

AÑO 26 / NÚMERO 112 / NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2023

CONTACT FORUM

SOLUCIONES

CX-2024

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

Edición No

30

 **IMT**



**EXPERTOS EN
GENERAR
EXPERIENCIAS
POSITIVAS PARA
TUS CLIENTES**



Visítanos

- Atención a **clientes, cobranza y ventas.**
- **Certificados:** PCI-DSS Nivel 1, ISO 18295, ISO 27001, ISO 9001, ANSI/TIA-942 y modelo global CIC 2.0.
- Somos el mejor Contact Center donde trabajar validado 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 se sigue desarrollando a pasos agigantados con más herramientas y soluciones para que las empresas automaticen sus procesos, mejoren sus servicios, la interacción con sus clientes, incrementen su productividad y el *engagement* de sus empleados.

La experiencia del cliente se ha convertido en un diferenciador clave para las empresas en México y a nivel global. Según estudios recientes, el 66% de los clientes estaría dispuesto a pagar más por un producto o servicio si se les brinda una excelente experiencia. Y el 73% espera que las marcas entiendan sus necesidades y expectativas.

Por otra parte, la sinergia entre la experiencia del cliente y del empleado están estrechamente vinculadas. Los empleados que se sienten valorados y respaldados tienden a brindar un servicio al cliente más satisfactorio. De acuerdo con un estudio de IPSOS, en México se espera un aumento del 55% y 60% en inversión en experiencia de los empleados y del cliente respectivamente.

El directorio ContactForum ha sido testigo de la evolución tecnológica: desde conmutadores, marcadores predictivos, grabadoras de voz, VoIP, agentes virtuales, *chatbots* hasta herramientas de Inteligencia Artificial.

En esta ocasión presentamos la edición número 30 del directorio ContactForum 2024, un compendio con los servicios y soluciones más avanzadas e innovadoras del mercado para la industria de *Customer Experience* y *Contact Centers*, que les ayudarán a las empresas y áreas de interacción con clientes, encontrar los servicios y las herramientas que les permitan conectar mejor con sus clientes y ofrecer una óptima experiencia a sus empleados.

CONTENIDO



DESCRIPCIÓN DE EMPRESAS

- 8 2b Global
- 8 AMATECH
- 8 Anexa BPO
- 8 Asesores y Consultores de Productos Litigiosos
- 9 Atento
- 9 Avaya
- 9 AWW
- 9 Bufete Empresarial GTI
- 9 CallFasst
- 10 Concentra BPO
- 10 CONCENTRIX Services México
- 10 Consorcio Jurídico de Cobranza Especializada
- 10 CONTACTUS Contact Center
- 10 Data Voice Call Center
- 11 Directo Telecom
- 11 Eficasia
- 11 ESMT (Partner de Genesys)
- 11 Five9
- 11 Freemática México
- 12 Front Face Business
- 12 Grupo Vanguardia
- 12 Gupshup
- 12 High Marketing & Telemarketing
- 12 Impulse Telecom
- 13 Instituto Mexicano de Teleservicios
- 13 IPCOM
- 13 Konecta México
- 13 Konexo Contact & Solution Center
- 13 Latintel de México
- 14 Let's chat and talk
- 14 Likenuuk
- 14 LivePerson
- 14 Marketing Seyer
- 14 MCM Telecom
- 14 Med Marketing
- 15 Microsyslabs
- 15 Mitrol
- 15 Nativa Global
- 15 NET2PHONE
- 16 NICE SYSTEMS
- 16 Nuxiba
- 16 Open Cloud Contact Center
- 16 Open Service
- 16 PBX HOSTING
- 17 Pentafon
- 17 PROLEGAL / Proactivo Legal Mexico
- 17 RESSOLVE AI
- 17 SI
- 17 SCENTEC
- 18 Seguros Confie
- 18 Sertec
- 18 Sixbell
- 18 Soluciones Telefónicas de Occidente
- 18 SRL Soluciones
- 19 Tecnosis
- 19 Telat Group
- 19 Teleperformance México
- 19 Telvista
- 20 TKM Customer Solutions
- 20 Verint Witness Systems
- 20 Vocalcom
- 20 XIRA



SERVICIOS

25 CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / BPO

- 25 Agencias de *Contact Centers* / BPO
- 30 Atención a Clientes / Ventas
- 32 Atención Digital (redes sociales, *chat*, multicanal)
- 34 *Back Office*
- 35 Cobranza
- 36 *Help Desk* / *Service Desk* / Soporte Técnico
- 38 Renta de Estaciones de Trabajo

39 CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

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

44 TALENTO

- 44 Capacitación
- 44 *e-Learning*
- 45 Herramientas de Evaluación de Desempeño del Personal
- 45 Reclutamiento y Selección
- 45 Personal Especializado
- 45 *Payroll*, Maquila de nómina, BPO

46 TELECOMUNICACIONES

- 46 Compañías Telefónicas
- 46 Servicios de Telecomunicaciones



TECNOLOGÍA

49 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

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

52 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

- 52 Administración de la Calidad / Sistemas de Grabación / Monitoreo del *Contact Center*
- 53 Administración de la Experiencia del Empleado / EX
- 53 Administración de la Fuerza de Trabajo (WFM)
- 55 Administración de la Operación del *Call Center* / *Contact Center*
- 56 *Blaster* de Voz
- 56 *Business Intelligence*
- 56 Comunicaciones Unificadas
- 57 Conmutadores PBX y ACD / IVR y CTI
- 57 Cobranza (Sw)
- 58 *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
- 61 Nubes Privadas, Públicas, Híbridas
- 62 Plataforma Multicanal
- 62 *Speech* / *Text Analytics* (Sw)
- 64 *Software* Especializado para *Call Centers* / *Contact Center*
- 65 Soluciones Omnicanal
- 67 Tecnología para *Call Centers* / *Contact Center* / CRM
- 68 Tecnología de *Contact Center* en la Nube
- 69 Telefonía IP / VoIP

70 REDES, CÓMPUTO E INFORMÁTICA (HARDWARE Y SOFTWARE)

- 70 Servicios de *Contact Center* virtual
- 70 *Software* de Nómina

CONTACT FORUM

EDICIÓN NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2023

| | |
|--|---|
| DIRECCIÓN GENERAL DIRECCIÓN EDITORIAL | Ma. Eugenia García Aguirre Lourdes Adame Goddard |
| EDITORIA | Martha Isabel Schwebel |
| COORDINACIÓN DIGITAL | Iván Hernández |
| DISEÑO GRÁFICO | Susana Hidalgo |
| CORRECCIÓN DE ESTILO | Karla Ávila |
| PUBLICIDAD Y VENTAS | Susana Delgado Dulce Morales |

SUSCRIPCIONES Y SERVICIO A CLIENTES

(55) 5340 2290

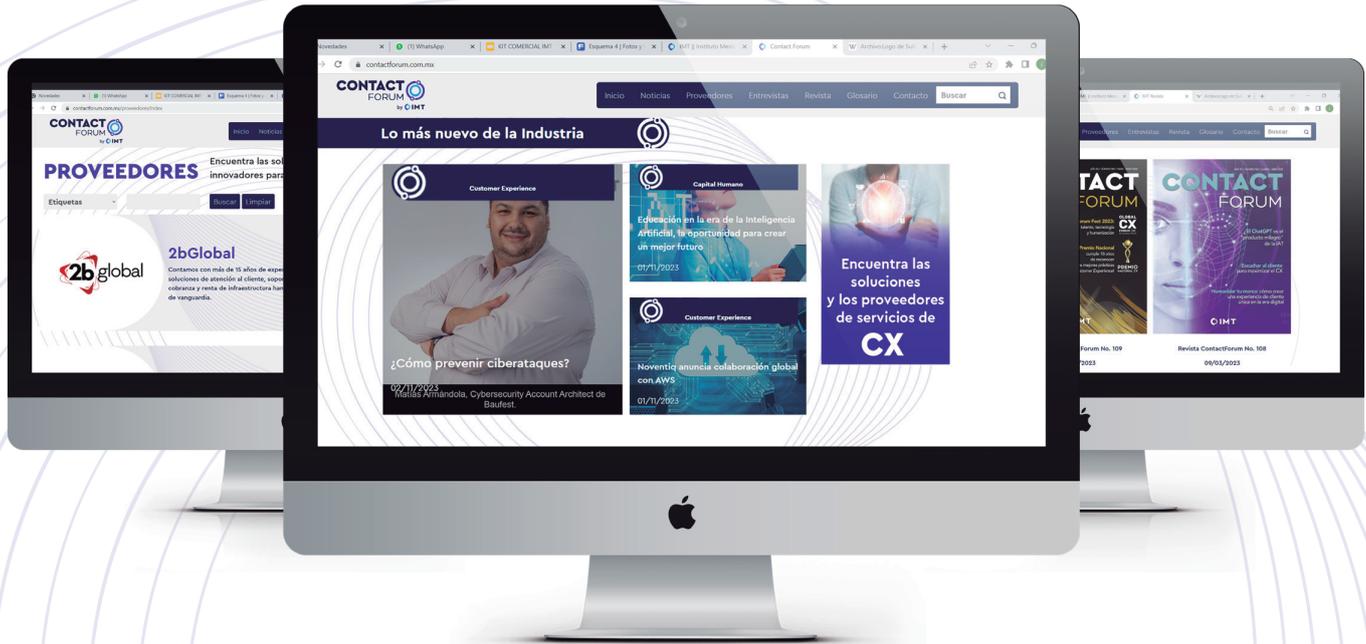


Editada por el: Instituto Mexicano de Teleservicios

ContactForum revista, publicación periódica Noviembre - Diciembre 2023. 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

PORTAL CONTACT FORUM



Más de 5 mil artículos, noticias y entrevistas en constante actualización

- Revista y Directorio Digital
- Proveedores
- Glosario
- Redes Sociales

Pregunta por nuestros paquetes de medios

Para más información:

Lourdes Adame Goddard

+52 55 5340 2290 Ext. 3030 | WhatsApp +52 55 5433 1097

l.adame@imt.com.mx | www.contactforum.com.mx



2b Global

Tenemos 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 operaciones en la Ciudad de México y atendemos a más de 18 países. Ofrecemos el mejor servicio a clientes del sector público y privado. Trabajamos diversos esquemas de servicio a través de plataformas multicanal que garantizan el cumplimiento de sus objetivos y que a su vez satisfacen las necesidades de comunicación entre ustedes y sus clientes, sin importar el medio por el que sean atendidos. Somos una empresa que trabaja a la medida, de acuerdo a las necesidades particulares de cada uno de nuestros clientes.

Páginas: 25, 30



AMATECH

Es una firma especializada que ofrece servicios integrales de *Contact Center* desde hace más de 20 años. Con infraestructura 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: 25, 32



Anexa BPO

Somos una empresa mexicana con más de 25 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.

Páginas: 25



Asesores y Consultores de Productos Litigiosos

Es una de las empresas líderes en el ramo de los servicios de Cobranza. Está respaldada por sus sólidos valores, tecnología de punta con más de 30 años de experiencia y presencia en el mercado mexicano. Desde sus inicios, hemos trabajado en los rubros de Servicio a Clientes, Soporte Técnico, administración y cobranza de productos crediticios. Con el paso del tiempo, la diversificación de actividades ha sido fundamental para ofrecer otros servicios que nuestros clientes requieren, relacionados con los *Call Centers*. Trabajamos permanentemente en la mejora continua de los procesos operativos y administrativos, así como en el resguardo de la información, lo que repercute de manera directa en los resultados, al establecer especial atención en las áreas de oportunidad que inciden directamente en el mejoramiento de los servicios. La certificación de los procedimientos constituye nuestra prioridad, por lo que su constante revisión y actualización es un compromiso permanente.

Páginas: 30,35



Atento

Somos la empresa líder en 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: 25, 67

Avaya

Proveedor líder a nivel mundial en soluciones para mejorar y simplificar las comunicaciones con la libertad de llevar cada negocio en la dirección deseada y a su ritmo, para generar experiencias memorables en la experiencia del cliente. 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, colaboración, *Contact Center* y nube; habilitando la innovación sin interrupción en compañías de cualquier tamaño e industria alrededor de todo el mundo.

Páginas: 49, 56, 58, 62, 67, 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, ayudando así a nuestros clientes a permanecer a la vanguardia generándoles soporte y competitividad en el mercado.

Página: 25

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.

Páginas: 25

CallFasst

Somos el contacto con los clientes de nuestros clientes. Iniciamos operaciones en 1999, y formamos parte de Fasst, empresa mexicana con 43 años de experiencia en el mercado de TIC's. Contamos con 1720 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. Somos un centro de contacto dedicado a brindar resultados a nuestros clientes, mediante la combinación de personal capacitado y la aplicación de tecnologías que nos permiten tener una mejora continua. Entre nuestros principales clientes están importantes organismos gubernamentales, empresas de marketing digital, así como empresas líderes en telecomunicaciones en México; a nivel internacional, contamos con experiencia en el mercado estadounidense y europeo.

Páginas: 26, 30

DESCRIPCIÓN DE EMPRESAS

CONCENTRA BPO

Empresa 100% mexicana con más de 15 años en el mercado, está 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. Somos una solución de negocios integral.

Páginas: 26, 30, 38



CONCENTRIX Services México

Somos un proveedor global líder de soluciones y tecnología de experiencia del cliente (CX) y BPO. Contamos con más de 315,000 empleados en todo el mundo, puedes encontrarnos en 40 países, incluido México.

