



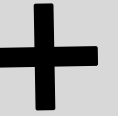
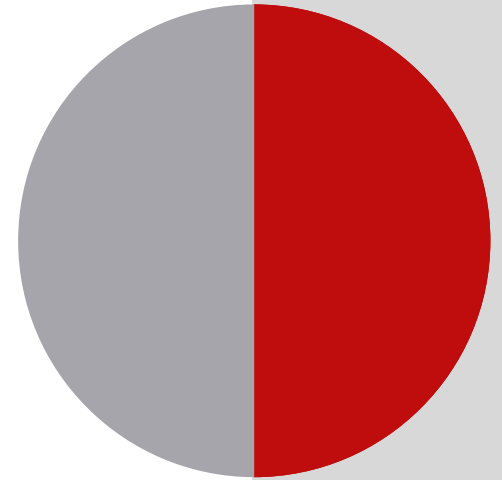
**PENTAFON**

CONTACT CENTER & CXSP

# Innovación sin límites

Humanización y  
tecnología en favor  
del CX

[WWW.PENTAFON.COM](http://WWW.PENTAFON.COM)



# Reconocimientos



**PENTAFON**  
CONTACT CENTER & CXSP



Reconocidos como el mejor Centro de Contacto y la 3ra. Mejor Empresa de Servicios Profesionales donde trabajar en México.



**PREMIO  
NACIONAL CX**

- Mejor estrategia de Transformación digital
- Mejor uso de tecnología
- Mejor Iniciativa de Data Analytics
- Mejor estrategia de Customer experience
- Mejor iniciativa Employee Branding
- Mejor Iniciativa de Employee Engagement
- Mejor estrategia de inclusión
- Mejor talento del año: Director y gerente



