Bienvenido a la Experiencia Nuxiba

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

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.

Alejandro Alpízar
Director Comercial

+52 551107 8510
55 7178 3476
alejandro.alpizar@nuxiba.com

Oferta Comercial Global de soluciones de Contactación y Telecomunicaciones · Retención, Expansión y CX

Producimos un ambiente de negocios y colaboración con nuestros clientes para mejorar su contactación y experiencia, e impactar positivamente su operación. Valoramos a nuestros clientes y los acompañamos en su evolución.

José Antonio Velasco
Gerente de Operaciones

+52 551107 8510 ext. 2030
55 1654 2137
jvelasco@nuxiba.com

Operaciones · Capacitación · Seguridad · SE · Implant · Producto · DEV · Aplicaciones · Mesa de Ayuda

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.

Nuxiba®
El gigante de la contactación.

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

V.16-01-24

Alejandra García
Gerente de Mesa de Ayuda

+52 551107 8510
55 5400 2041
agarcia@nuxiba.com

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

Raúl Borges
Gerente de Telecomm

+52 551107 8510
55 4902 4639
rborges@nuxiba.com

Nuestro servicio de Telecomunicaciones es el complemento ideal para tener su empresa con una solución llave en mano, por lo que nos daría orgullo ser parte de su operación y ser el socio de negocios que su empresa requiere.

Irma Zulbarán
Gerente Mercadotecnia

+52 551107 8510 ext. 2015
irma.zulbaran@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.

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.

Nuxiba®
El gigante de la contactación.

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

Plan de escalamiento

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

Mesa de Ayuda

55 1107 8510 (op. 3)
55 4040 2030 (op. 3)
55 3711 2454
cwsoporte@nuxiba.com

Lunes a Viernes de 8 a 19 hrs.
Sábado de 9 a 14 hrs.

Emergencias fuera de horario[1]

555437 6175
cwsoporte@nuxiba.com[2]

Fuera de horario de oficina.

Chat Soporte

www.nuxiba.com.mx
En el apartado de Mesa de ayuda

Lunes a Viernes de 8 a 19 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 Mesa de Ayuda

Carolina Balmaceda
55 1107 8510 Op. 3
55 4040 2030 Op. 3
55 5400 1975 (celular)
carolina.balmaceda@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

Nuxiba®
El gigante de la contactación.

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

V.18-03-24

Niveles de Servicio

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
Centro de atención	30 Min	45 Min	60 Min
55 1107 8510 55 4040 2030 op.3	Coordinación	Gerencia Mesa de Ayuda	Gerencia Operaciones
	55 5400 1975	55 5400 2041	55 1654 2137

Carrier Nuxiba Telecomm 800 1 Nuxiba (800 1 689 422)

Sin solución del incidente en 60 mins:

José Antonio Velasco

Gerente de Operaciones

55 1654 2137 | jvelasco@nuxiba.com

Coordinadora de Productos y Servicios

Alma Buyoli

55 1107 8510 ext. 2019
alma.buyoli@nuxiba.com

Coordinadora Cuentas por Cobrar

Sandra Pineda

55 4346 2239
spineda@nuxiba.com

Coordinador de implementación (Hosteados e instalaciones)

Emmanuel Moreno

477 266 1065
emoreno@nuxiba.com
emmanuel.m.torres

Coordinadora de Capacitación

Lunes a Viernes de 8 a 16 hrs.

Diana Matamoros

55 1107 8510 (op. 6)
dmatamoros@nuxiba.com
Diana Matamoros Romero

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.