instagram.com/avayalatam/
Twitter.com/Avaya_Latam
Linkedin.com/company/avaya-latam



AddACCION

Bahía Guantánamo #79
Col. Verónica Anzures
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
México
Tel. (+52) 81 8421 1121
Email: eudoro.dezavalia@addaccion.com
Web: www.addaccion.com
Facebook.com/AddACCION/
Instagram.com/addaccioncrm/
Linkedin.com/company/addaccion-solucion-tecnologica/



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com



TU EMPRESA PUEDE ESTAR AQUÍ



Qualtrics

Bosque de Ciruelos #180 Int. PP 101
Col. Bosques de las Lomas
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11700
México
Tel. (+52) 555 350 7409
Email: contacto@qualtrics.com
Web: www.qualtrics.com
Facebook.com/qualtrics
Twitter.com/qualtrics
Instagram.com/qualtrics
Linkedin.com/company/qualtrics



Transformamos la experiencia de su cliente



 **Sixbell**

in/sixbell

Av. Paseo de la Reforma 296, piso 26, of. 119,
Juárez, Cuauhtémoc, CDMX.
Tel.: 55 5246 3280

www.sixbell.com

Zendesk

Av. Presidente Masaryk #111, Piso 1
Col. San Miguel Chapultepec
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560
México

Tel. (+52) 55 5105 2396

 WhatsApp: (+52) 55 5105 2396

 Email: carola.santarosa@zendesk.com

Web: www.zendesk.com.mx

 Facebook.com/ZendeskLATAM/

 Twitter.com/Zendesk

 LinkedIn.com/company/zendesk



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Diademas

TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



Latintel

Río Niágara #45
Col. Cuauhtémoc
CDMX, C.P. 06500
México

Tel. (+52) 55 5208 0113

 Email: cron@latinteldemexico.com

Web: www.latinteldemexico.com

 Facebook.com/latintel

 Twitter.com/LatintelMX

 LinkedIn.com/Latintel de México, S.A.



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Envíos SMS masivos



**¡POLY STUDIO USB
en LATINTEL A PRECIO INCREÍBLE!**

UNIDAD DE VIDEO USB DE PRIMER NIVEL



- Escucha el sonido de las reuniones como nunca antes
- Experimenta un video que se siente natural
- Facilita el proceso de administración e implementación para el equipo de TI



Comunícate con nuestros ejecutivos de ventas



Directo Telecom

Torre Virreyes, Pedregal #24 Piso 6 Oficina 601

Col. Molino del Rey

CDMX, C.P. 11040

México

Tel. (+52) 55 5201 4550

 Email: sales@directo.com

Web: www.directo.com

 Facebook.com/directo.com

 LinkedIn.com/Directo



Konecta México

Río Churubusco y Añil S/N

Col. Granjas México

CDMX, C.P. 08400

México

Tel. (+52) 55 5133 3300



Email: konectamexico@grupokonecta.com

Web: www.grupokonecta.com/mexico



Twitter.com/konecta_mexico

Linkedin.com/company/konectamexico/mycompany/



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX



Hosted on Demand



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX



Help Desk / Service Desk / Soporte Técnico (Sw)

Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1

Col. Del Valle

Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100

México

Tel. (+52) 55 8000 6668



Email: cx@opencloudcc.com

Web: www.opencloudcc.com



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1

Col. Del Valle

Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100

México

Tel. (+52) 55 8000 6668



Email: cx@opencloudcc.com

Web: www.opencloudcc.com



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX



Integradores de Tecnología

TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



Grupo CRG LATAM

Cerrada San Francisco #6 Int 302

Col. Tlacoquemécatl del Valle

Benito Juárez, CDMX, C.P. 03200

México

Tel. (+52) 55 8920 2799



Email: mvgas@getcrg.com

Web: www.getcrgsolutions.com



Facebook.com/CRGLATAM



Instagram.com/crglatam



Linkedin.com/company/get-crg-solutions/

Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com



Predictiva

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



PREDICTIVA

Prymenet

Paseo de la Reforma #199, Piso 8. Despacho 802
Col. Cuauhtémoc
CDMX, C.P. 06500
México
Tel. (+52) 55 5696 9011
WhatsApp: (+52) 55 4194 5736
Email: contacto@prymenet.digital
Web: www.prymenet.digital
Facebook.com/PrymeNetMx
Instagram.com/prymenetmexico/
Twitter.com/prymenet/
Linkedin.com/company/prymenet/



Yellow.ia

1013 Centre Road, Suite 403-B
Newcastle Country,
Delaware, C.P. 19810
Wilmington
Email: suresh@yellow.ai / liz.zavaleta@yellow.ai
Web: www.yellow.ai



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Inteligencia Artificial



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Marcadores Automáticos

Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com



Consortio Jurídico de Cobranza Especializada

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



**Hazte más rentable.
más eficiente.
más tecnológico.**

más PrymeNet.