Páginas: 30, 35



Consortio Jurídico de Cobranza Especializada

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

Páginas: 26, 30, 35, 36, 50, 52, 60



CONTACTUS Contact Center

Desde hace 26 años, nos hemos mantenido dentro de los *Contact Centers* BPO más importantes de México y hemos construido relaciones de confianza 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: 26, 30, 38



Data Voice Call Center

Somos una empresa orientada desde su fundación a contribuir con el logro de objetivos de las empresas que tienen relación masiva con clientes. Trabajamos estrechamente con cada uno de nuestros clientes, para comprender sus necesidades, implementar soluciones personalizadas que optimicen sus tiempos, optimizar sus estaciones de trabajo y reducir sus costos, adoptando tecnología de última generación que les permita enfocarse de manera estratégica en su core de negocio.

Páginas: 31, 34, 36



Directo Telecom

Somos un operador de telefonía, SMS y plataformas de comunicación masiva que conecta a grandes empresas con sus usuarios, tenemos más de 20 años de experiencia en el sector de telecomunicaciones buscando incrementar la productividad en el servicio al cliente, UX, cobranza y colocación. Las soluciones que ofrecemos: Telefonía Directo -llamadas entrantes y salientes, Troncal SIP, 800, DIDs-, Plataformas de Comunicación Masiva -Blaster de Voz, SMS, Email-, Plataformas para Centros de Contacto -marcadores, control de contacto telefónico, monitoreo y escucha, grabación, listas prohibidas-. Directo es rápido, eficaz estable y flexible. Cuenta con un equipo integrado por más de 70 ingenieros y profesionales de desarrollo y soporte, expertos en redes, voz, datos, centros de contacto y plataformas de conectividad.

Páginas: 46, 56, 58



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 soluciones con la mejor infraestructura y tecnología que garantizan un servicio de excelencia.

Páginas: 27, 31



ESMT (Partner de Genesys)

Especialistas en soluciones en la nube para la Experiencia de Cliente. Acompañamiento integral y experto para potenciar tu negocio y la satisfacción de tus clientes. Enfoque en objetivos y mejores prácticas.

Páginas: 68



Five9

Proveedor líder de software de *Contact Centers* en la nube. Nos mueve la pasión por transformar los Centros de Contacto en Centros de Excelencia para la interacción con el cliente. Basándonos en nuestra profunda comprensión del costo y la complejidad de la atención al cliente, ayudamos a organizaciones de todos los tamaños a crear relaciones estrechas con ellos. Nuestras soluciones le permiten interactuar con los clientes en el canal que elijan, optimizar sus operaciones, utilizar el poder de la inteligencia artificial, la automatización y la nube para optimizar la agilidad empresarial y superar las expectativas de los clientes.

Páginas: 67, 69



Freematica México

Somos una empresa con más de 25 años de experiencia desarrollando soluciones de *software* para sectores con alta movilidad de personal, como Centros de Contacto, seguridad privada, limpieza, instalaciones, facilities. Nuestro sistema e-Satellite es un potente Motor de Negocio que funciona íntegramente en la nube (*Cloud Computing*) y mediante la modalidad SaaS (*Software as a Service*) *Software* como Servicio o pago por uso. Ambas características otorgan al sistema importantes ventajas competitivas respecto a otras plataformas de gestión empresarial del mercado. El e-Satellite desarrolla soluciones con un alto nivel de parametrización que mejoran la adaptabilidad del sistema a las necesidades actuales y futuras de cada una de las empresas. La plataforma ofrece módulos estándar pero también incluye la posibilidad de incorporar módulos complementarios que otorgan un valor añadido al servicio y permiten satisfacer las necesidades específicas de los clientes.

Páginas: 43, 45, 70



DESCRIPCIÓN DE EMPRESAS

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, 33



Grupo Vanguardia

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

Páginas: 27



Gupshup

Es una empresa de Tecnologías Conversacionales. Posee una *Conversational Engagement Platform* (CEP) con inteligencia artificial por medio de su ACE LLM, que permite a las empresas interactuar de manera significativa con los clientes en casos de uso de comercio, *marketing* y soporte en más de 30 canales. Desde 2004, la misión de GUPSHUP ha sido permitir a las empresas interactuar a través de la mensajería conversacional. En la actualidad, más de 45mil empresas de más de 60 países utilizan la galardonada plataforma, los servicios y la asistencia de Gupshup para transformar su forma de conectar, conversar, convertir y deleitar a los clientes. Compuesto por la cartera de productos de *Ad-Manager*, *Marketing* Conversacional, *E-commerce* Conversacional, Soporte al Cliente Conversacional y su más reciente lanzamiento ayuda a las empresas crear experiencias individuales y sin fricciones a lo largo del ciclo de vida del cliente. Gupshup fue nombrado el Partner del Año de META en 2023, esta alianza permite otorgar a nuestros clientes la capacidad de optimizar la publicidad digital en uno de los canales más populares en América Latina: *WhatsApp* y manejar las interacciones a lo largo del recorrido de compra del cliente.

Páginas: 49, 50, 51



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 y/o comerciales, ejecutando algunos de nuestros servicios como son: *Telemarketing In-Bound*, *Telemarketing Out-Bound*, *Fulfillment*, *E-Marketing*, Correo Directo, Bases de Datos e Internet.

Páginas: 27, 33



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* en Querétaro, Qro; San Juan del Río, Qro y CDMX. Especializado en Ventas Omnicanal y *Customer Service*. Contamos con las certificaciones ISO 27001 y 9001.

Páginas: 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, Estudios, Premio Nacional CX & EX, Foros y Medios Especializados.

Páginas: 39, 40, 44, 53, 62



IPCOM

Empresa de telecomunicaciones que provee soluciones de omnicanalidad a las compañías para gestionar una comunicación más eficiente y efectiva a través de mensajes de textos, *chatbots*, llamadas entre otras.

Páginas: 46, 64



Konecta México

Partner global líder en la prestación de servicios de BPO y *Customer Experience*, con más de 130 mil colaboradores apasionados, que trabajan en más de 30 idiomas en 4 continentes y 24 países. Nuestra misión es combinar talento, innovación y experiencia en el sector para mejorar las relaciones con tus clientes, fidelizarlos y maximizar su valor, con un firme compromiso con el medio ambiente y la sociedad. Centrándose en las necesidades y oportunidades únicas de cada sector, Konecta ofrece un portafolio de soluciones integrales (end-to-end) de gestión de clientes, que incluyen adquisición, atención al cliente, retención, soporte técnico y recobro, todas ellas basadas en un modelo de negocio sostenible. Contamos con equipos multidisciplinarios con tecnologías especializadas por sectores, una visión profunda. Somos expertos en solucionar las necesidades en cada segmento incluyendo: *born digital*, financiero, seguros, automoción, telecomunicaciones, tecnología, retail, salud, utilities y otros, aportando soluciones que garantizan una óptima experiencia.

Páginas: 27, 31, 33, 34, 42, 55



Konexo Contact & Solution Center

Somos un Centro de interacciones multicanal/BPS/KPS enfocado en fortalecer las relaciones entre nuestros socios comerciales y sus clientes utilizando soluciones innovadoras, procesos sustentados en el talento, como los 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: 31, 33



Latintel de México

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 una respuesta veloz basada en su stock y alianzas comerciales.

Páginas: 56, 58



Let's chat and talk

Ofrece un puente enfocado en los clientes de Estados Unidos y Canadá para mejorar la experiencia de contacto a través de un excelente servicio, calidad y experiencia, fortaleciendo el valor de la empresa y cuidando la comunicación con sus clientes de forma ágil y flexible.

Páginas: 36



Likenuuk

Proveemos un conjunto de Soluciones para relación con clientes, acompañamos a las empresas en la transformación digital, especializados en Centros de Contacto y automatización de procesos e integración con sistemas empresariales. Nuestra experiencia y especialización en procesos de atención a clientes, ventas, cobranza y soporte técnico por medio de canales tradicionales, digitales y sociales, promueve el incremento en ventas y fidelización con sus clientes.

Páginas: 51, 57, 66



LivePerson

LivePerson's Conversational AI platform ayuda a las marcas en la automatización del primer contacto para dar una mejor experiencia al cliente y escalarlo para un mayor *engagement* y resultados satisfactorios.

Páginas: 49



Marketing Seyer

Agencia de *Call Center* y Mercadotecnia, dedicada a apoyar la experiencia de las empresas con sus prospectos y clientes mediante una 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



MCM Telecom

Somos líderes en proveer servicios especializados de conectividad para resolver ambientes complejos de Nube híbrida, *multi-cloud*, seguridad IT y soluciones de colaboración omnicanal, UCaaS (CX, *Contact Center*, *Call Center Mensajería Instantánea*), basados en la co-creación. Integramos estos servicios a más de 1,000 aplicaciones de negocio SaaS y lo podemos conectar en más de 200 *Data Centers*. Impulsando la competitividad de las organizaciones, creando empresas hiperconectadas.

Páginas: 42, 46



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 como la mejor de las opciones para proyectar la imagen e identidad de cada una de estas firmas destacado por el logro de sus metas y la alta calidad de sus servicios respaldados por el reconocimiento de la Norma ISO 9001:2015.; Norma ISO 27001:2013 y contamos con reconocimiento y certificación de datos personales del INAI.

Páginas: 28, 32



Microsyslabs

Wolkvox es la solución cloud de *Contact Center*, CRM, *Low Code* (Automatización) y Voz del Cliente más innovadora, confiable, fácil de usar y rápida de implementar del mercado. Utiliza la Inteligencia Artificial para hiperautomatizar e hiperpersonalizar procesos, crear agentes virtuales inteligentes, asistir equipos de asesores en tiempo real, monitorear a detalle las operaciones e impulsar la transformación digital de cualquier tipo de negocio. Con 10 años de experiencia, se posiciona como un aliado líder en los mercados de *Contact Center* y *Customer Experience*, de acuerdo con las listas de los marketplaces de Gartner.

Páginas: 66



Mitrol

Somos un equipo de expertos y apasionados en tecnología y CX que lleva más de 30 años colaborando con empresas de *Contact Center* en toda Latinoamérica. Nos eligen empresas de toda escala que buscan optimizar su servicio para ofrecer experiencias memorables a sus clientes utilizando nuestra tecnología. Descubre Mitrol #Omnicanal #WhatsApp #Chatbot #Videollamada #Discador #IVR #BI #QA #IA.

Páginas: 49, 61, 65, 66, 69



Nativa Global

Diseñamos, desarrollamos e implementamos soluciones conversacionales de valor, enfocándonos en empresas que quieren mejorar sus procesos de comunicación digital, ya sea en procesos internos o de cara a sus clientes, incrementando ventas, conversión y calidad en el servicio, así mejoramos la lealtad de sus consumidores con una perspectiva omnicanal, integrándonos con su ecosistema actual y creando relaciones sostenibles con nuestros socios estratégicos.

Páginas: 34, 49



NET2PHONE

Es uno de los proveedores de comunicaciones en la nube que más crece en México y en el mundo. Forma 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* Videoconferencia.

Páginas: 46, 65



NICE SYSTEMS

Es el proveedor líder mundial de soluciones de *software* empresarial en la nube y locales que permiten a las organizaciones tomar decisiones más inteligentes basadas en análisis avanzados de datos estructurados y no estructurados. NICE ayuda a las organizaciones de todos los tamaños a ofrecer un mejor servicio al cliente, garantizar el cumplimiento, combatir el fraude y salvaguardar a los ciudadanos. Más de 25,000 organizaciones en más de 150 países, incluidas más de 85 de las compañías *Fortune 100*, están utilizando nuestras soluciones.

Páginas: 53, 64, 65



Nuxiba

Transforma tu servicio con nuestro *Call Center as an Experience*. Brindamos una nueva experiencia a través de nuestra solución integral para Centros de Contacto o *Call Centers* con herramientas multi-canal, inteligencia artificial y nuestro módulo CCIX enfocado y garantizado en hacer crecer tu contactación. Te ayudamos a incrementar la productividad y obtener así, el retorno de inversión que buscas gracias a que ya somos telefónica y ofrecemos un servicio *end to end*.

Páginas: 67



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 a largo plazo con nuestros socios. Diferentes tipos de soluciones que se adaptan a las necesidades de negocio de nuestros clientes.

Páginas: 42, 43, 45, 49, 51, 52, 53, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 64, 67, 68, 69



Open Service

Somos una de las primeras empresas de servicio de TI que ofreció en México servicios administrados. Desde nuestros inicios, el servicio ha sido nuestra pasión, especialidad y ADN. Contamos con una amplia experiencia respaldada con un equipo de más de 600 colaboradores con el nivel de conocimientos, certificaciones y experiencia. En nuestros 28 años de trayectoria hemos tenido el privilegio de operar tanto en forma remota como en sitio, para empresas medianas y grandes, que incluyen el soporte de primer y segundo nivel, *Service Desk* o Mesas de Ayuda, Soporte Técnico, Soporte a Aplicaciones y Operación de *Data Center* en el esquema de servicios administrados.

Páginas: 38, 42, 55



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: 61, 69



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: 28, 32, 34, 36, 45, 46, 64, 67



PROLEGAL

Empresa especializada en la recuperación de créditos mediante Cobranza Judicial, Extrajudicial y Administrativa. Con presencia nacional, contamos con experiencia de más de 20 años atendiendo las áreas legales, de recuperación y cobranza de los Sectores: Automotriz, Financiero, Gubernamental, Empresarial, Telecomunicaciones, Educativo, Asegurador, Departamental (*Retail*), Sociedades Financieras de Objeto Múltiple.

Páginas: 36



RESSOLVE AI

Tiene el poder de 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 asimismo rentabilizar el negocio de nuestro cliente.

