Perfil Corporativo i25

icorp.com.mx | #soy**icorp**

icorp

Servicios y soluciones para **habilitar la competitividad** de tu empresa

Contenido de la Presentación

- **icorp**
- Portafolio
  - Servicios de Consultoría
  - Servicios de BPO
    - ✓ Soporte de TI
    - ✓ RevOps *(Marketing / Ventas / Operaciones)*
  - Implementación Tecnológica
- Redes Sociales





icorp

- Empresa Mexicana : Fundada en 1986
- Insights 2023
  - > 75 Net Promoter Score
  - > 165k Usuarios Atendidos
  - > 96% Customer Satisfaction
  - > 92% First Level Resolution
  - > 16.5k Hrs de Capacitación
- Relaciones de Largo Plazo
- Staff 670+ para Clientes Locales y Globales
- Prácticas de Responsabilidad Social
- Plataforma de Cursos Online Gratuitos
- +15% de Crecimiento Anual desde 2015

Historias de Éxito









































































Nuestras marcas y partnerships



Portafolio @ icorp



Servicios de Consultoría

Consultoría de TI

- IT Service Management
- ITIL v4
- ISO/IEC 20000-1
- ISO/IEC 27001

Consultoría de Automatización

- Diagnóstico
- Alternativas de Solución

Consultoría de RevOps

- Marketing
- Ventas
- Operaciones



Business Process Outsourcing

Soporte de TI

- Service Desk
- Soporte en Sitio
- Soporte en Campo
- Soporte de Aplicaciones
- Monitoreo de Infraestructura
- Gestión de Infraestructura

RevOps *(Marketing / Ventas / Operaciones)*

- Customer Service
- Atención a Inbound Leads
- Generación de Contenido
- Transformación Comercial
- Hubspot Tech Support



Soluciones Tecnológicas

Soluciones de TI

- Nube : IaaS
- Infraestructura de TI
- Seguridad de Información
- Software de Gestión de TI

Transformación Digital

- Automatización *(RPA, Chatbots...)*
- Hubspot : CRM
- Hubspot : Atención al Cliente

Producto de TI

- Venta
- Arrendamiento



Servicios de Consultoría

Servicios de Consultoría

*Aprovecha el **expertise de nuestros consultores** que siempre buscarán ayudarte a ser más competitivo.*

- Consultoría de TI
  - IT Service Management *(ITSM)*
  - ITIL v.4 *(Prácticas de Gestión)*
  - ISO/IEC 20000-1 *(Gestión de Servicios)*
  - ISO/IEC 27001 *(Seguridad de Información)*
- Consultoría de Automatización
- Consultoría de RevOps
  - Marketing
  - Ventas
  - Customer Service