Conoce nuestras historias de éxito.



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com



VOCALCOM

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



PBX HOSTING

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




2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Plataforma Multicanal



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Nubes Privadas, Públicas, Híbridas

Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - 6
Col. Chapultepec Morales
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560
México
Tel. (+52) 55 5278 7622
Email: mabautista@avaya.com
Web: www.avaya.com/es/
Facebook.com/AvayaLatam/
Instagram.com/avayalatam/
Twitter.com/Avaya_Latam
Linkedin.com/company/avaya-latam



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com



Directo Telecom

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



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Speech Analytics

Qualtrics

Bosque de Ciruelos #180 Int. PP 101
Col. Bosques de las Lomas
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11700
México
Tel. (+52) 555 350 7409
Email: contacto@qualtrics.com
Web: www.qualtrics.com
Facebook.com/qualtrics
Twitter.com/qualtrics
Instagram.com/qualtrics
Linkedin.com/company/qualtrics



Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - 6
Col. Chapultepec Morales
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560
México
Tel. (+52) 55 5278 7622
Email: mabautista@avaya.com
Web: www.avaya.com/es/
Facebook.com/AvayaLatam/
Instagram.com/avayalatam/
Twitter.com/Avaya_Latam
Linkedin.com/company/avaya-latam



Teleperformance México

Av. Cuauhtémoc #400 Sur
Col. Centro
Monterrey, Nuevo León, C.P. 64000
México
Tel. 800 122 8787
Email: BizDevMexico@teleperformance.com
Web: www.teleperformance.com
Facebook.com/Teleperformance.mx
Linkedin.com/Teleperformance



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com



VOCALCOM

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



PENTAFON

Thiers #251
Col. Anzures
CDMX, C.P. 11590
México
Tel. 800 736 8236
Email: atencioncomercial@pentafon.com
Web: www.pentafon.com
Facebook.com/PentafonOficial/



Predictiva

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

PREDICTIVA



Qualtrics

Bosque de Ciruelos #180 Int. PP 101
Col. Bosques de las Lomas
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11700
México
Tel. (+52) 555 350 7409
Email: contacto@qualtrics.com
Web: www.qualtrics.com
Facebook.com/qualtrics
Twitter.com/qualtrics
Instagram.com/qualtrics
LinkedIn.com/company/qualtrics

qualtrics^{XM}

RESSOLVE AI

CRA 43 #11A - Oficina 414 Poblado
Medellín, Antioquía
Colombia
Tel. + 320 264 2290
Email: hello@ressolve.ai
Web: www.ressolve.ai
LinkedIn.com/company/ressolve/?viewAsMember=true

ressolve



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX



Software Especializado

CONVERSSO

Blvd. Antonio Quiroga #21
Col. El Llano
Hermosillo, Sonora, C.P. 83210
México
Tel. 800 067 2496
WhatsApp: (+52) 662 348 0047
Email: ventas@converso.com
Web: www.converso.com
Facebook.com/converso
Instagram.com/conversoapp
Twitter.com/converso

CONVERSSO



FONOLO

Fraccionamiento Vilanova, Matera #311
Col. Jarretaderas
Bahía de Banderas, Nayarit, C.P. 63735
México
Tel. (+52) 55 2994 3494
WhatsApp: (+52) 55 2994 3494
Email: sales@fonolo.com
Web: www.fonolo.com
Facebook.com/Fonolo
Instagram.com/hello.fonolo
Twitter.com/fonolo
LinkedIn.com/company/fonolo

fonolo



Grupo CRG LATAM

Cerrada San Francisco #6 Int 302
Col. Tlacoquemécatl del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03200
México
Tel. (+52) 55 8920 2799
Email: mvargas@getcrg.com
Web: www.getcrgsolutions.com
Facebook.com/CRGLATAM
Instagram.com/crglatam
LinkedIn.com/company/get-crg-solutions/