Páginas: 39, 60, 64



SI

Es una plataforma profesional de atención conversacional que optimiza las experiencias de los usuarios. Es la herramienta más eficiente para operar en *Contact Centers*, BPO y equipos de atención *inhouse* que requieran multicanalidad y coordinación de equipos de varios agentes. Facilita la relación entre personas y empresas, integrando en una única plataforma la atención de todos los canales digitales. Comprende y deriva cada mensaje al agente o *chatbot* que corresponda para optimizar procesos y reducir los tiempos de atención. La plataforma optimiza la operación y reduce los tiempos de atención. Los reportes y *dashboards* aumentan el rendimiento del *staff*, simplificando los procesos de análisis y asegurando decisiones correctas

Páginas: 50, 65



SCENTEC

Fundada en 2002, satisface las necesidades de todos sus clientes al ofrecer soluciones completas que van desde sistemas para pequeñas empresas o para grandes corporativos. Haciendo uso de la mejora continua para satisfacer las necesidades y exceder las expectativas de nuestros clientes. Scentec busca soluciones innovadoras y adaptadas a las necesidades reales de cada cliente. Se compromete con el retorno de valor materializado en aspectos como la diferenciación, la eficiencia o la ventaja competitiva. Considera la eficiencia en la puesta en marcha de estas soluciones como un pilar básico de nuestro modelo de negocio.

Páginas: 38, 43, 53, 55, 61, 65, 70



Seguros Confie

Estamos ubicados en el vibrante distrito financiero de Tijuana. Nos especializamos en la generación de clientes potenciales, servicios de soporte técnico y amplias soluciones comerciales para otras empresas. Nuestro centro de servicios compartidos es de última generación. Seguros Confie fue nombrado el mejor *Call Center* de Tijuana, nuestro plan es reclutar a los trabajadores locales más talentosos y motivados, brindarles la capacitación y recursos necesarios para lograr sus metas profesionales más importantes. Contamos con 15 años de experiencia en servicio al cliente, somos líderes en servicios de BPO con experiencia en: tecnología y reducción de costos operativos, proceso de mejora continua, personal bilingüe certificado, controles de cumplimiento y especialistas en *Call Center*.

Páginas: 28, 55



Sertec

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 y automotrices del país desde hace más de 29 años.

Páginas: 28, 59, 64



Sixbell

Es un integrador y desarrollador de soluciones en la nube, innovadoras, seguras y rentables que permiten optimizar los procesos, aumentar la eficiencia y maximizar el éxito de los negocios de diversas industrias. Ofrecemos servicios asociados a la consultoría, diseño, implementación, soporte y explotación de soluciones, alineados a las exigencias del cliente actual: altamente digitalizado y demandante, sin dejar de lado las necesidades del consumidor tradicional.

Páginas: 50, 57



Soluciones Telefónicas de Occidente

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 en el segmento de los BPO y el respaldo de nuestras certificaciones ISO 9001:2015, ISO 27001:2013 y EquidadMX2023, nos hace líderes en la industria. Gestionamos nuestras interacciones en 1,600 estaciones de trabajo en nuestras sucursales con matriz en Jalisco y cobertura en México y América Latina. Nuestro modelo de servicio está basado en acelerar el crecimiento de nuestros clientes, con una visión a largo plazo.

Páginas: 29



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 estratégicas a largo plazo con los fabricantes más importantes de la industria de IT en soluciones de Contact Center: Genesys, Yalo, AWS, Google

Páginas: 43, 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 CC en nube y desarrollos a la medida). Tenemos soluciones inteligentes y líderes de mercado para cada uno de sus retos. Más de 23 años de brindar un servicio excepcional que nos ha permitido consolidarnos y contribuir al éxito de nuestros clientes.

Páginas: 55, 68



Telat Group

Empresa 100% mexicana con más de 18 años de experiencia en la industria ofreciendo servicios de *Contact Center* y BPS a nivel nacional e internacional. Nuestro propósito principal es impulsar el crecimiento de nuestros clientes, ofreciendo soluciones profesionales y personalizadas a los requerimientos y expectativas de cada uno de ellos. Las certificaciones que nos respaldan son: 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 y, recientemente, nos certificamos como Empresa Socialmente Responsable.

Páginas: 29



Teleperformance México

Es una empresa global de servicios empresariales digitales. Con más de 410,000 personas inspiradas y apasionadas que hablan más de 300 idiomas, nuestra escala global y presencia local nos permiten ser una fuerza positiva en el apoyo a nuestras comunidades, nuestros clientes y el medio ambiente. Ofrecemos los servicios empresariales más avanzados impulsados digitalmente para ayudar a las mejores marcas del mundo a optimizar sus negocios de manera significativa y sostenible.

Páginas: 29, 34, 36, 43, 62



Telvista

Es un proveedor internacional de servicios de *outsourcing* con más de 25 años en la industria de centros de contacto, con operaciones en México y Estados Unidos. Con cerca de 8 mil colaboradores, contribuye al cumplimiento de los objetivos de negocio de sus clientes y al reconocimiento de su marca. Atiende una gran variedad de industrias que incluyen la tecnológica, telecomunicaciones, turística, financiera, seguros, automotriz, farmacéutica, cobranza y *retail*, entre otras. Cuenta con cinco Centros de Contacto: Dos en la Ciudad de México, uno en Tijuana, otro en Mexicali y uno más de Dallas, Texas. Ofrece soluciones sustentadas en la calidad con procesos, certificaciones y colaboradores altamente capacitados, con una amplia gama de servicios multi-canal, incluyendo: atención a clientes, ventas, soporte técnico, cobranza, backoffice y redes sociales. En el Premio Nacional Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto organizado por el IMT, TELVISTA ha obtenido más de 39 reconocimientos. Igualmente ha ganado preseas en el premio LATAM de la ALOIC. En 2023 obtuvo nuevamente el premio Súper Empresas, que entrega la revista *Expansión* y *Top Companies*, y que mide la Cultura y Clima Organizacional. Además, se certificó en la versión 3.0 de la MGCIC.

Páginas: 29, 32, 38



TKM Customer Solutions

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

Páginas: 29, 32



Verint Witness Systems

Verint Customer Engagement Optimization: Soluciones que ayudan a las organizaciones a enriquecer las interacciones con el cliente, mejorar los procesos comerciales y optimizar sus fuerzas de trabajo a fin de incrementar la lealtad, aumentar los ingresos, mitigar el riesgo y administrar los costos operativos.

Páginas: 55, 68



Vocalcom

Fabricante de *software* Omnicanal en modalidad *Cloud* y *On Premise* para *Contact Center*. Vocalcom está presente en más de 40 países, de forma directa con 20 sedes repartidas por 4 continentes. Cuenta con más de 3,500 clientes operativos y más de 550,000 posiciones en todo el mundo. 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 Vocalcom Hermes360 ofrece una completa gestión omnicanal en una visión 360° de los clientes.

Páginas: 62, 69



XIRA

Xira es una empresa con 8 años de experiencia implementando proyectos de Inteligencia Artificial, automatización de procesos y análisis predictivo de datos para apoyar a compañías líderes a eficientar y tomar mejores decisiones. Con tecnología modular propia, Xira se ha enfocado en implementar soluciones ágiles con los mayores estándares de seguridad bancaria internacional y mostrando resultados medibles a corto plazo para el sector de seguros.

Páginas: 50, 57, 60



Eventos 2024

Durante todo el año puedes **capacitar** a tu personal, **posicionar** tu marca, **optimizar** tu operación, **conectar** con tu público objetivo, **actualizarte e incrementar** tus ventas.

ENE

Revista CF:
13° Index Data

CANOCX

FEB

CX SESSIONS
SEMINARIOS TEMÁTICOS

Certificación
2 feb

White Belt

Webinar 15 feb
Continuidad sobre
Customer Centricity

Curso 29 feb y
1 mar

Ventas con argumentos
de Impacto

MAR

GLOBAL CX FORUM
28° CONGRESO MEXICO

11 al 13 de marzo

PREMIO NACIONAL CX & EX **PREMIOS LATAM**
PARA LAS EMPRESAS MEXICANAS

13 de marzo

Revista CF:
Tendencias en
CX y EX

ABR

Certificación
5 de abr

White Belt

Webinar 18 abr
¿Cómo optimizar
la explotación de datos?

23 de abr al
22 de ago
Diplomado 1:
Gestión de CX y CC

MAY

Carrera CX & CC 2024

Desayuno 21 may

Construir
experiencias relevantes
en el entorno empresarial

Curso 23 y 24 may

El Coaching como
herramienta para
desarrollo

JUN

CX LEADERS FORUM

6 al 9 de junio

Diplomado
25 y 27 jun

Habilidades
Gerenciales

Lanzamiento
Estudios
Nacionales

BPO e Inhouse 2024

JUL

Revista CF:
Líderes del CX

Webinar 9 jul

¿Cómo aprovechar
el entorno a favor de los
datos que obtenemos en
nuestras interacciones?

Certificación
19 y 26 jul

Leadership &
Management

AGO

CX FORUM
GUADALAJARA

20 y 21 de agosto

Curso 24 ago

Estrategias de
Innovación Comercial
Disruptiva

SEP

PREMIO NACIONAL CX & EX

Lanzamiento 2025
5 de septiembre

20 de sep al 7
de dic

Diplomado 2:
Gestión Avanzada de CX
y CC

OCT

CX FORUM
MONTERREY

22 y 23 de octubre

NOV

MUJERES LÍDERES CX

21 de noviembre

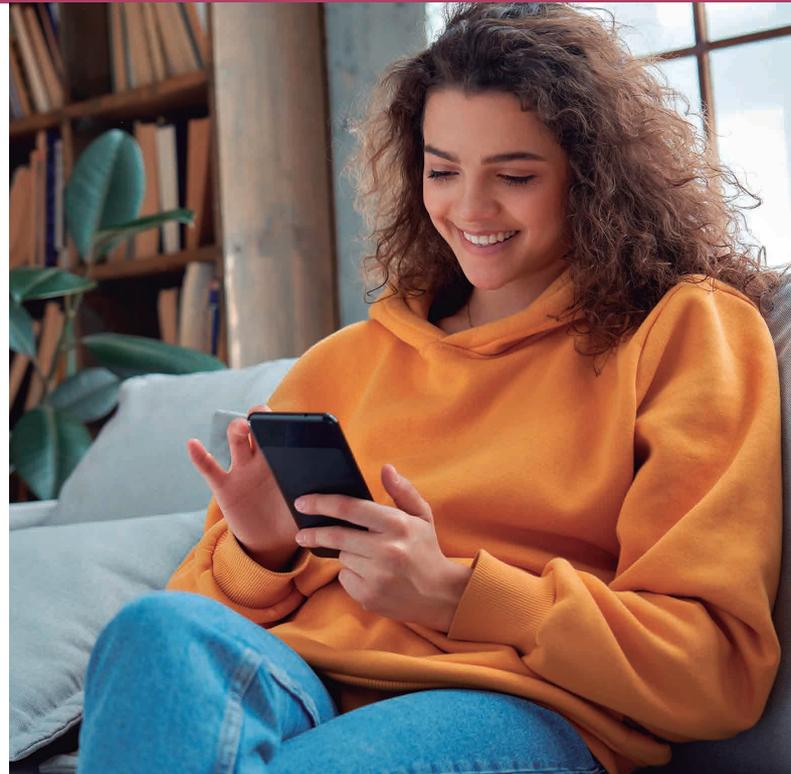
Curso 28 y 29
de nov

Planeación Estratégica

Directorio
Soluciones de
CX y Tecnología

- 31° Directorio





La Transformación Digital desde el *Customer Experience*

Tras tres años de que irrumpiera en el entorno mundial la pandemia del COVID-19, personas, gobiernos y organizaciones han tenido que adaptarse aceleradamente al cambio; la conectividad se convirtió en un elemento fundamental para que la operación económica, comercial, política y social pudiera seguir funcionando durante los periodos de cuarentena. La toma de decisiones en materia tecnológica y la necesidad de Transformación Digital se ha vuelto imperativa en el mundo posterior a 2020.

La transformación digital en la industria

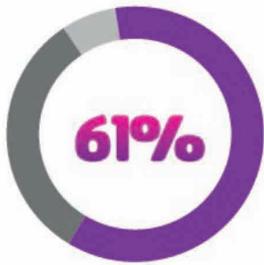
La situación actual de Latinoamérica, con todo y sus retos, presenta diferentes áreas de oportunidad para que las empresas e industrias de la región puedan mantener su competitividad en un mundo lleno de incertidumbres, y que atraviesa una revolución tecnológica sin precedentes. Hoy más que nunca, la Transformación Digital es una exigencia que demanda en cada liderazgo un análisis de los objetivos a perseguir y un entendimiento de su operación para poder definir prioridades en sus procesos.

Las necesidades para cada industria son muy diferentes, pero ya sea que se trate de la digitalización de procesos internos, el manejo de inventarios en tiempo real, o bien, mejorar la experiencia y atención al cliente, se deberá contar con un plan de acción que contemple los diferentes factores para implementar soluciones de forma exitosa en el menor tiempo posible, involucrando a las personas clave dentro de la organización y contando con socios estratégicos que ayuden a impulsar estos cambios.

La experiencia del consumidor

Información desarrollada por el Teleperformance *Customer Experience Lab*, proyecta a través de su *Global CX Survey*, que durante la pandemia de COVID-19, el incremento de actividades digitales trajo como consecuencia que creciera el número de canales usados en promedio para contactar a empresas y servicios en línea, con una variabilidad de acuerdo a las edades y capacidades tecnológicas de los usuarios.

En materia de experiencia del consumidor, también se observa cómo la digitalización de las personas está cambiando directamente el tipo de contacto e interacciones que se tienen con las marcas y compañías. En los últimos años, los canales tradicionales como las llamadas telefónicas, el contacto vía correo electrónico y los formularios de los sitios web, han ido disminuyendo no sólo en uso, sino también en preferencia. Actualmente, los canales preferidos por los consumidores son: la mensajería instantánea, las redes sociales, y las aplicaciones móviles.