Servicios de BPO

Soporte de TI



Centros de Soporte

México – Querétaro



icorp Corporativo A3 **QRO**

Acceso III No.1 Bis,
Zona Ind. Benito Juárez
Querétaro, Qro. 76120, México



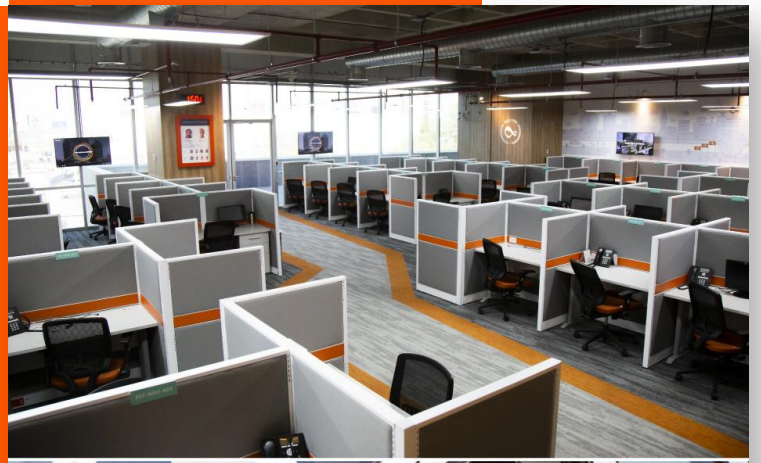
icorp Vórtice iTech Park **QRO**

Anillo Vial III Or. #174,
Col. Saldarriaga
El Marqués, Qro. 76246, México



icorp Fórum Naucalpan **CDMX**

Av. Primero de Mayo #120,
Col. San Andrés Atoto Naucalpan,
Mex. 53500, México





Soporte de TI

*Asegura la **continuidad de tus operaciones** con nuestros servicios de Soporte Técnico.*

- **Soporte Remoto / Service Desk / Mesa de Servicios**

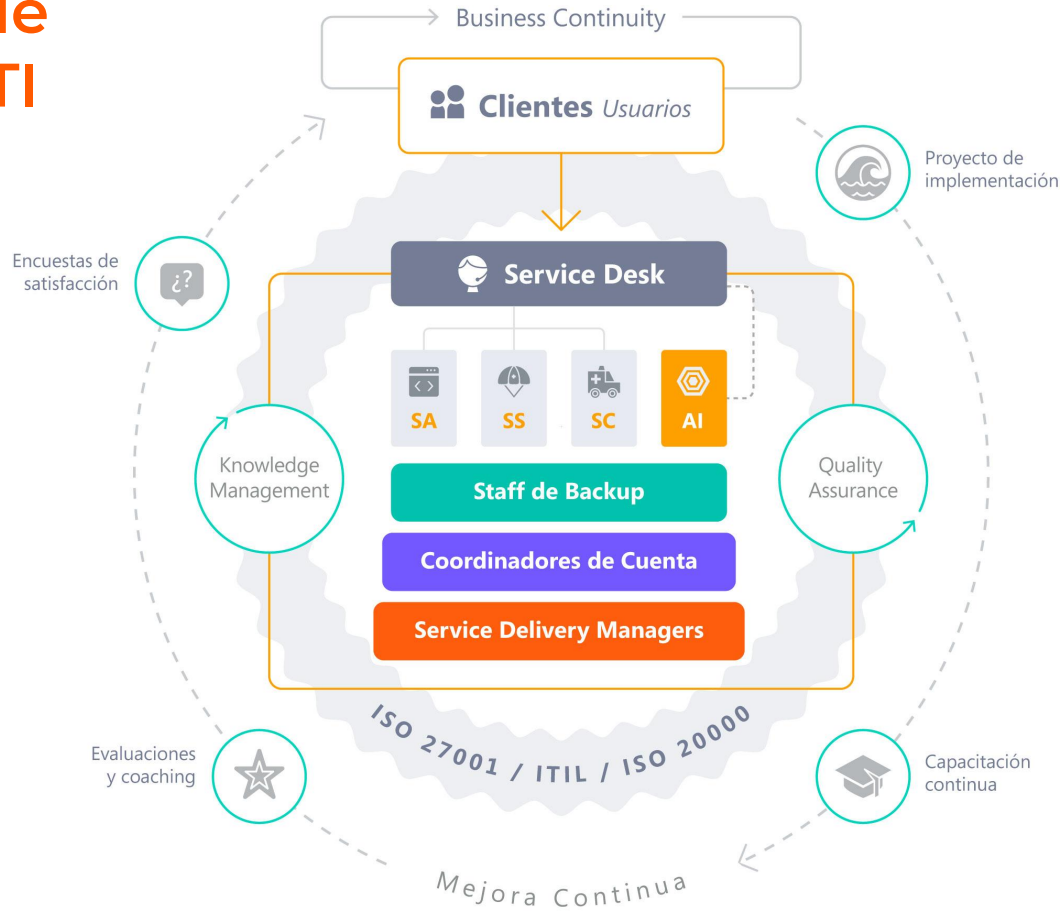
- **Soporte en Sitio** *@ México*
- **Soporte en Campo** *@ México*