CRG



**TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ**



Mitrol

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

Tel. (+52) 55 1579 5344



Email: ventasmx@mitrol.net

Web: www.mitrol.net



Facebook.com/mitroltech

Twitter.com/mitrol

Linkedin.com/company/mitrol

**2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX****Soluciones Omnicanal****NET2PHONE**

Río Magdalena #326, Interior 302

Col. La Otra Banda

CDMX, C.P. 01090

México

Tel. (+52) 55 4161 4908



WhatsApp: (+52) 55 8020 4741



Email: david.modiano@net2phone.com

Web: www.net2phone.mx



Linkedin.com/company/net2phone-mexico

**Avaya**

Av. Presidente Masaryk #111 - 6

Col. Chapultepec Morales

Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560

México

Tel. (+52) 55 5278 7622



Email: mabautista@avaya.com

Web: www.avaya.com/es/



Facebook.com/AvayaLatam/



Instagram.com/avayalatam/



Twitter.com/Avaya_Latam



Linkedin.com/company/avaya-latam

**SRL Soluciones**

Duraznos #55 Int 102

Col. Bosques de las Lomas

Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11700

México

Tel. (+52) 55 5206 4890



Email: sflores@srlsoluciones.com

Web: www.srlsoluciones.com



Linkedin.com/company/srl-soluciones

**Mitrol**

Amores #613 Piso 1

Col. Del Valle

CDMX, C.P. 03100

México

Tel. (+52) 55 1579 5344



Email: ventasmx@mitrol.net

Web: www.mitrol.net



Facebook.com/mitroltech



Twitter.com/mitrol



Linkedin.com/company/mitrol



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ

**NET2PHONE**

Río Magdalena #326, Interior 302

Col. La Otra Banda

CDMX, C.P. 01090

México

Tel. (+52) 55 4161 4908



WhatsApp: (+52) 55 8020 4741



Email: david.modiano@net2phone.com

Web: www.net2phone.mx



Linkedin.com/company/net2phone-mexico



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com



PENTAFON

Thiers #251
Col. Anzures
CDMX, C.P. 11590
México
Tel. 800 736 8236
Email: atencioncomercial@pentafon.com
Web: www.pentafon.com
Facebook.com/PentafonOficial/



AddACCION

Bahía Guantánamo #79
Col. Verónica Anzures
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11300
México
Tel. (+52) 81 8421 1121
Email: eudoro.dezavalia@addaccion.com
Web: www.addaccion.com
Facebook.com/AddACCION/
Instagram.com/addaccioncrm/
Linkedin.com/company/addaccion-solucion-tecnologica/



Qualtrics

Bosque de Ciruelos #180 Int. PP 101
Col. Bosques de las Lomas
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11700
México
Tel. (+52) 555 350 7409
Email: contacto@qualtrics.com
Web: www.qualtrics.com
Facebook.com/qualtrics
Twitter.com/qualtrics
Instagram.com/qualtrics
Linkedin.com/company/qualtrics



Andirent

Av. Boyacá #95-51 Bogotá D.C.
Colombia
Tel. (+) 57318 337 9651
WhatsApp: (+) 57318 337 9651
Email: directorcomercial@andirent.co
Web: www.andirent.co
Facebook.com/andirentsas0
Instagram.com/andirentsas
Twitter.com/andirentsas
Linkedin.com/company/andirentsas



Zendesk

Av. Presidente Masaryk #111, Piso 3
Col. San Miguel Chapultepec
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560
México
Tel. (+52) 55 5105 2396
WhatsApp: (+52) 55 5105 2396
Email: carola.santarosa@zendesk.com
Web: www.zendesk.com.mx
Facebook.com/ZendeskLATAM/
Instagram.com/zendesk
Twitter.com/Zendesk
Linkedin.com/company/zendesk



Atento México

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



CONVERSSO

Bld. Antonio Quiroga #21
Col. El Llano
Hermosillo, Sonora, C.P. 83210
México
Tel. 800 067 2496
WhatsApp: (+52) 662 348 0047
Email: ventas@converso.com
Web: www.converso.com
Facebook.com/converso
Instagram.com/conversoapp
Twitter.com/converso



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com



Nuxiba

Lago Zurich #243 Torre Viena Dpto. 27A
Col. Ampliación Granada
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11529
México
Tel. (+52) 55 1107 8510
Email: contact@nuxiba.com
Web: www.nuxiba.com
Facebook.com/NuxibaTechnologies
Twitter.com/Nuxiba_tech
Linkedin.com/company/nuxiba-technologies



Predictiva

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

PREDICTIVA



¡ATRÉVETE A INNOVAR Y
MEJORA LA ATENCIÓN
AL CLIENTE!