- Cambio de canales y forma de interactuar
- No cambió
- No sabe

% que cambió

24%

19%

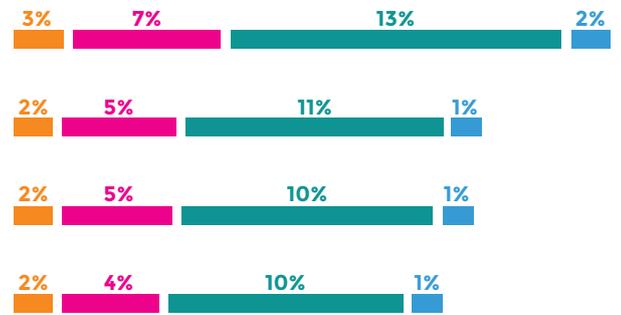
18%

17%

Aspecto que cambió

- Contacto a través de app móvil
- Uso de mayores opciones de auto-ayuda
- Ha tenido mayor número de interacciones
- Ha intentado usar nuevos canales para conectar con la marca/ empresa

Distribución de respuesta por generación



Fuente: CX LAB TELEPERFORMANCE-Post Covid-19 Changes. Muestra: 13,304 personas contactadas post pandemia.

¿Cómo podemos ayudarte?

La Transformación Digital es el camino que deben seguir las empresas latinoamericanas para sobrevivir en el mundo actual, en donde conceptos como la inteligencia artificial, el metaverso, el *blockchain* y el Internet de las cosas, serán temas cada vez más presentes en las interacciones diarias de marca y consumidores.

Teleperformance es líder mundial en servicios empresariales digitales, combinando lo mejor de la tecnología avanzada con la empatía humana para ofrecer una mejor atención al cliente más sencilla, rápida y segura para las marcas más importantes del mundo y sus clientes. Nuestra cartera integral de servicios impulsada por IA abarca desde atención al cliente de *front-office* hasta funciones de *back-office*, incluidos servicios de *Trust & Safety* que ayudan a defender tanto a los usuarios en línea como a la reputación de la marca, además de servicio especializados.

En Teleperformance, conscientes de lo que implica tanto para industrias como para empresas, el estar preparados para la Transformación Digital es esencial para poder atender a nuevos consumidores y revolucionar la forma en la que los negocios funcionan. En los últimos años, hemos desarrollado diferentes soluciones enfocadas en ayudar a las empresas en sus procesos de digitalización, a identificar las mejores decisiones para impulsar el rendimiento operativo, utilizar análisis descriptivos, predictivos y prescriptivos, para impulsar la información y ofrecer mejores resultados, así como revisar los procesos existentes e identificar eficiencias.



1,500 +
TAP Knowledge Er
Servicios



\$256 m
Impacto en 2021



138 m+
Interacciones



6,000+
Proyectos



100+
Tecnología
desarrollada /
herramientas de
automatización



10,000+
Bots desplegados



25 CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / BPO

- 25 Agencias de *Contact Centers* / BPO
- 30 Atención a Clientes / Ventas
- 32 Atención Digital (redes sociales, *chat*, multicanal)
- 34 *Back Office*
- 35 Cobranza
- 36 *Help Desk* / *Service Desk* / Soporte Técnico
- 38 Renta de Estaciones de Trabajo



39 CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

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



44 TALENTO

- 44 Capacitación
- 44 *e-Learning*
- 45 Herramientas de Evaluación de Desempeño del Personal
- 45 Reclutamiento y Selección
- 45 Personal Especializado
- 45 *Payroll*, Maquila de nómina, BPO



46 TELECOMUNICACIONES

- 46 Compañías Telefónicas
- 46 Servicios de Telecomunicaciones

1 CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / BPO

Agencias de Contact Centers / BPO



Atento

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/



2b Global

Convento de Tepozotlán #13
Col. Jardines de Santa Mónica
Tlalnepantla de Baz,
Estado de México, C.P. 54050
México
Tel. (+52) 55 5358 5703
Email: covargas@2bglobal.com.mx
Web: www.2bglobal.com.mx



AWW

Montecito #38
Col. Nápoles
Benito Juárez, CDMX, C.P. 33810
México
Tel. (+52) 55 1523 8622
Email: contacto@aww.com.mx
Web: www.aww.com.mx



AMATECH

Km 31 Carretera Federal Puebla - Tlaxcala
Col. Centro
Tlaxcala, Tlaxcala, C.P. 90000
México
Tel. 800 362 3030
WhatsApp: 55 4510 5780
Email: contacto@amatech.com.mx
Web: www.amatech.com.mx



Bufete Empresarial GTI

Francisco del Paso y Troncoso #869
Col. Los Reyes
Iztacalco, CDMX, C.P. 03810
México
Tel. (+52) 55 1764 7125
Email: contacto@bufetegticc.com
Web: www.bufetegticc.com



ANEXA BPO

Río Mixcoac #97
Col. Insurgentes Mixcoac
CDMX, C.P. 03920
México
Tel. 800 702 4831
Email: contacto@anexabpo.com
Web: www.anexabpo.com
Linkedin.com/company/anexabpo/



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



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

ATENCIÓN A CLIENTES | COBRANZA

SOPORTE TÉCNICO | TELEMARKETING

www.callfasst.com
info@callfasst.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/company/callfasst-s.a-de-cv/



Concentra BPO

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



Email: meichner@grupoconcentra.com
Web: <https://concentrabpo.com.mx/>
Linkedin.com/company/concetrabpo/mycompany/?viewAs-Member=true

Consorcio Jurídico de Cobranza Especializada

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



CONTACTUS Contact Center

Av. del Jaguey #1220
Col. San Bernardino Tlaxcalancingo
San Andrés Cholula, Puebla, C.P. 72820
México
Tel. (+52) 222 303 7004



Email: oscar.perez@mailcontactus.com
Web: www.contactus.com.mx
Facebook.com/ContactusCC/
Linkedin.com/company/548659/admin/

Eficasia

Av. Insurgentes Sur #1685 Piso 16
Col. Guadalupe Inn
CDMX, C.P. 01020
México
Tel. (+52) 55 5322 0450
Email: atencion@eficasia.com
Web: www.eficasia.com
Facebook.com/@Eficasiamx
Twitter.com/@Eficasia
Instagram.com/@Eficasiamx



Impulse Telecom

Av. 5 de Febrero Norte 1309 Nave A 4
Col. Felipe Carrillo Puerto
Santiago Querétaro, Querétaro, C.P. 76138
México
Tel. (+52) 442 441 1300
Email: vterrones@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/
Twitter.com/FrontFaceB/
Linkedin.com/company/16184641/admin/
Instagram.com/frontfacebusinessmx/



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/konecta-group/mycompany/



Grupo Vanguardia

Edificio Xola. Calzada de Tlalpan #609
Col. Álamos
CDMX, C.P. 03400
México
Tel. (+52) 55 8435 0896
Email: contacto@ccgvic.com
Web: www.gpovanguardia.com.mx



High Marketing & Telemarketing

Circuito Circunvalación Oriente 8, Piso 3
Col. Ciudad Satélite
Estado de México, C.P. 53100
México
Tel. (+52) 55 5147 7720
Email: ventas@hi-marketing.com
Web: www.hi-marketing.com



Somos expertos en gestión y administración de operaciones a través de **nuestras soluciones y personal especializado.**

Nuestro conocimiento y experiencia nos posiciona como líderes en la industria, ofreciendo servicios que se adecuan a tus necesidades como:

1. Chatbot y RPA (Robotic Process Automation)
2. Plataforma Omnichannel (WhatsApp, RRSS, Chat, Mail)
3. Reconocimiento de voz y Speech Analytics

¡Acércate con nosotros!
Tenemos lo que estás buscando.

www.eficasia.com

Tel (55) 5322 0450

atencion@eficasia.com



SERVICIOS

Marketing Seyer

Elvira Vargas #246
Col. Coapa Coyoacán
CDMX, Coyoacán, C.P. 04909
México
Tel. (+52) 55 5018 0454
Email: contacto@mktseyer.com
Web: www.mktseyer.com
Facebook.com/marketingseyer/
Linkedin.com/company/marketing-seyer-soluciones-en-marketing/
Instagram.com/mktseyer/



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/
Twitter.com/PentafonOficial/
Linkedin.com/company/pentafonit/
Instagram.com/pentafon/



Med Marketing

Av. San Jerónimo #766
Col. San Jerónimo Lídica
CDMX, C.P. 10200
México
Tel. (+52) 55 4744 7300
Email: nketz@medc.com.mx
Web: www.med-marketing.com.mx



Seguros Confie

Blvrd. Gral. Rodolfo Sánchez Taboada #9589 - Int 201
Col. Zona Urbana Río Tijuana
Tijuana, Baja California, C.P. 22010
México
Tel. 800 607 0221
Email: comunicacionconfie@gmail.com
Web: www.confie.mx
Facebook.com/segurosconfiemx/
Instagram.com/segurosconfie/
Tiktok.com/@segurosconfietj/
Youtube.com/@segurosconfie/



Sertec

Benjamín Franklin #98 Piso 4
Col. Escandón
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11800
México
Tel. (+52) 55 2766 8500 / 55 5276 8500
Email: ventas@sertec.com.mx
Web: www.sertecgroup.com



Somos los expertos que pueden **transformar tu negocio**

- Operación 24/7/365
- Reducción de costos operativos
- Plataformas tecnológicas
- Servicio nearshore

 **001-880-684-2276**

TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



Soluciones Telefónicas de Occidente

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



TKM Customer Solutions

Amores #321
Col. Del Valle
CDMX, C.P. 03100
México
Tel. (+52) 55 5062 5815
Email: jnunez@tkm.com.mx
ccalleja@tkm.com.mx
Web: www.tkm.com.mx
Facebook.com/[tkmcustomersolutions/](https://www.facebook.com/tkmcustomersolutions/)
Twitter.com/[TKMcustomersolutions/](https://twitter.com/TKMcustomersolutions/)
Linkedin.com/[company/tkm-customer-solutions/](https://www.linkedin.com/company/tkm-customer-solutions/)



Telat Group

Monterrey #149
Col. Roma Norte
CDMX, C.P. 06700
México
Tel. (+52) 55 3098 5700 / 55 4626 8990
WhatsApp (+52) 55 5507 6997
Email: ventas@telat-group.com
Web: <https://telat-group.com>
Facebook.com/[TelatGroup/](https://www.facebook.com/TelatGroup/)
Linkedin.com/[company/telatgroup/](https://www.linkedin.com/company/telatgroup/)
Instagram.com/[telatgroup/](https://www.instagram.com/telatgroup/)



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



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/](https://www.facebook.com/Teleperformance.mx/)



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/es
Facebook.com/[telvista/](https://www.facebook.com/telvista/)
Instagram.com/[telvista/](https://www.instagram.com/telvista/)



COMUNICACIÓN
EXPERTA
RESULTADOS
EXCEPCIONALES



Servicios

- Ominical
- Cobranza
- Base sponsor
- Soporte técnico
- Atención a clientes
- Estudio de mercado
- Campañas de lealtad
- Promoción y venta telefónica
- Encuestas de calidad y satisfacción

EXPERTOS EN EL SECTOR FINANCIERO

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

Certificados con: ISO/IEC 27001, ISO 9001, HRC EQUIDAD MX.



1 CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / BPO

Atención a Clientes / Ventas



Concentra BPO

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



Email: meichner@grupoconcentra.com
Web: www.concentrabpo.com.mx
Linkedin.com/company/concetrabpo/mycompany/?viewAsMember=true

2b Global

Convento de Tepozotlán #13
Col. Jardines de Santa Mónica
Tlalnepantla de Baz,
Estado de México, C.P. 54050
México
Tel. (+52) 55 5358 5703



Email: covargas@2bglobal.com.mx
Web: www.2bglobal.com.mx

CONCENTRIX Services México

Av. Insurgentes #700
Col. Del Valle Norte
CDMX, C.P. 03103
México
Tel. (+52) 55 8705 9947



WhatsApp: (+52) 55 8705 9947
Email: adrian.gonzalez2@concentrix.com
Web: www.concentrix.com
Facebook.com/concentrixmexico/
Twitter.com/Concentrix/
Linkedin.com/search/results/all/?fetchDeterministicClusterOnly
Instagram.com/concentrixmx/?hl=es

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 / 55 4445 7703



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

Consorcio Jurídico de Cobranza Especializada

Andalucía #245
Col. Álamos
CDMX, C.P. 03400
México
Tel. (+52) 55 5698 0540 / 55 5698 0508



Email: contacto@conjur.com.mx
Web: www.grupoconsorcio.com.mx

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/company/callfasst-s.a-de-cv/

CONTACTUS Contact Center

Av. del Jaguey #1220
Col. San Bernardino Tlaxcalancingo
San Andrés Cholula, Puebla, C.P. 72820
México
Tel. (+52) 222 303 7004



Email: oscar.perez@mailcontactus.com
Web: www.contactus.com.mx
Facebook.com/ContactusCC/
Linkedin.com/company/548659/admin/

Data Voice Call Center

Sor Juana Inés de la Cruz #14
Col. Centro
Tlalnepantla, Estado de México, C.P. 54000
México
Tel. (+52) 55 1289 3611
Email: hmendoza@datavoice.com.mx
Web: www.datavoice.com.mx
Facebook.com/datavoicemexico/
Twitter.com/DataVoiceCC/
Linkedin.com/company/datavoicemexico/
Instagram.com/datavoicemexico/



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/konecta-group/mycompany/



Eficiasia

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



Konexo Contact & Solution Center

Las Cañadas #140
Col. Tres Marías
Morelia, Michoacán, C.P. 58200
México
Tel. 01 800 3 KONEXO
Email: contacto.konexo@konexo.com
Web: www.konexo.mx
Facebook.com/Konexo Contact + Solution Center
Linkedin.com/Konexo Contact & Solution Center



Reduce costos mientras mejoras la experiencia de contacto de tus clientes.