- **Soporte Remoto de Aplicaciones**
  - In-House & Legacy
  - Suites de Colaboración *(Microsoft 365 / Google)*
  - ERP / CRM / BPM / RPA / BI

- **NOC/SOC : Monitoreo y Administración Remota**

*Cultura de automatización, self-service y **mejora continua**.*

Modelo de Soporte TI



SA	Soporte de Aplicaciones
SS	Soporte en Sitio
SC	Soporte en Campo
AI	Monitoreo y Administración de Infraestructura

Presencia Global

Sirviendo a +43 países

Servicio Remoto

- 7 x 24 x 365
- Multi Idioma
- Enfoque en SLA's
- DRP / BCP
- Disponibilidad 99.9%

Instalaciones @ México

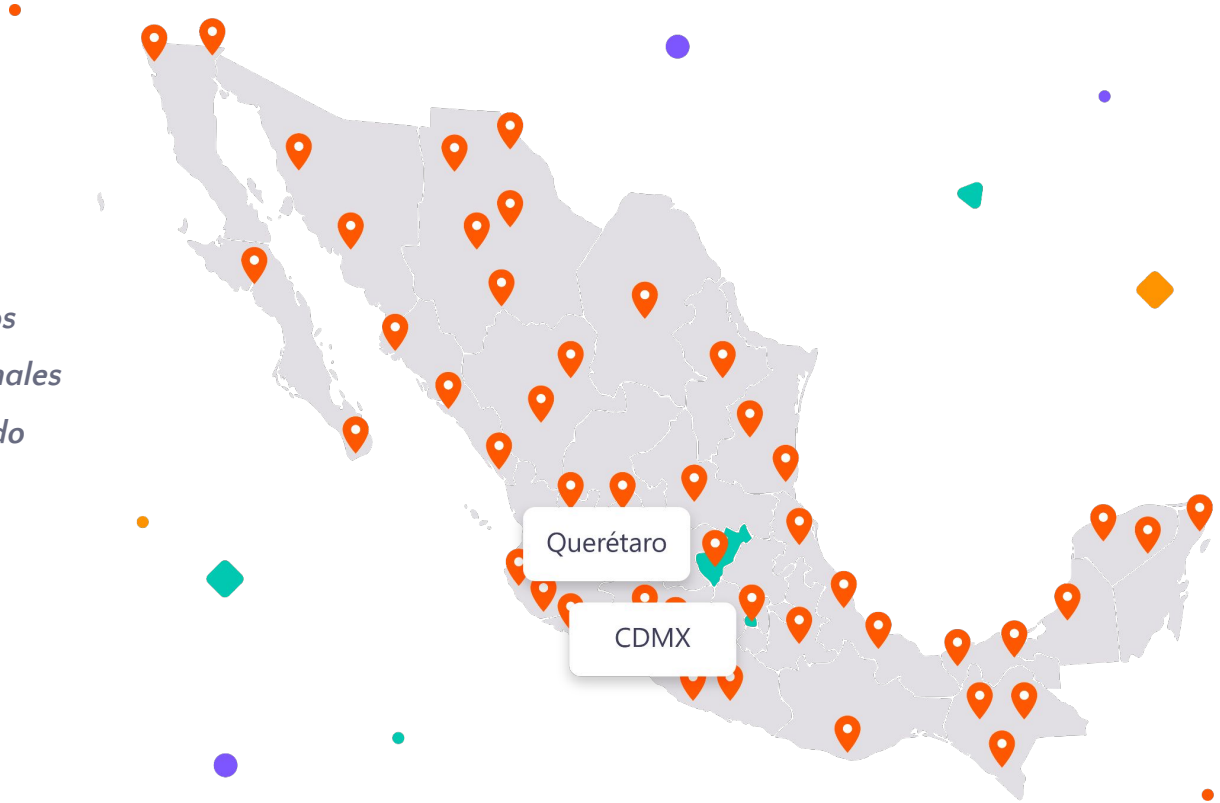
QRO | Corporativo A3
QRO | Centro de Soporte : A3
QRO | Centro de Soporte : Vórtice
CDMX | Centro de Soporte : Fórum