CRM + Contact Center

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

 **CONVERSSO**

Comunícate con nosotros:
800 0672496

   | www.converso.com



SRL Soluciones

Duraznos #55 Int 102
Col. Bosques de las Lomas
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11700
México

Tel. (+52) 55 5206 4890

✉ Email: sflores@srlsoluciones.com

Web: www.srlsoluciones.com

 LinkedIn.com/company/srl-soluciones



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Tecnología de Contact Center en la Nube

TecnoSis

José Treviño #190 Int. 102 A
Col. Chepevera
Monterrey, Nuevo León, C.P. 64030
México

Tel. (+52) 81 5000 2535

✉ Email: ventas@tecnosis.com.mx

Web: www.tecnosis.com.mx



Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - 6
Col. Chapultepec Morales
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560
México

Tel. (+52) 55 5278 7622

✉ Email: mabautista@avaya.com

Web: www.avaya.com/es/

Facebook.com/AvayaLatam/

Instagram.com/avayalatam/

Twitter.com/Avaya_Latam

LinkedIn.com/company/avaya-latam



VOCALCOM

Av. Paseo de la Reforma #250, Piso 8, Suite 867
Col. Juárez
CDMX, C.P. 06600
México

Tel. (+52) 56 1995 2015

✉ Email: p.mejia@vocalcom.com

Web: www.vocalcom.com.es



Grupo CRG LATAM

Cerrada San Francisco #6 Int 302
Col. Tlacoquemécatl del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03200
México

Tel. (+52) 55 8920 2799

✉ Email: mvargas@getcrg.com

Web: www.getcrgsolutions.com

Facebook.com/CRGLATAM

Instagram.com/crglatam

LinkedIn.com/company/get-crg-solutions/



Hola Metro Carrier

Mar del Sur #2014 2do Piso
Col. Lomas del Country
Guadalajara, Jalisco, C.P. 44610
México

Tel. (+52) 33 9690 0040

WhatsApp: (+52) 33 9690 6000

✉ Email: mjarap@ho1a.com

Web: www.metrocarrier.com

Facebook.com/MetroCarrierOficial

Twitter.com/MetroCarrierMx

LinkedIn.com/company/metrocarrier



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



Mitrol

Amores #613 Piso 1
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 1579 5344
Email: ventasmx@mitrol.net
Web: www.mitrol.net
Facebook.com/mitroltech
Twitter.com/mitrol
Linkedin.com/company/mitrol

**Prymenet**

Paseo de la Reforma #199, Piso 8. Despacho 802
Col. Cuauhtémoc
CDMX, C.P. 06500
México
Tel. (+52) 55 5696 9011
Email: contacto@prymenet.digital
Web: www.prymenet.digital
Facebook.com/PrymeNetMx
Twitter.com/prymenet/
Linkedin.com/company/prymenet/

**Open Cloud Contact Center**

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 8000 6668
Email: cx@opencloudcc.com
Web: www.opencloudcc.com

**SRL Soluciones**

Duraznos #55 Int 102
Col. Bosques de las Lomas
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11700
México
Tel. (+52) 55 5206 4890
Email: sflores@srlsoluciones.com
Web: www.srlsoluciones.com
Linkedin.com/company/srl-soluciones



Es tiempo de moverse a la nube

Si ha estado lidiando con el reto de seguir los cambios del mercado y estar a la altura de las expectativas del servicio al cliente, es hora de que su Centro de Contacto dé un salto.

Con CRG Solutions tendrá a su disposición:

- Escalabilidad
- Seguridad
- Mantenimiento
- Conectividad a aplicaciones existentes
- Y más.

Agende una cita en www.getcrgsolutions.com.

Conozca el servicio que podemos entregarle junto a nuestros partners.

VOCALCOM

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



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Telefonía IP

PBX HOSTING

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



TU EMPRESA
 PUEDE ESTAR AQUÍ



3 REDES, CÓMPUTO E INFORMÁTICA (HARDWARE Y SOFTWARE)

OpenStor

Insurgentes Sur #730 Piso 1 A
 Col. Del Valle
 Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
 México
 Tel. (+52) 55 8959 1159
 Email: mauricio.rico@openstor.com.mx
 Web: www.openstor.com.mx



Linkedin.com/company/openstor-sa-de-cv



3 REDES, CÓMPUTO E INFORMÁTICA (HARDWARE Y SOFTWARE)

Servicios de Contact Center Virtual

Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - 6
 Col. Chapultepec Morales
 Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560
 México
 Tel. (+52) 55 5278 7622
 Email: mabautista@avaya.com
 Web: www.avaya.com/es/
 Facebook.com/AvayaLatam/
 Instagram.com/avayalatam/
 Twitter.com/Avaya_Latam
 LinkedIn.com/company/avaya-latam





JUEGA Y LIBÉRATE DE LA FLOJERA

#CuandoTeActivasTeLiberas

ACTÍVATE
30 **MINUTOS**
5 DÍAS
DE TU SEMANA

This is a **Partners** center

**We are your
solution center.**

[Teleperformance.com](https://www.teleperformance.com)