Con nuestro Contact Center as a Service genera eficiencia, incrementa la satisfacción mientras reduces estaciones y costos.

¡CONTÁCTANOS!



- ↑ Aumenta la eficiencia
- ↓ Reduce estaciones
- ↑ Mejora la experiencia
- ↓ Minimiza gestiones

SERVICIOS

Med Marketing

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



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

1 CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / BPO

Atención Digital (redes sociales, chat, multicanal)



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/
Twitter.com/PentafonOficial/
LinkedIn.com/company/pentafonit/
Instagram.com/pentafon/

AMATECH

Km 31 Carretera Federal Puebla - Tlaxcala
Col. Centro
Tlaxcala, Tlaxcala, C.P. 90000
México
Tel. 800 362 3030
WhatsApp: 55 4510 5780
Email: contacto@amatech.com.mx
Web: www.amatech.com.mx



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/es
Facebook.com/telvista/
Instagram.com/telvista/



TKM Customer Solutions

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



TKM
UNA NUEVA
Cooltura
EN CENTROS DE CONTACTO

#ViveTKM



@TKMCX

www.tkm.com.mx

55 3225 8060



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/
Twitter.com/FrontFaceB/
Linkedin.com/company/16184641/admin/
Instagram.com/frontfacebusinessmx/



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/konecta-group/mycompany/



High Marketing & Telemarketing

Circuito Circunvalación Oriente #8, Piso 3
Col. Ciudad Satélite
Estado de México, C.P. 53100
México
Tel. (+52) 55 5147 7720
Email: ventas@hi-marketing.com
Web: www.hi-marketing.com



Konexo Contact & Solution Center

Las Cañadas #140
Col. Tres Marías
Morelia, Michoacán, C.P. 58200
México
Tel. 01 800 3 KONEXO
Email: contacto.konexo@konexo.com
Web: www.konexo.mx
Facebook.com/Konexo Contact + Solution Center
Linkedin.com/Konexo Contact & Solution Center



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

Servicios

- Redes Sociales.
- WhatsApp.
- Videokioscos.
- Biométrico.
- Click2call
- Click2video.
- Reconocimiento de Voz.
- Atención y soporte a clientes.
- Fidelización y Retención.
- Soporte técnico.
- Atención a clientes de alto valor.
- Encuestas de servicio.
- Planes de lealtad.
- Telemarketing.
- Cobranza.

Soluciones

Nuestras soluciones de contacto están enfocadas en la satisfacción total de nuestros socios comerciales, generando experiencias memorables en cada interacción con el usuario final.

- Canales de Voz.
- Interactivos.
- Digitales.
- Back Office.

Certificaciones



Asistencia

- Llámanos sin costo al: 800 3 KONEXO (566396)
- Av. Las Cañadas No.140, Fraccionamiento Tres Marías, C.P. 58254, Morelia Michoacán.
- www.konexo.mx



SERVICIOS

Nativa Global

Av. Observatorio #444
Col. 16 de Septiembre
CDMX, C.P. 11810
México
Tel. (+52) 55 7673 6648

nativa global



Email: beti.cerezo@nativa.global



Web: www.nativa.global



Facebook.com/nativaglobal/



Linkedin.com/company/atencion-liveperson/

Teleperformance México

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

Teleperformance
each interaction matters



Email: BizDevMexico@teleperformance.com



Web: www.teleperformance.com



Facebook.com/Teleperformance.mx/

Pentafon

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

PENTAFON
CONTACT CENTER & BPO



Email: atencioncomercial@pentafon.com



Web: www.pentafon.com



Facebook.com/PentafonOficial/



Twitter.com/PentafonOficial/



Linkedin.com/company/pentafonit/



Instagram.com/pentafon/

1 CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / BPO

Back Office



Atiende todas las conversaciones en una sola pantalla.



Tecnología Omnicanal que integra todos tus canales de contacto en un solo lugar.

- ✓ Centraliza la atención al cliente
- ✓ Monitorea todas tus interacciones
- ✓ Extrae reportes precisos
- ✓ Conoce el historial de contacto



¡CONTÁCTANOS!



¡Solicita una demo sin costo!

Data Voice Call Center

Sor Juana Inés de la Cruz #14
Col. Centro
Tlalnepantla, Estado de México, C.P. 54000
México
Tel. (+52) 55 1289 3611

DATAVOICE
Productivity



Email: hmendoza@datavoice.com.mx



Web: www.datavoice.com.mx



Facebook.com/datavoicemexico/



Twitter.com/DataVoiceCC/



Linkedin.com/company/datavoicemexico/



Instagram.com/datavoicemexico/

Konecta México

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

Konecta



Email: konectamexico@grupokonecta.com



Web: www.grupokonecta.com/mexico



Twitter.com/konecta_mexico/



Linkedin.com/company/konecta-group/mycompany/

1 CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / BPO

Cobranza



CONCENTRIX Services México

Av. Insurgentes #700
Col. Del Valle Norte
CDMX, C.P. 03103
México
Tel. (+52) 55 8705 9947
WhatsApp: (+52) 55 8705 9947
Email: adrian.gonzalez2@concentrix.com
Web: www.concentrix.com
Facebook.com/concentrixmexico/
Twitter.com/Concentrix/
Linkedin.com/search/results/all/?fetchDeterministicClusterOnly
Instagram.com/concentrixmx/?hl=es



CONCENTRIX + Webhelp

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 / 55 4445 7703
Email: coordinacion@asecon2006.com.mx
Web: www.asecon2006.com.mx

ASECON



Consorcio Jurídico de Cobranza Especializada

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

GRUPO
CONSORCIO



Somos más fuertes que antes

Ventas

- Colocación de TDC
- Colocación de créditos vía nómina
- Colocación de créditos personales
- Colocación de automotrices

Servicio al cliente

- Estados de cuenta
- Reestructuras
- Atención de seguros
- Verificaciones de crédito
- Devolución de unidades en leasing
- Aclaraciones de pagos no reconocidos
- Transferencia de saldos
- Rastreo de pagos
- Entre otros

Cobranza

- Preventiva
- Administrativa
- Extra-judicial
- Proceso pre-legal
- Proceso legal
- Cobranza Internacional

BCP

- Plan integral de continuidad de negocio

Servicio de Back Office

- Atención por correo electrónico
- Reexpedición de documentos
- Modificación a contratos
- Ajustes en estados de cuenta
- Actualización de datos
- Atención a concesionarios
- Atención a aseguradoras
- Cotizaciones a solicitud del cliente



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/
Twitter.com/PentafonOficial/
Linkedin.com/company/pentafonit/
Instagram.com/pentafon/



1 CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / BPO

Help Desk / Service Desk / Soporte Técnico



PROLEGAL / Proactivo Legal México, S.C.

Blvd. Eusebio Francisco Kino #408 local #41
Col. Pitic
Hermosillo, Sonora, C.P. 83150
México
Tel. (+52) 662 217 3737
WhatsApp: (+52) 662 112 0394
Email: ogonzalez@prolegal.com.mx
Web: www.prolegal.com.mx
Linkedin.com/in/omar-a-gonzalez-beltran-49045225/



Consorcio Jurídico de Cobranza Especializada

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



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/



Data Voice Call Center

Sor Juana Inés de la Cruz #14
Col. Centro
Tlalnepantla, Estado de México, C.P. 54000
México
Tel. (+52) 55 1289 3611
Email: hmendoza@datavoice.com.mx
Web: www.datavoice.com.mx
Facebook.com/datavoicemexico/
Twitter.com/DataVoiceCC/
Linkedin.com/company/datavoicemexico/
Instagram.com/datavoicemexico/



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



Let's chat and talk

Sófocles #150 Int. 1
Col. Polanco III Sección
CDMX, C.P. 11540
México
Tel. (+52) 55 4744 0255
Email: info@letschatandtalk.com
Web: www.letschatandtalk.com





PREMIO NACIONAL CX & EX

Talleres Online

¡Tu trabajo y pasión te llevarán a ser el próximo ganador!

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

11 de enero
25 de enero



Open Service

Regio Avenida #109
Col. Regio Parque Industrial
Apodaca, Nuevo León, C.P. 66633
México
Tel. (+52) 81 8262 1110
Email: hola@openservice.com
Web: www.openservice.com
Facebook.com/OpenServiceMx/
Twitter.com/OpenServiceMx/
Linkedin.com/company/556547/
Instagram.com/openservicemx/



1 CALL CENTERS / CONTACT CENTERS / BPO

Renta de Estaciones de Trabajo



SCENTEC

Tabasco #124, Int. 1, planta baja
Col. Roma Norte
CDMX, C.P. 06700
México
Tel. (+52) 55 3684 1700
Email: contacto@scentec.com.mx
Web: www.scentec.com.mx
Facebook.com/scentecdemexico/
Twitter.com/Scentecdemexico/
Linkedin.com/company/scentec-de-mexico/



Concentra BPO

Tlalpan #449, Piso 3
Col. Álamos
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03400
México
Tel. (+52) 55 3999 8547
Email: meichner@grupoconcentra.com
Web: www.concentrabpo.com.mx
Linkedin.com/company/concentrabpo/mycompany/?viewAsMember=true



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/es
Facebook.com/telvista/
Instagram.com/telvista/



CONTACTUS Contact Center

Av. del Jaguey #1220
Col. San Bernardino Tlaxcalancingo
San Andrés Cholula, Puebla, C.P. 72820
México
Tel. (+52) 22 2303 7004
Email: oscar.perez@mailcontactus.com
Web: www.contactus.com.mx
Facebook.com/ContactusCC/
Linkedin.com/company/548659/admin/



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



2 CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

Aseguramiento y Control de Calidad
/ Speech Analytics



RESSOLVE AI

CRA 43 #11A - 44 OFICINA 414

Col. Poblado

Medellín, Antioquia

Colombia

Tel. (+32) 0264 2290

WhatsApp: (+32) 0264 2290

Email: hello@ressolve.ai

Web: www.ressolve.ai

[Linkedin.com/company/ressolve/mycompany/?viewAsMember=true](https://www.linkedin.com/company/ressolve/mycompany/?viewAsMember=true)

ressolve



Instituto Mexicano de Teleservicios

Mercaderes #20 - 201

Col. San José Insurgentes

Benito Juárez, CDMX, C.P. 03900

México

Tel. (+52) 55 5340 2290

Email: imt@imt.com.mx

Web: www.imt.com.mx

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

[Twitter.com/IMT_/](https://twitter.com/IMT_/)

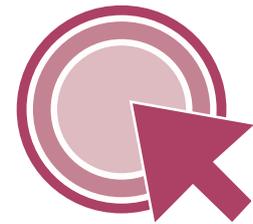
[Linkedin.com/company/institutomexicanodeteleservicios/](https://www.linkedin.com/company/institutomexicanodeteleservicios/)

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

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



TU EMPRESA
PUEDA ESTAR AQUÍ



**MODELO
GLOBAL CIC**

CALIDAD PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES
VERSIÓN 3.0



La implementación del **Modelo Global CIC** contribuye a la **profesionalización** bajo un modelo propio que garantice la **excelencia operativa y la competitividad**.

Estructura MGCIC v3.0



**I. Dirección
Estratégica**



II. Impulsores



III. Desempeño



**IV. Mejora continua
e innovación**

Más información
+52 55 5340 2290
Ext. 5010, 5020, 5040
certificacion@imt.com.mx



2 CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

Certificación



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
Email: imt@imt.com.mx
Web: www.imt.com.mx
Facebook.com/IMTContactForum/
Twitter.com/IMT_
Linkedin.com/company/institutomexicanodeteleservicios/
Instagram.com/imt_cx/
Youtube.com/user/IMTContactForum/



Instituto Mexicano de Teleservicios

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



2 CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

Consultoría General



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
Email: imt@imt.com.mx
Web: www.imt.com.mx
Facebook.com/IMTContactForum/
Twitter.com/IMT_
Linkedin.com/company/institutomexicanodeteleservicios/
Instagram.com/imt_cx/
Youtube.com/user/IMTContactForum/



Instituto Mexicano de Teleservicios

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



Estudios Nacionales de Centros de Contacto **BPO** e **Inhouse** 2024

¡Impulsamos el éxito de tu empresa
mediante información estratégica
que marcará la diferencia!



Aportamos elementos de valor respecto a las
características más relevantes de la industria en México,
para la generación de estrategias innovadoras de negocios,
sustentadas en cifras y tendencias del mercado.