Soporte en Campo

Contamos con ingenieros en +**130 localidades** de la República Mexicana

- *Equipo de Dispatch*
- *Ingenieros Distribuidos*
- *Coordinadores Regionales*
- *Management Dedicado*





Innovación en BPO

Fortalece la innovación *en los servicios de BPO con la integración de tecnología.*

- Portales Self Service
- Telefonía Cloud
- Automatización de IVR
- Chatbots
- Traducciones Simultáneas
- AI Conversacional
- AI Insights
- Reportes y Dashboards

Soluciones de inteligencia generativa ***(Gen-AI)*** *integradas con automatizaciones, workflows y chatbots.*

NOC : Monitoreo y Administración de Infraestructura de TI

Monitoreo Remoto

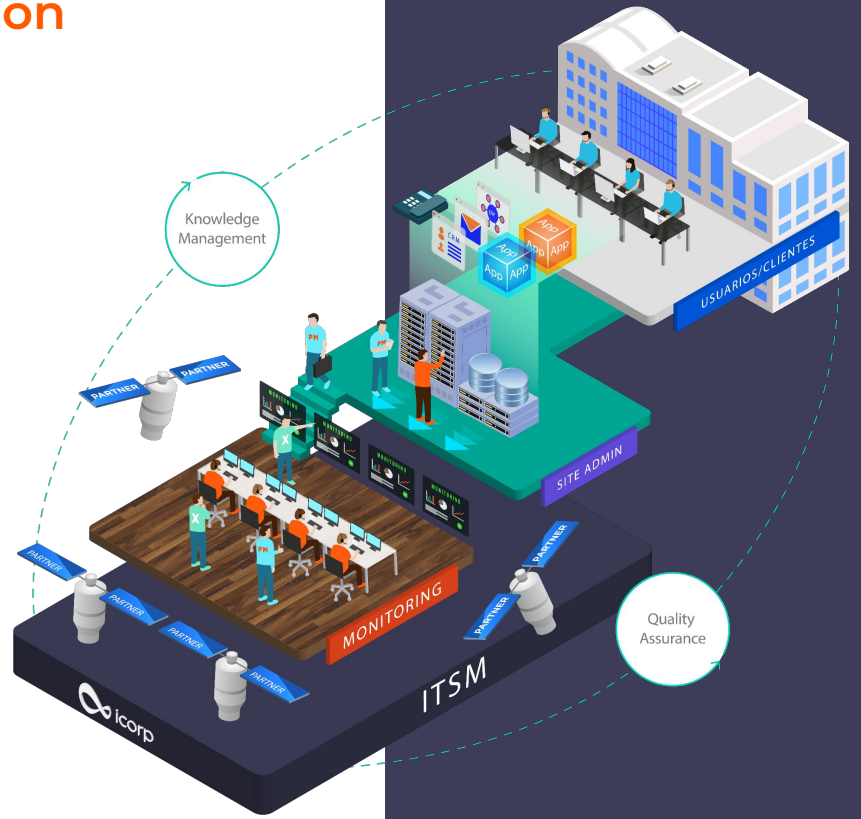
- Monitoreo de activos, aplicaciones y servicios
- Escalamiento de alertas de monitoreo
- Seguimiento a alertas hasta su cierre
- Entrega mensual de reportes, análisis y propuestas

Administración Remota

- Atención y resolución de alertas de monitoreo
- Ejecución de actividades periódicas
- Gestión de incidencias con proveedores
- Asesoría en migraciones o proyectos de TI

Modelo Site Admin

- Asignación de administrador de infraestructura en sitio
- Acceso a especialistas de 2do nivel de forma remota
- Acceso a soporte de 3er nivel con fabricantes





