

Bienvenido a la Experiencia Nuxiba

Conoce a nuestro Staff, quienes darán apoyo, soporte y atención en todo momento.



J. Humberto Lévano
Director Adjunto

+52 551107 8510
55 2300 7494
jhlevano@nuxiba.com

Operaciones · Capacitación · Seguridad · SE · Implant · Producto · DEV ·

Mi propósito es asegurarme que tu experiencia sea la mejor en tu relación con Nuxiba y entregarte valor a través de nuestra plataforma de servicios.



Osvelia García
Directora Administración
& Finanzas

+52 551107 8510
55 4448 7135
ogarcia@nuxiba.com

Pagos · Facturas · Aclaraciones · Estados de cuenta · Talento Humano ·

Será un gusto atenderte si tienes algún problema relacionado con tus facturas, estados de cuenta y aplicaciones de pagos. Ten la certeza que te ayudaré a dar solución a tu consulta.



Erick Armas
Gerente Comercial

+52 551107 8510 ext. 2011
55 5435 7123
earmas@nuxiba.com

Venta de productos ·

Agradezco la confianza que has depositado en nosotros como aliado estratégico en el logro de tus objetivos. Consideramos que es de suma importancia poner a tu alcance los datos de contacto de las personas del área comercial que podrán brindarte su ayuda, con la seguridad que recibirás siempre un servicio impecable.



Saúl Cardoso
Gerente de Implementación
e Infraestructura

+52 551107 8510
47 7677 3437
scardoso@nuxiba.com

Implementación · Ciberseguridad · Gestión de problemas · Capacitación · Inplant

Nuestro compromiso es mantener tu negocio siempre conectado. Contamos con una estructura flexible, disposición inmediata, atención 24/7 y con un equipo de expertos enfocados en brindarte la mejor experiencia.



Alejandra García
Gerente de Soporte Técnico

+52 551107 8510
55 3996 5347
agarcia@nuxiba.com

Si existe algún inconveniente con nuestras soluciones, contamos con una línea de soporte técnico eficiente y ágil para atender las solicitudes.



Andrés Ortiz
Gerente Calidad

+52 551107 8510
55 3224 6128
andres.ortiz@nuxiba.com

Procedimientos · Auditoría · Mejora Continua ·

Mantenemos el Sistema de Gestión de Calidad, impulsamos la mejora continua y el cumplimiento de los estándares de Calidad para ofrecer la mejor experiencia de servicio a nuestros Clientes.



Adrián Flores
Gerente Mercadotecnia

+52 551107 8510 ext. 2015
55 5807 1567
aflores@nuxiba.com

Campañas digitales · Comunicación · Canales · Imagen corporativa ·

Escucharte es uno de mis objetivos, generar el contenido de valor y actualizado es nuestro propósito. Por eso, en nuestros canales digitales o convencionales ofrecemos la información relevante para tu vida profesional. Creemos en ti y en tu negocio.



Rafael García
Gerente Ingeniería de
Productos y Servicios

+52 551107 8510 ext. 2019
55 4877 5540
rgarcia@nuxiba.com

Productos · Alianzas · Innovación ·

Impulsamos el desarrollo de nuevos productos así como mejoras en las soluciones existentes. Nos enfocamos en ayudarte a tener un producto que facilite tu trabajo y aumente la productividad para que alcances tus objetivos. Podré ayudarte en:

- Análisis y seguimiento para cambios o funciones nuevas
- Información sobre funciones de los productos e integraciones
- Gestión de alianzas tecnológicas



José Antonio Velasco
Gerente Desarrollo

+52 551107 8510 ext. 2030
55 1654 2147
jvelasco@nuxiba.com

Aplicaciones · Seguimiento de tickets escalados ·

Mi función es construir software que genere la mejor experiencia al cliente con cada uno de los productos. Me centro en ayudar a gestionar la entrega de valor por medio de marcos ágiles para cumplir con tus expectativas. Si tiene dudas referentes a las nuevas funcionalidades de nuestras aplicaciones, problemas recurrentes que no han sido atendidos correctamente, seguimiento de tickets o algún proyecto como socio tecnológico, estoy para ayudarte.