Más información:
+52 55 5340 2290 Ext. 5100
estudios@imt.com.mx



SERVICIOS

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/konecta-group/mycompany/

Konecta

Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1

Col. Del Valle

Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100

México

Email: cx@opencloudcc.com

Web: <https://opencloudcc.com/>

Facebook.com/203890566827718/



MCM Telecom

Sierra Candela #111 Piso 8

Col. Lomas de Chapultepec

CDMX, C.P. 11000

México

Tel. (+52) 55 5350 0100



Email: info@mcmtelecom.com.mx



Web: www.mcmtelecom.com.mx



Facebook.com/MCMTelecom/



Twitter.com/MCM_Telecom/



Linkedin.com/company/mcm-telecom/



Instagram.com//mcmempresarial/



Open Service

Regio Avenida #109

Col. Regio Parque Industrial

Apodaca, Nuevo León, C.P. 66633

México

Tel. (+52) 81 8262 1110

Email: hola@openservice.com

Web: www.openservice.com

Facebook.com/OpenServiceMx/

Twitter.com/OpenServiceMx/

Linkedin.com/company/556547/

Instagram.com/openservicemx/



DESARROLLAMOS SOLUCIONES INNOVADORAS Y ADAPTADAS A LAS NECESIDADES REALES DE CADA CLIENTE

SOLUCIONES

- > Centros de Contacto
- > ITSM / ITAM / ITOM/ ITBM, Mesa de Ayuda
- > Monitoreo IT / DB
- > CRM
- > Desarrollo de Software
- > Recursos Humanos Especializados / Aumento de Staff
- > Integración de soluciones y sistemas
- > Todas nuestras soluciones Soluciones en OnPrem, Rental, SaaS o en la Nube (CLOUD)
- > Consultoría IT

SERVICIOS

- > Centros de Contacto
- > Mesa de Ayuda
- > Insourcing / Administrados



Tabasco #124 Int. 1, Roma Norte
C.P. 06700, Alc. Cuauhtémoc
Ciudad de México

Tel.: +52 55 3684 1700

+52 55 6385 0051

contacto@scintec.com.mx

<https://www.scintec.com.mx>



SCINTEC DE MÉXICO



SCENTEC

Tabasco #124, Int. 1, Planta Baja
Col. Roma Norte
CDMX, C.P. 06700
México

Tel. (+52) 55 3684 1700



Email: contacto@scentec.com.mx



Web: www.scentec.com.mx



Facebook.com/scentecdemexico/



Twitter.com/Scentecdemexico/



Linkedin.com/company/scentec-de-mexico/



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/



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/



2 CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

Creación de ambientes de trabajo para múltiples generaciones



2 CONSULTORÍA GENERAL Y ESPECIALIZADA

Consultoría en Transformación Digital



Open Cloud Contact Center

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

Email: cx@opencloudcc.com

Web: <https://opencloudcc.com/>

Facebook.com/203890566827718/



Freemática México

Montecito #38, Piso 2, Oficina 3 Col. Nápoles
CDMX, C.P. 03810
México

Tel. (+52) 55 1072 0692

WhatsApp: (+ 52) 55 8077 6356



Email: cristina.gomez@mx.freemática.com



Web: www.freemática.com



Facebook.com/freemáticaglobal/



Twitter.com/i/flow/login?redirect_after_login=%2Ffreemática%2F



Linkedin.com/company/freemática/mycompany/verification/



Instagram.com/freemática/



TU EMPRESA PUEDE ESTAR AQUÍ



SERVICIOS

3 TALENTO

Capacitación



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

Email: imt@imt.com.mx

Web: www.imt.com.mx

Facebook.com/IMTContactForum/

Twitter.com/IMT_/

Linkedin.com/company/institutomexicanodeteleservicios/

Instagram.com/imt_cx/

Youtube.com/user/IMTContactForum/



Instituto Mexicano de Teleservicios

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

Tel. (+52) 55 5340 2290

Email: imt@imt.com.mx

Web: www.imt.com.mx

Facebook.com/IMTContactForum/

Twitter.com/IMT_/

Linkedin.com/company/institutomexicanodeteleservicios/

Instagram.com/imt_cx/

Youtube.com/user/IMTContactForum/



CAPACITACIÓN

¡Eleva tu potencial y rendimiento profesional para conquistar nuevos horizontes!



Cursos
Inhouse



Cursos
Abiertos



Diplomados



Desarrollos
E-learning
(LMS)

Más información
+52 55 5340 2290
Ext. 6000, 6010, 6020, 6030
capacitacion@imt.com.mx



3 TALENTO

Herramientas de Evaluación de Desempeño del Personal



3 TALENTO

Personal Especializado



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Email: cx@opencloudcc.com
Web: <https://opencloudcc.com/>
Facebook.com/203890566827718/



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/
Twitter.com/PentafonOficial/
Linkedin.com/company/pentafonit/
Instagram.com/pentafon/



3 TALENTO

Reclutamiento y Selección



3 TALENTO

Payroll, Maquila de nómina, BPO



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/
Twitter.com/PentafonOficial/
Linkedin.com/company/pentafonit/
Instagram.com/pentafon/



Freemática México

Montecito #38, Piso 2, Oficina 3 Col. Nápoles
CDMX, C.P. 03810
México
Tel. (+52) 55 1072 0692
WhatsApp: (+ 52) 55 8077 6356
Email: cristina.gomez@mx.freematica.com
Web: www.freematica.com
Facebook.com/freematicaglobal/
Twitter.com/i/flow/login?redirect_after_login=%2Ffreematica%2F
Linkedin.com/company/freematica/mycompany/verification/
Instagram.com/freematica/



4 TELECOMUNICACIONES

Compañías Telefónicas



PBX HOSTING

Calle Sinaloa #203 a Nte
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/

Twitter.com/pbx_hosting/

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



Directo Telecom

Torre Virreyes, Pedregal #24, Piso 6 - 601

Col. Molino del Rey

Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11040

México

Tel. (+52) 55 5201 4550

Email: sales@directo.com

Web: www.directo.com



4 TELECOMUNICACIONES

Servicios de Telecomunicaciones



NET2PHONE

Pedregal #24

Col. Molino del Rey

Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11040

México

Tel. (+52) 55 4161 4908

Email: mexico@net2phone.com

Web: www.net2phone.mx

Linkedin.com/company/net2phone-mexico/



IPCOM

Edgar Allan Poe #102

Col. Polanco

CDMX, C.P. 11540

México

Tel. (+52) 55 8915 5000

Email: ana.ibanez@ipcom.ai

Web: www.ipcom.ai

Facebook.com/ContactoIPCOM/

Linkedin.com/company/ipcom-network/mycompany/

?viewAsMember=true

Instagram.com/ipcom.munications/



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



MCM Telecom

Sierra Candela #111 Piso 8

Col. Lomas de Chapultepec

CDMX, C.P. 11000

México

Tel. (+52) 55 5350 0100

Email: info@mcmtelcom.com.mx

Web: www.mcmtelcom.com.mx

Facebook.com/MCMTelcom/

Twitter.com/MCM_Telcom/

Linkedin.com/company/mcm-telecom/

Instagram.com//mcmempresarial/



Hiperautomatización en Centros de Contacto: El Futuro del CX con “UNITIA AUTOMAT”



Powered by Rocketbot

La era de la hiperautomatización ha llegado y, con ella, una revolución en la forma de gestionar y mejorar la experiencia del cliente (CX) en los Centros de Contacto. Las organizaciones modernas buscan la integración de tecnologías avanzadas para ofrecer respuestas más rápidas, precisas y personalizadas. En este panorama, emerge “UNITIA AUTOMAT”, una solución innovadora fruto de la colaboración entre Five9 y Rocketbot, impulsada y generada por XTT, combinando la potencia de la inteligencia artificial conversacional y la automatización de procesos robóticos.

“Las tendencias actuales van hacia la automatización, Unitia Automat (RB+Five9) nos da más que eso, al permitir integrar toda la operación del Centro de Contacto dentro de una sola plataforma logramos hacer lo que nunca antes se había hecho; automatizar el 100% de la operación mejorando los niveles de productividad y satisfacción del cliente.” comentó Sergio Flores, CEO XTT.

Evolución Natural: Inteligencia Artificial Conversacional y RPA

La fusión de la inteligencia artificial conversacional con la automatización de procesos robóticos representa una evolución lógica y necesaria en el ámbito tecnológico. UNITIA, al incorporar la IA de Five9, permite una rápida implementación y entrenamiento de sistemas. Gracias al RPA de Rocketbot, las acciones del robot conversacional se adaptan puntualmente a las necesidades del cliente y usuario.

Ya sea para solicitar información, consultar el estado de cuenta o incluso cancelar una tarjeta de crédito, UNITIA AUTOMAT lo hace posible, llevando la automatización a otro nivel.

Tendencias del Mercado y la Respuesta de UNITIA

El mercado de los Centros de Contacto y CX está virando hacia la incorporación intensiva de elementos de IA y automatización. Ante esto, UNITIA responde integrando las dos herramientas líderes en IA conversacional y automatización, ofreciendo así una experiencia de usuario plenamente automatizada y extremadamente eficiente.



Solución Integral Automatizada

La esencia de la verdadera automatización radica en sustituir costos operativos y de personal, no en añadir herramientas que demanden más personal. UNITIA AUTOMAT destaca en este ámbito, pues su propuesta no solo reduce la necesidad de personal en un impresionante 90-95%, sino que además garantiza que los procesos sean más fluidos y orientados al cliente.

Diferenciadores que Marcan el Cambio.

“Para Rocketbot, es muy importante contar con un conector como Unitia Automat, ya que nos permite unir la IA conversacional de los agentes inteligentes de Five9, con



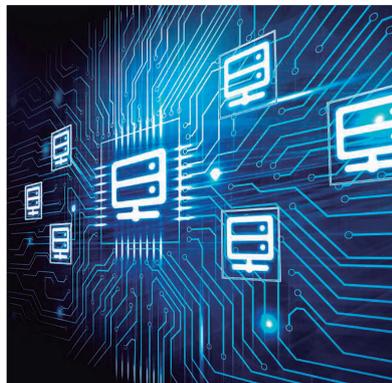
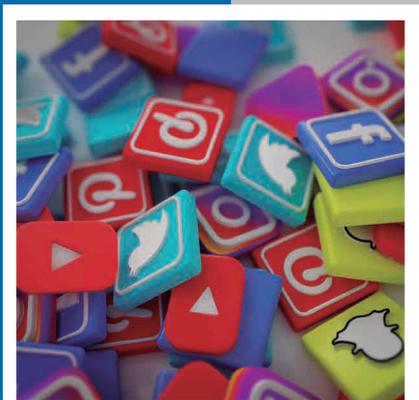
la automatización de Rocketbot RPA, permitiendo la ejecución de procesos de atención al cliente 100% automatizados.

Esta integración revolucionará la ex-periencia de atención de los clientes, con agentes virtuales omnicanal que atienden mucho más rápido, sin errores y 7x24.

UNITIA AUTOMAT traerá consigo una nueva generación de servicios de Contact Center para clientes de Five9; fácilmente escalables, más eficientes y con menores costos.” comentó Rafael Fuentes Mancilla, Director de Estrategia y Operaciones Rocketbot.

UNITIA AUTOMAT no solo promete; cumple. Al integrar IA conversacional con RPA, no solo se reducen los costos operativos en hasta un 50%, sino que también se incrementa la productividad y se potencia la satisfacción del cliente. Las organizaciones que adopten esta innovación gozarán de una ventaja competitiva, posicionándose a la vanguardia en el ámbito del CX.

La hiperautomatización en los centros de contacto es el presente y futuro del CX. Con soluciones como UNITIA AUTOMAT, las empresas están mejor equipadas para enfrentar los desafíos del mañana, garantizando una experiencia excepcional para sus clientes.



49 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

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



52 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

- 52 *Administración de la Calidad / Sistemas de Grabación / Monitoreo del Contact Center*
- 53 *Administración de la Experiencia del Empleado / EX*
- 53 *Administración de la Fuerza de Trabajo (WFM)*
- 55 *Administración de la Operación del Call Center / Contact Center*
- 56 *Blaster de Voz*
- 56 *Business Intelligence*
- 56 *Comunicaciones Unificadas*
- 57 *Conmutadores PBX y ACD / IVR y CTI*
- 57 *Cobranza (Sw)*
- 58 *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*
- 61 *Nubes Privadas, Públicas, Híbridas*
- 62 *Plataforma Multicanal*
- 62 *Speech / Text Analytics (Sw)*
- 64 *Software Especializado para Call Centers / Contact Center*
- 65 *Soluciones Omnicanal*
- 67 *Tecnología para Call Centers / Contact Center / CRM*
- 68 *Tecnología de Contact Center en la Nube*
- 69 *Telefonía IP / VoIP*



70 REDES, CÓMPUTO E INFORMÁTICA (HARDWARE Y SOFTWARE)

- 70 *Servicios de Contact Center virtual*
- 70 *Software de Nómina*

1 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

Chatbot / Servicios de Robot de Mensajes Interactivos



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



Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - Piso 6
Col. Polanco V Sección
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560
México
Tel. (+52) 55 5278 7800
Email: hello@avaya.com
Web: www.avaya.com/es/
Facebook.com/AvayaLatam/
Twitter.com/Avaya_Latam/
Linkedin.com/company/avaya-latam/
Instagram.com/avayalatam/



Nativa Global

Av. Observatorio #444
Col. 16 de Septiembre
CDMX, C.P. 11810
México
Tel. (+52) 55 7673 6648
Email: beti.cerezo@nativa.global
Web: www.nativa.global
Facebook.com/nativaglobal/
Linkedin.com/company/atencion-liveperson/



Gupshup

38350, Fremont Blvd, Suite 203
Fremont, California, C.P. 94536
Estados Unidos
Tel. +52 1 55 1191 1837
WhatsApp: (+52) 155 1191 1837
Email: marketing@gupshup.io
Web: www.gupshup.io
Facebook.com/gupshupbots/
Instagram.com/gupshup.io/



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Email: cx@opencloudcc.com
Web: <https://opencloudcc.com/>
Facebook.com/203890566827718/



LivePerson

Tel. (+52) 55 2737 0632
Email: abaez@liveperson.com
Web: www.liveperson.com
Linkedin.com/company/liveperson/mycompany/



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



S1

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/
Twitter.com/s1gateway/
Linkedin.com/company/s1gateway/
Instagram.com/s1gateway/



XIRA

Thiers #251
Col. Anzures
CDMX, C.P. 11590
México
Tel. (+52) 55 1917 0340
Email: ventas@xira.ai
Web: www.xira.ai/contacto/
Facebook.com/xiraai/
Twitter.com/xira_ai?lang=es
Linkedin.com/company/xira-ai/?originalSubdomain=mx
Instagram.com/xira_ai/



Sixbell

Av. Paseo de la Reforma #296, Piso 26, Of. 119
Col. Juárez
Cuauhtémoc, CDMX, C.P. 06600
México
Tel. (+52) 55 1369 3669
Email: info@sixbell.com
Web: www.sixbell.com
Facebook.com/sixbell.cl/
Twitter.com/sixbell_corp/
Linkedin.com/company/20727/admin/
Instagram.com/sixbellcorporativo/



1 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

Chat Proactivo



IA conversacional para mejorar la eficiencia y la CX

Automatiza procesos clave de tu negocio sin perder el toque humano. Ahorra tiempo y recursos con nuestra plataforma BSP de WhatsApp.