Servicios de BPO

RevOps

(Marketing / Ventas / Operaciones)

Servicio Remoto

Transforma la experiencia *de tus clientes y usuarios y garantiza su satisfacción en cada interacción.*

- **Alcance del Servicio**
  - 7 x 24 x 365 : Internacional : Multi-idioma
  - Omnicanal
    Formas, Correo, Telefonía, LiveChat, Whatsapp, Fb Messenger
  - Automatización & IA *(Chatbots, BPM, RPA, ChatGPT)*

- **Gestión Profesional**
  - La Voz de tu Marca
  - Catálogo de Servicios & SLA's
  - Estandarización / Protocolos / Encuestas
  - Matriz de Escalación
  - Self Service & Base de Conocimientos
  - Reporteo / Dashboards → Análisis → **Mejora Continua**





Inbound Leads

*Forma un equipo de Mesa de Atención de **Inbound Leads** sin crecer tu headcount.*

- **Alcance del Servicio**
  - Widget Personalizable
  - Atención de Leads
  - Investigación y Perfilamiento
  - Calificación de Oportunidades
  - Generación de Citas
  - Enrutamiento al Equipo Comercial
  - Seguimiento al Ciclo de Vida
  - Escalación de Quejas
- **Alineación:** Filosofía Inbound & Método Sandler
- Centralización de la Información **@ CRM**

*Gestión profesional basada en **Niveles de Servicio***



Generación de Contenido

*Haz que tu marca sea **Líder de Conocimiento** sin crecer a tu equipo interno.*

- **Generación de Contenido** *(Ciclo de Vida)*
  - Artículos de Blog
  - Base de Conocimientos
  - Lecciones y Cursos para eLearning
- **Gestión del Software**
  - Content Management Systems
  - Knowledge Base Software
  - Learning Management Systems
- **Recursos de Apoyo : Social Posts**
  - Copys en Texto
  - Banners / Imágenes
  - Video Clips



Transformación Comercial

*Maximiza la posibilidad de **vender exitosamente** y a mayor escala.*

- **Mindset : Inbound & Sandler**
  - Consultoría
  - Entrenamiento
- **Auditorías y Pruebas de Adopción**
  - Chats
  - Llamadas
  - Sesiones / Meetings
  - Documentación @ CRM
- **Feedback & Coaching**

  SESIONES 1:1
  - Evaluación vs Objetivos
  - Retroalimentación
  - Acompañamiento
  - Nuevos Objetivos



Customer Service

Transforma la experiencia *de tus clientes y usuarios y garantiza su satisfacción en cada interacción.*

- **Enfoques Diversos**
  - Onboarding de Nuevos Clientes
  - Atención a Usuarios
  - Procedimientos Especializados
  - Levantamiento de Quejas
  - Offboarding de Clientes
- **Gestión & Innovación**
  - Evaluaciones de CSAT / NPS
  - Empuje hacia Base de Conocimientos
  - Automatización del 80/20
  - Integración de API's



Hubspot Tech Support

*Habilitando y manteniendo **la base estructural** de tu gestión comercial y operativa.*