Raúl Borges
Gerente de Telecomm

+52 551107 8510
rborges@nuxiba.com

Acércate a nosotros, permítenos **superar tus expectativas.**

Matriz de escalamiento

Si requieres soporte técnico, consulta nuestro proceso de escalamiento para brindarte un mejor servicio y canalizar eficazmente tus llamadas.

Soporte Técnico

55 1107 8510 (op. 3)
55 4040 2030 (op. 3)
cwsoporte@nuxiba.com²

Lunes a Viernes de 7 a 21 hrs.
Sábado de 9 a 14 hrs.

Emergencias fuera de horario¹

555437 6175
cwsoporte@nuxiba.com²
Fuera de horario de oficina.

Chat Soporte

www.nuxiba.com
En el apartado de Soporte Nuxiba
Lunes a Viernes de 7 a 21 hrs.
Sábado de 9 a 14 hrs.

¹ Para los casos de incidencia crítica que afecte o interrumpa la operación de su servicio ² Garantía de atención 24 horas

Niveles de Servicio

N-1 Incidencia Bajo Impacto
24 hrs. hábiles

El servicio se encuentra afectado localmente, un equipo de agente presenta fallas o falta de configuración, la información en algún reporté no se muestra, afectación visual en el sitio de agente o administradores, dudas o requerimientos.

N-2 Incidencia Impacto Alto
18 hrs. hábiles

El servicio se encuentra afectado con intermitencias, fallas aleatorias en la voz, no hay reproducción de grabaciones, menús del administrador que no permitan operar.

N-3 Incidencia Crítica
4 hrs. hábiles

El servicio se encuentra afectado por la incapacidad de operar, los agentes no pueden ingresar al sitio, no realiza marcación, no hay llamadas de entrada o salida, servidores no funcionan adecuadamente (en caso de tener servidores físicos).

Si el incidente es crítico y no hay solución posterior a 30 min, o en caso que su ticket no se haya resuelto en el SLA establecido.

Coordinación de Soporte Técnico

Virginia Gregorio 55 1107 8510 Op. 3
55 4040 2030 Op. 3
55 5400 1975 (celular)
vgregorio@nuxiba.com

Sin solución del incidente en 45 mins:

Gerente de implementación

Saúl Cardoso 4776773437 | scardoso@nuxiba.com

Sin solución del incidente en 60 mins:

Director Adjunto

José Humberto Lévano 5523007094 | jhleivano@nuxiba.com

Sugerencias y/o nuevos negocios favor de consultarlo con tu Gerente de Cuenta. Para alguna duda administrativa, de cobro o facturación, directamente con el área de Cuentas por Cobrar:

Coordinadora Cuentas por Cobrar


Sandra Pineda
55 4346 2239
spineda@nuxiba.com

Si el incidente es crítico y no hay solución posterior a 30 min, o en caso que su ticket no se haya resuelto en el SLA establecido.

Coordinación de 3er. Nivel (Telecomm)

Christian Fuentes 55 3707 3068
cfuentes@nuxiba.com

Coordinador de implementación (Hosteados e instalaciones)

Didier Capula 5515243123
acapula@nuxiba.com
 didiercapula

Capacitación

55 1107 8510 (op. 6)
Lunes a Viernes de 8 a 16 hrs.

Coordinadora de Capacitación

Diana Matamoros  diiana.laura24@gmail.com
dmatamoros@nuxiba.com  Diana Matamoros Romero

El gigante de la contactación.

Calle Lago Zurich, 243 27^a Depto. Alcaldía
Miguel Hidalgo. Ciudad de México C.P. 11525

55 1107 8510
55 4040 2030