Consorcio Jurídico de Cobranza Especializada

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



Gupshup

38350, Fremont Blvd, Suite 203
Fremont, California, C.P. 94536
Estados Unidos
Tel. +52 1 55 1191 1837
WhatsApp: (+52) 155 1191 1837
Email: marketing@gupshup.io
Web: www.gupshup.io
Facebook.com/gupshupbots/
Instagram.com/gupshup.io/



1 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

Gamification



1 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

Interacción con Clientes vía WhatsApp



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Email: cx@opencloudcc.com
Web: <https://opencloudcc.com/>
Facebook.com/203890566827718/



Gupshup

38350, Fremont Blvd, Suite 203
Fremont, California, C.P. 94536
Estados Unidos
Tel. +52 1 55 1191 1837
WhatsApp: (+52) 155 1191 1837
Email: marketing@gupshup.io
Web: www.gupshup.io
Facebook.com/gupshupbots/
Instagram.com/gupshup.io/



1 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

Interacción con Clientes vía Redes Sociales



Likenuuk

Av. Sor Juana Inés de la Cruz #14 3er Piso
Col. Centro
Tlalnepantla, Estado de México, C.P. 54000
México
Tel. (+52) 55 6963 1847
Email: jolivares@likenuuk.com
Web: www.likenuuk.com
Facebook.com/likenuuk/
Twitter.com/likenuuk/
Linkedin.com/company/likenuuk/
Instagram.com/likenuuk/



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Email: cx@opencloudcc.com
Web: <https://opencloudcc.com/>
Facebook.com/203890566827718/



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



1 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

Social Media



1 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

Web Call Back



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Email: cx@opencloudcc.com
Web: <https://opencloudcc.com/>
Facebook.com/203890566827718/



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Email: cx@opencloudcc.com
Web: <https://opencloudcc.com/>
Facebook.com/203890566827718/



1 APLICACIONES DE INTERACCIONES VÍA INTERNET

Software Basado en la Nube



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

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



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Email: cx@opencloudcc.com
Web: <https://opencloudcc.com/>
Facebook.com/203890566827718/



Consortio Jurídico de Cobranza Especializada

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



Instituto Mexicano de Teleservicios

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

Tel. (+52) 55 5340 2290
Email: imt@imt.com.mx
Web: www.imt.com.mx
Facebook.com/IMTContactForum/
Twitter.com/IMT_
Linkedin.com/company/institutomexicanodeteleservicios/
Instagram.com/imt_cx/
Youtube.com/user/IMTContactForum/



Open Cloud Contact Center

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

Email: cx@opencloudcc.com
Web: <https://opencloudcc.com/>
Facebook.com/203890566827718/



NICE SYSTEMS

Insurgentes Sur #1602
Col. Crédito Constructor
CDMX, C.P. 03940
México

Tel. (+52) 55 1000 9010
Email: julia.franco@nice.com
Web: www.nice.com
Facebook.com/OfficialNICEtd/
Twitter.com/NICESYSTEMSCALA/
Linkedin.com/company/nice-systems/



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Administración de la Fuerza de Trabajo (WFM)



SCENTEC

Tabasco #124, Int. 1, Planta Baja
Col. Roma Norte
CDMX, C.P. 06700
México

Tel. (+52) 55 3684 1700
Email: contacto@scentec.com.mx
Web: www.scentec.com.mx
Facebook.com/scentecdemexico/
Twitter.com/Scentecdemexico/
Linkedin.com/company/scentec-de-mexico/



NICE SYSTEMS

Insurgentes Sur #1602
Col. Crédito Constructor
CDMX, C.P. 03940
México

Tel. (+52) 55 1000 9010
Email: julia.franco@nice.com
Web: www.nice.com
Facebook.com/OfficialNICEtd/
Twitter.com/NICESYSTEMSCALA/
Linkedin.com/company/nice-systems/



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Administración de la Experiencia del Empleado / EX



Open Cloud Contact Center

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

Email: cx@opencloudcc.com
Web: <https://opencloudcc.com/>
Facebook.com/203890566827718/





**Analiza, comprende y
acciona en pro
del comportamiento
del cliente**

**¡La clave para una reputación empresarial sólida es
un nivel de calidad excepcional!**

Para más información:
+52 55 5340 2290 Ext. 7000 / 7010
calidad@imt.com.mx



 +52 (55) 7211 - 7446

 +52 (55) 5340 - 2290

 www.imt.com.mx

 imt@imt.com.mx

 [/imcontactforum](https://www.facebook.com/imcontactforum)

 Instituto Mexicano de Teleservicios

 @imt_

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

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



SCENTEC

Tabasco #124, Int. 1, Planta Baja
Col. Roma Norte
CDMX, C.P. 06700
México

Tel. (+52) 55 3684 1700

Email: contacto@scentec.com.mx

Web: www.scentec.com.mx

Facebook.com/scentecdemexico/

Twitter.com/Scentecdemexico/

Linkedin.com/company/scentec-de-mexico/



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Administración de la Operación del Call Center / Contact Center



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



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/konecta-group/mycompany/



Verint Witness Systems

175 Broadhollow Rd
Mellville, Nueva York
Estados Unidos

Tel. (+55) 31 9188 2688

Email: laila.deoliveira@verint.com

Web: www.verint.com



Open Service

Regio Avenida #109
Col. Regio Parque Industrial
Apodaca, Nuevo León, C.P. 66633
México

Tel. (+52) 81 8262 1110

Email: hola@openservice.com

Web: www.openservice.com

Facebook.com/OpenServiceMx/

Twitter.com/OpenServiceMx/

Linkedin.com/company/556547/

Instagram.com/openservicemx/



Open Cloud Contact Center

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

Email: cx@opencloudcc.com

Web: <https://opencloudcc.com/>

Facebook.com/203890566827718/



Seguros Confie

Blvrd. Gral. Rodolfo Sánchez Taboada #9589 - Int 201
Col. Zona Urbana Río Tijuana
Tijuana, Baja California, C.P. 22010
México

Tel. 800 607 0221

Email: comunicacionconfie@gmail.com

Web: www.confie.mx

Facebook.com/segurosconfiemx/

Instagram.com/segurosconfie/

Tiktok.com/@segurosconfietj/

Youtube.com/@segurosconfie/



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Blaster de Voz



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Comunicaciones Unificadas



Directo Telecom

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



Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - Piso 6
Col. Polanco V Sección
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560
México
Tel. (+52) 55 5278 7800
Email: hello@avaya.com
Web: www.avaya.com/es/
Facebook.com/AvayaLatam/
Twitter.com/Avaya_Latam/
Linkedin.com/company/avaya-latam/
Instagram.com/avayalatam/



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Business Intelligence



Latintel de México

Río Niágara #19
Col. Cuauhtémoc
CDMX, C.P. 06500
México
Tel. (+52) 55 4333 0692 / 55 5208 0113
Email: jimena.hernandez@latinteldemexico.com
Web: www.latinteldemexico.com



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Email: cx@opencloudcc.com
Web: https://opencloudcc.com/
Facebook.com/203890566827718/



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



Likenuuk

Av. Sor Juana Inés de la Cruz #14 3er Piso
Col. Centro
Tlalnepantla, Estado de México, C.P. 54000
México
Tel. (+52) 55 6963 1847
Email: jolivares@likenuuk.com
Web: www.likenuuk.com
Facebook.com/likenuuk/
Twitter.com/likenuuk/
Linkedin.com/company/likenuuk/
Instagram.com/likenuuk/



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Cobranza (Sw)



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Email: cx@opencloudcc.com
Web: <https://opencloudcc.com/>
Facebook.com/203890566827718/



Sixbell

Av. Paseo de la Reforma #296, Piso 26, Of. 119
Col. Juárez
Cuauhtémoc, CDMX, C.P. 06600
México
Tel. (+52) 55 1369 3669
Email: info@sixbell.com
Web: www.sixbell.com
Facebook.com/sixbell.cl/
Twitter.com/sixbell_corp/
Linkedin.com/company/20727/admin/
Instagram.com/sixbellcorporativo/



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Conmutadores PBX y ACD / IVR y CTI



XIRA

Thiers #251
Col. Anzures
CDMX, C.P. 11590
México
Tel. (+52) 55 1917 0340
Email: ventas@xira.ai
Web: www.xira.ai/contacto/
Facebook.com/xiraai/
Twitter.com/xira_ai?lang=es
Linkedin.com/company/xira-ai/?originalSubdomain=mx
Instagram.com/xira_ai/



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Email: cx@opencloudcc.com
Web: <https://opencloudcc.com/>
Facebook.com/203890566827718/



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Customer Experience Analytics



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Diademas



Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - Piso 6
Col. Polanco V Sección
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560
México
Tel. (+52) 55 5278 7800
Email: hello@avaya.com
Web: www.avaya.com/es/
[Facebook.com/AvayaLatam/](https://www.facebook.com/AvayaLatam/)
[Twitter.com/Avaya_Latam/](https://twitter.com/Avaya_Latam/)
[Linkedin.com/company/avaya-latam/](https://www.linkedin.com/company/avaya-latam/)
[Instagram.com/avayalataam/](https://www.instagram.com/avayalataam/)



Latintel de México

Río Niágara #19
Col. Cuauhtémoc
CDMX, C.P. 06500
México
Tel. (+52) 55 4333 0692 / 55 5208 0113
Email: jimena.hernandez@latinteldemexico.com
Web: www.latinteldemexico.com



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Email: cx@opencloudcc.com
Web: <https://opencloudcc.com/>
[Facebook.com/203890566827718/](https://www.facebook.com/203890566827718/)



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Envíos SMS Masivo



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



Directo Telecom

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



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Help Desk / Service Desk / Soporte Técnico (Sw)



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Hosted on Demand



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Email: cx@opencloudcc.com
Web: <https://opencloudcc.com/>
Facebook.com/203890566827718/



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Email: cx@opencloudcc.com
Web: <https://opencloudcc.com/>
Facebook.com/203890566827718/



SCENTEC

Tabasco #124, Int. 1, Planta Baja
Col. Roma Norte
CDMX, C.P. 06700
México
Tel. (+52) 55 3684 1700
Email: contacto@scentec.com.mx
Web: www.scentec.com.mx
Facebook.com/scentecdemexico/
Twitter.com/Scentecdemexico/
Linkedin.com/company/scentec-de-mexico/



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Integradores de Tecnología



**TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ**



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Email: cx@opencloudcc.com
Web: <https://opencloudcc.com/>
Facebook.com/203890566827718/



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Inteligencia Artificial



RESSOLVE AI

CRA 43 #11A - 44 OFICINA 414

Col. Poblado

Medellín, Antioquia

Colombia

Tel. (+32) 0264 2290

WhatsApp: (+32) 0264 2290

Email: hello@ressolve.ai

Web: www.ressolve.ai

[Linkedin.com/company/ressolve/mycompany/?viewAsMember=true](https://www.linkedin.com/company/ressolve/mycompany/?viewAsMember=true)



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1

Col. Del Valle

Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100

México

Email: cx@opencloudcc.com

Web: <https://opencloudcc.com/>

[Facebook.com/203890566827718/](https://www.facebook.com/203890566827718/)



XIRA

Thiers #251

Col. Anzures

CDMX, C.P. 11590

México

Tel. (+52) 55 1917 0340

Email: ventas@xira.ai

Web: www.xira.ai/contacto/

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

[Twitter.com/xira_ai?lang=es](https://twitter.com/xira_ai?lang=es)

[Linkedin.com/company/xira-ai/?originalSubdomain=mx](https://www.linkedin.com/company/xira-ai/?originalSubdomain=mx)

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



Ressolve.

Conversational Analytics

¡Únete a la revolución de la IA con Ressolve!