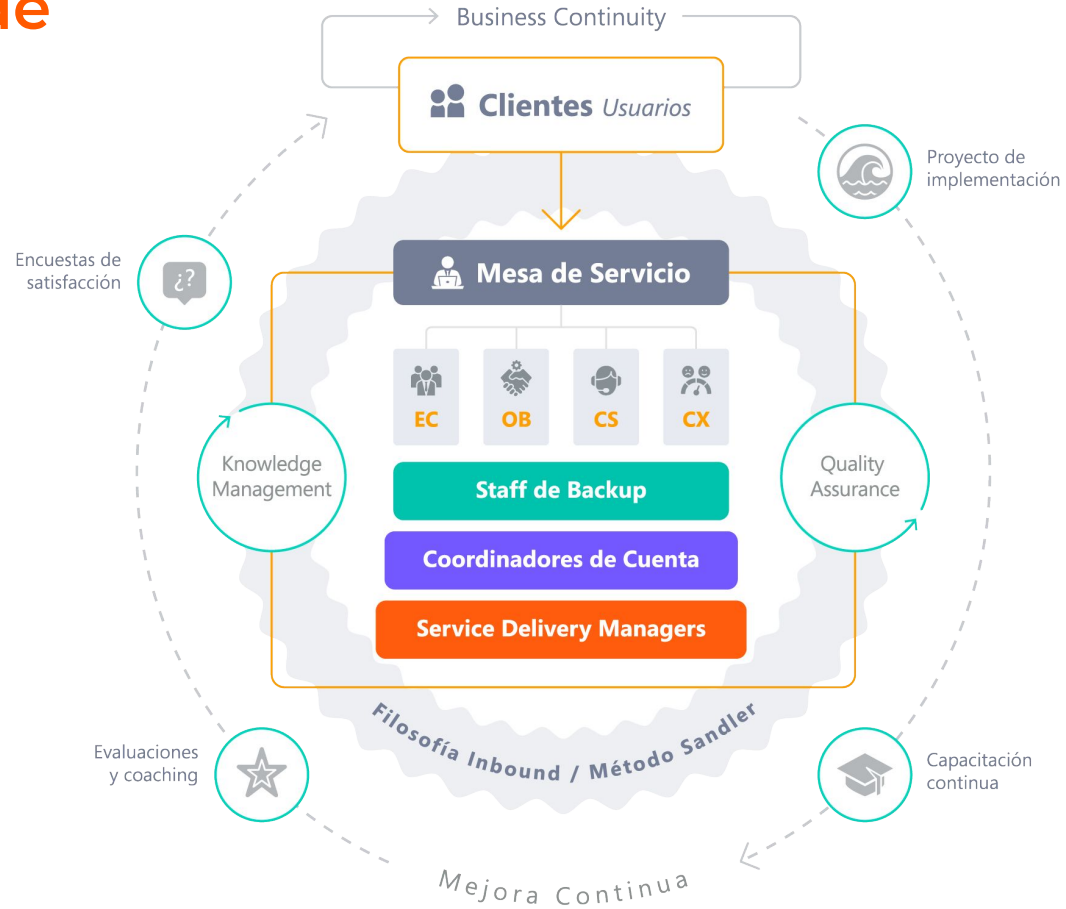
- **Bolsa de Horas / Mes**

  ALTAS, BAJAS y CAMBIOS

  - Usuarios
  - Configuraciones Base
  - Listas
  - Secuencias
  - Chatflows
  - Workflows
  - Reportes
  - Dashboards
  - Integraciones
  - Otros...

*Pon al **cliente al centro** de tus operaciones.*

Modelo de RevOps



EC	Equipo Comercial
OB	Onboarding
CS	Customer Service
CX	Customer Experience

Mejores Prácticas:

- Filosofía Inbound
- Método Sandler



Soluciones Tecnológicas

Nube & Infraestructura

*Obtén una **infraestructura tecnológica robusta** que sea flexible y escalable para tu negocio.*

- **Nube : IaaS**
  - Consultoría
  - Migraciones
  - Servicios On Demand
  - Monitoreo Remoto
  - Soporte Técnico
- **Infraestructura Física**
  - Virtualización
  - Almacenamiento
  - Respaldos y Réplicas

*Diagnóstico, diseño de **arquitectura tecnológica**, asesoría en selección de tecnología y pólizas de soporte.*



Seguridad Informática

Soluciones para prevenir *o enfrentar incidentes de seguridad y ser un verdadero Guardián de TI.*

- **Consultoría**
  - Estrategia Integral de Seguridad por Capas
  - Alineación a Mejores Prácticas
- **Software y Dispositivos de Seguridad**
  - Management
  - Endpoint
  - Network
  - Nube