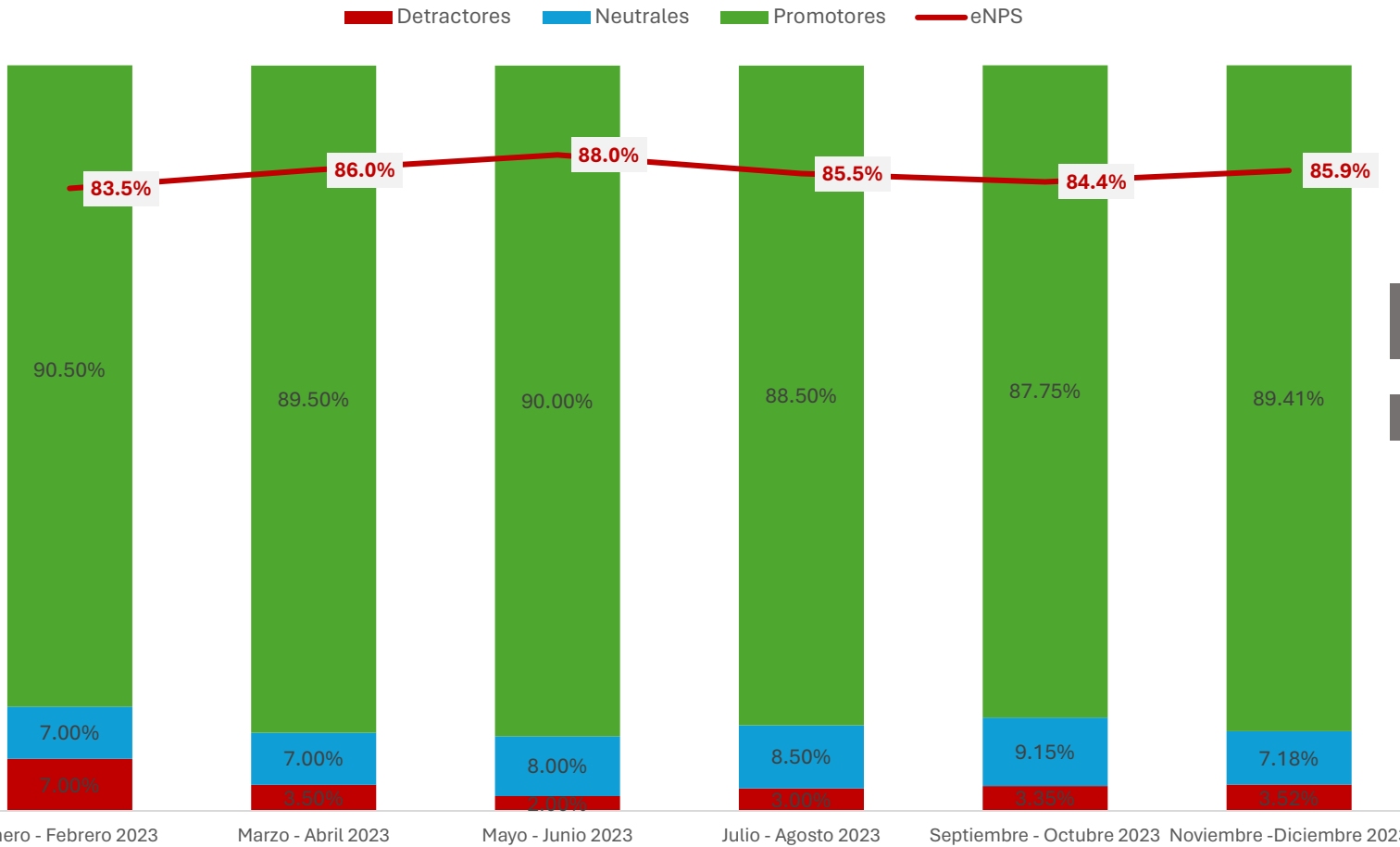
**Empresa  
Socialmente  
Responsable**

Reconoce a PENTAFON  
Por sus mejores  
prácticas de  
responsabilidad social.



Reconoce a PENTAFON  
como la “Mejor  
administración de Capital  
Humano en Latinoamérica”.

# eNPS 2023



	Participación	eNPS
OPERADORES	87%	80%
ADM	93%	90%
<b>INTEGRADO</b>	<b>90%</b>	<b>86%</b>

# Organización



**PENTAFON**  
CONTACT CENTER & CXSP

## Operativo

Agente  
Supervisor  
Coordinador



## Administrativo

Staff  
Gerencia  
Dirección



# Proceso de reclutamiento



Atracción

## GENÉRICOS

- Edad
- Educación
- Ubicación

## HISTORIAL

- Buro Laboral
- Buro Judicial
- Buro de Crédito
- IMSS



Psicometría



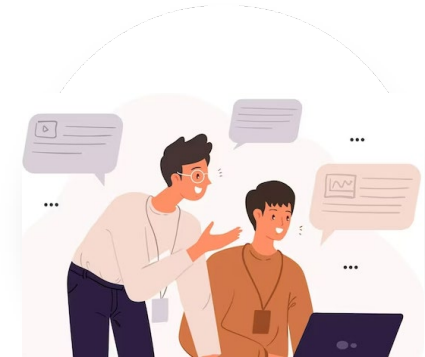
Entrevista



Capacitación



Presencial/Remota



OJT Inmersión

# Operación



**PENTAFON**  
CONTACT CENTER & CXSP



Pulse



RH admin



Penta800



IA 70% +



## RECONOCIMIENTO

Programa  
de **Lealtad**



**SUPERVISOR  
ESTRELLA  
PENTAFON**



**HÉROES PENTAFON**  
Gente ayudando a gente

**INSIGNIA  
PENTAFON**



**COORDINADOR  
ESTRELLA  
PENTAFON**



## DESARROLLO

## CRECIMIENTO



**PENTA  
TRAINING**



**Crece**





**PENTAFON**

CONTACT CENTER & CXSP

EXPERTOS EN EXPERIENCIA AL  
CLIENTE

[WWW.PENTAFON.COM](http://WWW.PENTAFON.COM)