Con nuestra analítica conversacional,
**potencia la experiencia de tus clientes
en tus canales de servicio en chat y
voz, impulsa la eficiencia de tu equipo
y toma decisiones basadas en datos.**

Agenda una
cita aquí



ressolve.com

2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Marcadores Automáticos / Predictivos



Consortio Jurídico de Cobranza Especializada

Andalucía #245

Col. Álamos

CDMX, C.P. 03400

México

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

Email: contacto@conjur.com.mx

Web: www.grupoconsorcio.com.mx



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

Nubes Privadas, Públicas, Híbridas



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Email: cx@opencloudcc.com
Web: <https://opencloudcc.com/>
Facebook.com/203890566827718/



Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - Piso 6
Col. Polanco V Sección
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560
México
Tel. (+52) 55 5278 7800
Email: hello@avaya.com
Web: www.avaya.com/es/
Facebook.com/AvayaLatam/
Twitter.com/Avaya_Latam/
Linkedin.com/company/avaya-latam/
Instagram.com/avayalatam/



PBX HOSTING

Calle Sinaloa #203 a Nte
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/
Twitter.com/pbx_hosting/
Linkedin.com/company/pbx-hosting/about/



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Email: cx@opencloudcc.com
Web: <https://opencloudcc.com/>
Facebook.com/203890566827718/



SCENTEC

Tabasco #124, Int. 1, Planta Baja
Col. Roma Norte
CDMX, C.P. 06700
México
Tel. (+52) 55 3684 1700
Email: contacto@scentec.com.mx
Web: www.scentec.com.mx
Facebook.com/scentecdemexico/
Twitter.com/Scentecdemexico/
Linkedin.com/company/scentec-de-mexico/



Vocalcom

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



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Plataforma Multicanal



Vocalcom

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



Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - Piso 6
Col. Polanco V Sección
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560
México
Tel. (+52) 55 5278 7800
Email: hello@avaya.com
Web: www.avaya.com/es/
Facebook.com/AvayaLatam/
Twitter.com/Avaya_Latam/
LinkedIn.com/company/avaya-latam/
Instagram.com/avayalatam/



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Speech / Text Analytics (Sw)



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Email: cx@opencloudcc.com
Web: https://opencloudcc.com/
Facebook.com/203890566827718/



Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - Piso 6
Col. Polanco V Sección
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560
México
Tel. (+52) 55 5278 7800
Email: hello@avaya.com
Web: www.avaya.com/es/
Facebook.com/AvayaLatam/
Twitter.com/Avaya_Latam/
LinkedIn.com/company/avaya-latam/
Instagram.com/avayalatam/



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/



Instituto Mexicano de Teleservicios

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



GLOBAL CX FORUM *fest*

28° CONGRESO MÉXICO

IMT
ORGANIZA

Del 11 al 13 de **marzo** 2024
Hotel Camino Real Polanco, **CDMX**



11 marzo
8 Talleres
Especializados



12 y 13 de marzo
Seminario de
Conferencias



12 y 13 de marzo
Expo Networking
Experience



12 de marzo
Ceremonia del
Premio LATAM



13 de marzo
Ceremonia del Premio
Nacional CX & EX

Más
información



+52 55 5340 2290 Ext. 4050

Escríbenos un mail a: foros@imt.com.mx

[f /imtcontactforum](https://www.facebook.com/imtcontactforum)

[in](https://www.linkedin.com/company/instituto-mexicano-de-teleservicios) Instituto Mexicano de Teleservicios

[@imt_](https://twitter.com/imt_)

[▶](https://www.youtube.com/channel/UCIMTContactForum) IMTContactForum

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



NICE SYSTEMS

Insurgentes Sur #1602
Col. Crédito Constructor
CDMX, C.P. 03940
México

Tel. (+52) 55 1000 9010

Email: julia.franco@nice.com

Web: www.nice.com

Facebook.com/OfficialNICEtd/

Twitter.com/NICESYSTEMSCALA/

Linkedin.com/company/nice-systems/



RESSOLVE AI

CRA 43 #11A - 44 OFICINA 414

Col. Poblado

Medellín, Antioquia

Colombia

Tel. (+32) 0264 2290

WhatsApp: (+32) 0264 2290

Email: hello@ressolve.ai

Web: www.ressolve.ai

Linkedin.com/company/ressolve/mycompany/?viewAsMember=true



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1

Col. Del Valle

Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100

México

Email: cx@opencloudcc.com

Web: <https://opencloudcc.com/>

Facebook.com/203890566827718/



SCENTEC

Tabasco #124, Int. 1, Planta Baja

Col. Roma Norte

CDMX, C.P. 06700

México

Tel. (+52) 55 3684 1700

Email: contacto@scentec.com.mx

Web: www.scentec.com.mx

Facebook.com/scentecdemexico/

Twitter.com/Scentecdemexico/

Linkedin.com/company/scentec-de-mexico/



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/

Twitter.com/PentafonOficial/

Linkedin.com/company/pentafonit/

Instagram.com/pentafon/



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Software Especializado para Call Centers / Contact Center



Verint Witness Systems

175 Broadhollow Rd

Mellville, Nueva York

Estados Unidos

Tel. (+55) 31 9188 2688

Email: laila.deoliveira@verint.com

Web: www.verint.com



IPCOM

Edgar Allan Poe #102

Col. Polanco

CDMX, C.P. 11540

México

Tel. (+52) 55 8915 5000

Email: ana.ibanez@ipcom.ai

Web: www.ipcom.ai

Facebook.com/ContactoIPCOM/

Linkedin.com/company/ipcom-network/mycompany/

?viewAsMember=true

Instagram.com/ipcom.munications/



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



S1

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/
Twitter.com/s1gateway/
Linkedin.com/company/s1gateway/
Instagram.com/s1gateway/



NET2PHONE

Pedregal #24
Col. Molino del Rey
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11040
México
Tel. (+52) 55 4161 4908
Email: mexico@net2phone.com
Web: www.net2phone.mx
Linkedin.com/company/net2phone-mexico/



SCENTEC

Tabasco #124, Int. 1, Planta Baja
Col. Roma Norte
CDMX, C.P. 06700
México
Tel. (+52) 55 3684 1700
Email: contacto@scentec.com.mx
Web: www.scentec.com.mx
Facebook.com/scentecdemexico/
Twitter.com/Scentecdemexico/
Linkedin.com/company/scentec-de-mexico/



NICE SYSTEMS

Insurgentes Sur #1602
Col. Crédito Constructor
CDMX, C.P. 03940
México
Tel. (+52) 55 1000 9010
Email: julia.franco@nice.com
Web: www.nice.com
Facebook.com/OfficialNICEtd/
Twitter.com/NICESYSTEMSCALA/
Linkedin.com/company/nice-systems/



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Soluciones Omnicanal



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - Piso 6
Col. Polanco V Sección
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560
México
Tel. (+52) 55 5278 7800
Email: hello@avaya.com
Web: www.avaya.com/es/
Facebook.com/AvayaLatam/
Twitter.com/Avaya_Latam/
Linkedin.com/company/avaya-latam/
Instagram.com/avayalatom/



Likenuuk

Av. Sor Juana Inés de la Cruz #14 3er Piso
Col. Centro
Tlalneantla, Estado de México, C.P. 54000
México

Tel. (+52) 55 6963 1847

Email: jolivares@likenuuk.com

Web: www.likenuuk.com

Facebook.com/likenuuk/

Twitter.com/likenuuk/

Linkedin.com/company/likenuuk/

Instagram.com/likenuuk/



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



Microsyslabs

Av. Paseo de la Reforma #250
Col. Juárez
Cuauhtémoc, CDMX, C.P. 06600
México

Tel. (+52) 55 8526 36 34

Email: ventas@wolkvox.com

Web: www.wolkvox.com

Facebook.com/wolkvox/

Twitter.com/wolkvox?lang=es

Linkedin.com/company/wolkvox-microsyslabs

Instagram.com/wolkvox/

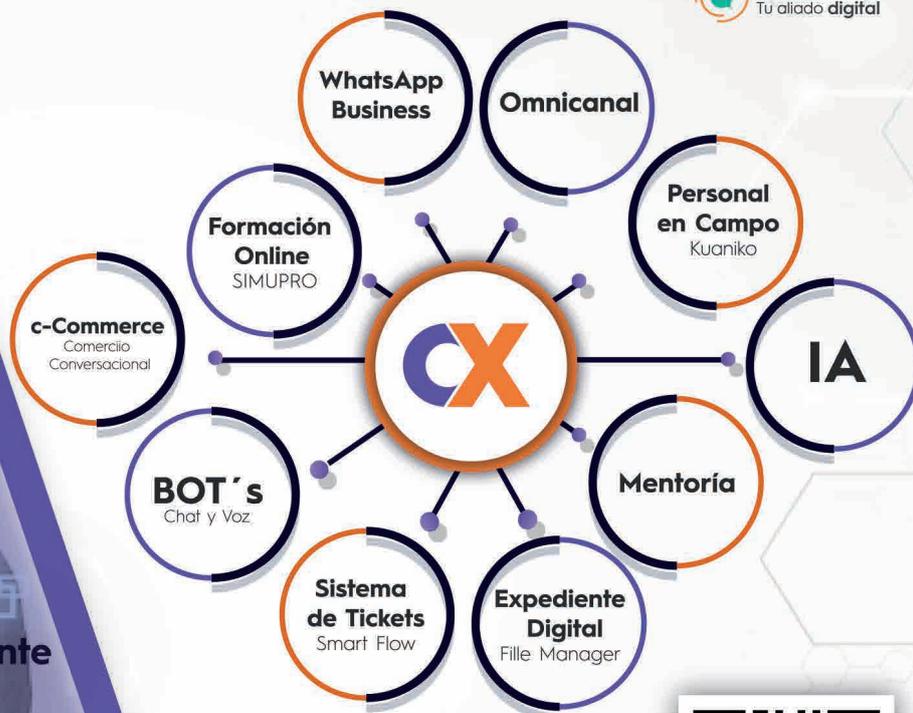


TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



CX Suite

Transforma la experiencia del cliente
con una solución integral



@LikeNuuk



contacto@likenuuk.com



55 4440 0715



www.cxsuite.com.mx

Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Email: cx@opencloudcc.com
Web: <https://opencloudcc.com/>
Facebook.com/203890566827718/



Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - Piso 6
Col. Polanco V Sección
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560
México
Tel. (+52) 55 5278 7800
Email: hello@avaya.com
Web: www.avaya.com/es/
Facebook.com/AvayaLatam/
Twitter.com/Avaya_Latam/
Linkedin.com/company/avaya-latam/
Instagram.com/avayalatam/



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/
Twitter.com/PentafonOficial/
Linkedin.com/company/pentafonit/
Instagram.com/pentafon/



Five9

Tel. (+52) 55 5404 7885
Email: Norma.Pineda@five9.com
Web: www.five9.com/es-es
Facebook.com/CallCenterSoftware/
Twitter.com/Five9/
Linkedin.com/company/five9/
Instagram.com/five9_inc/



2 SOLUCIONES PARA CALL CENTERS / CONTACT CENTER / CX

Tecnología para Call Centers / Contact Center / CRM



Nuxiba

Lago Zurich #243 Torre Viena 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/



Atento

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/



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



Open Cloud Contact Center

Insurgentes Sur #730 Piso 1
Col. Del Valle
Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
México
Email: cx@opencloudcc.com
Web: <https://opencloudcc.com/>
Facebook.com/203890566827718/



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 - Piso 6
Col. Polanco V Sección
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560
México
Tel. (+52) 55 5278 7800
Email: hello@avaya.com
Web: www.avaya.com/es/
Facebook.com/AvayaLatam/
Twitter.com/Avaya_Latam/
Linkedin.com/company/avaya-latam/
Instagram.com/avayalatam/



Verint Witness Systems

175 Broadhollow Rd
Mellville, Nueva York
Estados Unidos
Tel. (+55) 31 9188 2688
Email: laila.deoliveira@verint.com
Web: www.verint.com



ESMT (Partner de Genesys)

Coahuila #147 Int. 403
Col. Roma
CDMX, C.P. 06700
México
Tel. (+52) 55 7598 8673
Email: administracion.mexico@esmtconsulting.com
Web: www.esmtcx.com
Facebook.com/esmtcx/
Linkedin.com/company/esmtcx
Instagram.com/esmtcx/



Vocalcom

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



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



Five9

 Tel. (+52) 55 5404 7885
 Email: Norma.Pineda@five9.com
 Web: www.five9.com/es-es
 Facebook.com/CallCenterSoftware/
 Twitter.com/Five9/
 LinkedIn.com/company/five9/
 Instagram.com/five9_inc/



Vocalcom

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



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

Telefonía IP / VoIP



Open Cloud Contact Center

 Insurgentes Sur #730 Piso 1
 Col. Del Valle
 Benito Juárez, CDMX, C.P. 03100
 México
 Email: cx@opencloudcc.com
 Web: https://opencloudcc.com/
 Facebook.com/203890566827718/



PBX HOSTING

 Calle Sinaloa #203 a Nte
 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/
 Twitter.com/pbx_hosting/
 LinkedIn.com/company/pbx-hosting/about/



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/



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ



3 REDES, CÓMPUTO E INFORMÁTICA (HARDWARE Y SOFTWARE)

Servicios de *Contact Center* Virtual



3 REDES, CÓMPUTO E INFORMÁTICA (HARDWARE Y SOFTWARE)

Software de Nómina



Avaya

Av. Presidente Masaryk #111 - Piso 6
Col. Polanco V Sección
Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11560
México
Tel. (+52) 55 5278 7800
Email: hello@avaya.com
Web: www.avaya.com/es/
Facebook.com/AvayaLatam/
Twitter.com/Avaya_Latam/
LinkedIn.com/company/avaya-latam/
Instagram.com/avayalataam/



Freemática México

Montecito #38, Piso 2, Oficina 3 Col. Nápoles
CDMX, C.P. 03810
México
Tel. (+52) 55 1072 0692
WhatsApp: (+ 52) 55 8077 6356
Email: cristina.gomez@mx.freemática.com
Web: www.freemática.com
Facebook.com/freematicaglobal/
Twitter.com/i/flow/login?redirect_after_login=%2Ffreemática%2F
LinkedIn.com/company/freemática/mycompany/verification/
Instagram.com/freemática/



SCENTEC

Tabasco #124, Int. 1, Planta Baja
Col. Roma Norte
CDMX, C.P. 06700
México
Tel. (+52) 55 3684 1700
Email: contacto@scentec.com.mx
Web: www.scentec.com.mx
Facebook.com/scentecdemexico/
Twitter.com/Scentecdemexico/
LinkedIn.com/company/scentec-de-mexico/



TU EMPRESA
PUEDE ESTAR AQUÍ





Konecta

Líderes



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

Expertos en:

- Digital Customer Experience
- Soluciones de Transformación Digital
- Servicios Integrales de BPO
- Inteligencia Artificial y Big Data



¡Contáctanos!



www.konecta-group.com/mexico



¡Síguenos en nuestras redes!



Más que un ~~Call~~ Center, somos un

People center



Porque sabemos
que cada interacción
hace la diferencia.



¡Conoce más!