** Advanced Partner de **Fortinet** en México.*



Software de Gestión de TI

Soluciones fáciles de usar *para eliminar tus dolores de cabeza y alinear tu empresa a las mejores prácticas.*

- Diagnóstico y Análisis de Procesos
- Consultoría Especializada
- Prueba Gratuita de 30 días y “Cero Bloqueo”
- Licenciamiento Flexible
  - Nube
  - On-Premise
- Puesta a Punto
- Transferencia de Conocimiento y Capacitación
- Póliza de Soporte y Mantenimiento

** Partner Oficial de **ManageEngine** en México.*



Soluciones de ManageEngine

Gestión de Identidad y Acceso (IAM)
Administra y asegura identidades y accesos privilegiados

Gestión de Servicios Empresariales
Diseña, automatiza y entrega servicios de negocios y de TI

Gestión Unificada de Endpoints
Administra y asegura tus dispositivos y navegadores web

Gestión de Operaciones de TI
Monitorea y administra tu red, servidores y aplicaciones

Seguridad y Gestión de Eventos
Asegura tu red de ataques y garantiza el cumplimiento



- Suite AD & PAM360
- ServiceDesk Plus & AssetExplorer
- Endpoint Central & MDM
- OpManager, Applications Manager
- Log360, Firewall Analyzer

Soluciones de ManageEngine

Analítica Avanzada de TI
Obtén información procesable de las operaciones de TI

Gestión de TI para MSPs
Crece tu negocio con soluciones seguras y escalables

Soluciones en la Nube
Escala tu TI, soporta infraestructura híbrida y multinube

Gestión del Trabajo Remoto
Administra tu TI para habilitar el trabajo remoto

Soluciones de Ciberseguridad
Protégete de las ciberamenazas internas y externas

ManageEngine



Analytics Plus

RMM Central, ServiceDesk Plus MSP, Endpoint Central MSP

ServiceDesk Plus, Endpoint Central & MDM, Log360

Remote Access Plus

Vulnerability Manager, Log360, M365, Eventlog Analyzer, Data Security Plus

Automatización

*Soluciones para **des-robotizar a los colaboradores** y optimizar tus procesos sin crecer el headcount.*

- Microsoft 365
  - Sharepoint
  - Power Apps
- Google Workspace
  - Google Sheets
  - Google App Script
- Telefonía Cloud & IVRs
- BPM & Workflows
- Automatización Robótica de Procesos *(RPA)*
- Chatbots & IA
- Orquestadores
- Integración de API's



Revenue Operations *(RevOps)*

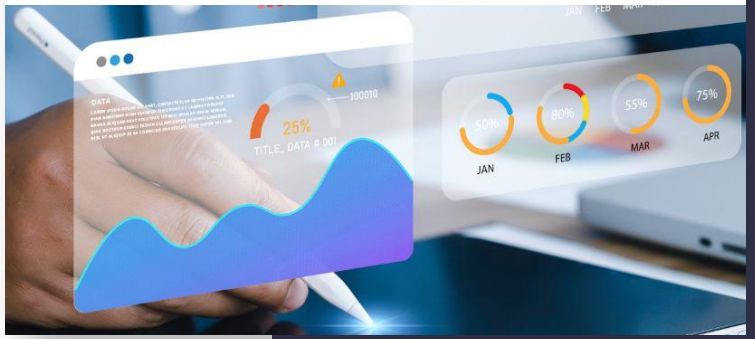
*Centraliza la gestión de Marketing, Ventas y Operaciones, reduce fricción y **aumenta los ingresos** de tu negocio.*

- **Hubspot Smart CRM**
  - Marketing
  - Ventas
  - Servicio
- **Alcance del Licenciamiento**
  - Smart CRM + Ticketing Software + Workflows
  - Portal de Autoservicio + Base de Conocimientos
  - Encuestas de Satisfacción

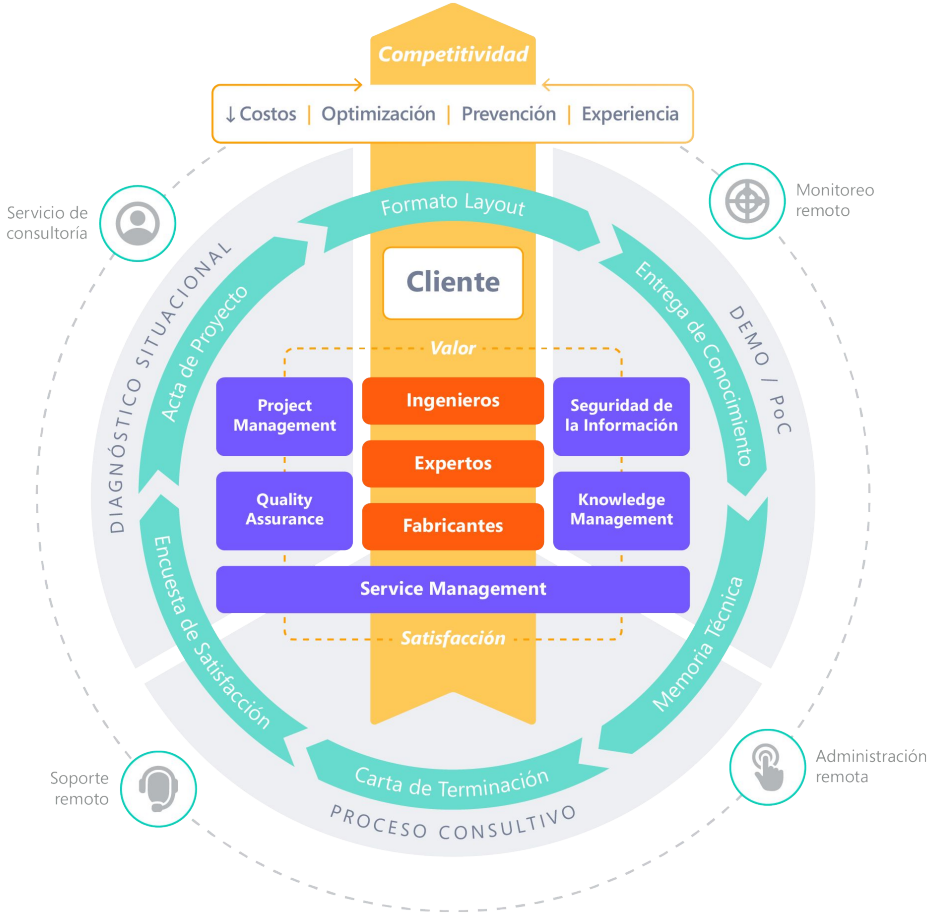
*Brinda a tus clientes una **experiencia increíble** desde el primer contacto, durante tu servicio u operación y hasta la postventa...*



Partner
HubSpot
SOLUTIONS PARTNER PROGRAM



Modelo de Servicio



Producto de TI

*Amplia gama de productos de Hardware y Software de TI con garantía de un **proveedor ideal** y sus partners.*

- **Licenciamiento**
  - Microsoft
  - Fortinet
  - Otros...
- **Renovación Tecnológica**
  - Infraestructura de TI
  - Equipo de Cómputo
  - Periféricos y Consumibles

Facilidades OpEx para adquirir equipo con **Arrendamiento Puro**





¿Tienes un proyecto en puerta?

Nos encantaría escucharte

Contáctanos

mkt@icorp.com.mx

Tel: 800 890 7242

icorp.com.mx

Redes **icorp**

facebook.com/icorpCompany

instagram.com/icorpCompany

twitter.com/icorpCompany

linkedin.com/company/icorpCompany

youtube.com/icorpCompany

TikTok@icorpCompany

icorp.com.mx


enabling business **competitiveness**