

Contact Center— Customer Experience Services

Guia para empresas que avaliam fornecedores para
aprimorar a CX em cenários digitais em evolução



Introdução	3	Contatos Para Este Estudo	13	Sobre Nossa Empresa e Pesquisa	17
Sobre o estudo		Envolvimento do Consultor			
Pesquisa de Quadrantes	4	Envolvimento do Consultor - Descrição do Programa	14		
Definição	6	Consultores do ISG para este estudo	14		
Quadrantes Por Região	9	Empresas convidadas	15		
Cronograma	10				
Indicações de feedback do cliente	11				
Metodologia e Equipe	12				

Em uma era definida por constantes interrupções, oferecer CX excepcional exige estratégia de transformação abrangente e flexível. Rápidos avanços tecnológicos, evolução da dinâmica da força de trabalho e maiores expectativas dos clientes obrigam empresas a reavaliarem modelos operacionais, aumentarem a agilidade e enfrentarem novos desafios de segurança e conformidade. Tal mudança impulsiona transformação significativa no setor de contact center, levando organizações a buscar parcerias estratégicas para navegar pelas complexidades e alcançar crescimento sustentável.

Fornecedores investem cada vez mais na expansão das ofertas de soluções para permanecerem competitivos, indo além dos modelos convencionais com CX holísticos de ponta a ponta. Isso exige ampla experiência tecnológica, pessoal qualificado e capacidade de alavancar inovações orientadas por IA. A GenAI e a IA agêntica revolucionam o cenário, impulsionando automação avançada, hiperpersonalização e tomada de decisões inteligentes. Com tomada de decisão autônoma e aprendizado adaptável,

a IA agêntica estabelece novos padrões em suporte a agentes, autoatendimento e análise preditiva, permitindo interações proativas e contextualizadas com consumidores.

Para relevância neste ambiente em evolução, fornecedores devem adotar agilidade, impulsionar a inovação e desenvolver conhecimento especializado, integrando soluções orientadas por IA de forma eficaz. Foco estratégico é vital para empresas redefinirem frameworks operacionais, otimizarem KPIs e alcançarem resultados comerciais impactantes. Com evolução do setor de contact center, capacitar pessoas, processos, dados e tecnologia será essencial para jornada de transformação.



O estudo se concentra em **pessoas, processos, dados e tecnologia** como os principais catalisadores para a transformação do CX.



Ilustração Simplificada. Fonte: ISG 2025

Escopo do Relatório

O estudo ISG Provider Lens™ Contact Center - Customer Experience Services 2025 oferece o seguinte aos tomadores de decisão de negócios e TI:

- Transparência sobre os pontos fortes e fracos dos fornecedores relevantes
- Um posicionamento diferenciado dos fornecedores por segmentos em função dos seus pontos fortes competitivos e atratividade do portfólio
- Foco em diferentes mercados, incluindo o mercado global, australiano, brasileiro e europeu.

Nosso estudo serve como uma importante base de tomada de decisão para posicionamento, relacionamentos-chave e considerações de estratégia de vendas. Consultores e clientes corporativos do ISG usam informações desses relatórios para avaliar seus relacionamentos com fabricantes atuais e novos relacionamentos em potencial.



Contact Center – Customer Experience Services 2025

Quadrantes

Áreas cobertas

Digital Operations	Visão e Investimentos	Consultoria	Infraestrutura convencional	Infraestrutura digital	Talento	Entrega
	<ul style="list-style-type: none"> ● Visão para construir portfólio ● História da estratégia de crescimento ● Investimentos estratégicos ● Planos de Expansão ● Metas ESG ● Inovação 	<ul style="list-style-type: none"> ● Domínio de Especialização ● Consultoria tecnológica ● Conhecimento sobre o setor ● Framework de transformação/ autoavaliação de maturidade ● Gestão de Mudanças 	<ul style="list-style-type: none"> ● CC Infra – software e hardware ● Estratégia e implementações de canais ● Soluções e aceleradores 	<ul style="list-style-type: none"> ● Automação ● Capacidades de Nuvem ● IA ● Análises ● Emergente – GenAI ● Segurança 	<ul style="list-style-type: none"> ● Retenção de talentos ● Bem-estar dos empregados ● Integração e treinamento de talentos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Modelos de escoramento direito ● Trabalho remoto ● Modelo Gig CX/Híbrido/ contratado ● Modelos de precificação
Intelligent CX (AI & Analytics)	Consultivo	Ferramentas e tecnologia de IA		Estratégia e Análise de Dados	Métricas de Medição	Talento
	<ul style="list-style-type: none"> ● Oferta de consultoria em IA ● Framework de avaliação de maturidade ● Framework de transformação/ autoavaliações de maturidade 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ofertas/aplicativos de IA CX ● Soluções de IA desenvolvidas internamente/em parcerias ● Investimentos e estratégias da GenAI (LLM) 		<ul style="list-style-type: none"> ● Ofertas de análise ● Estratégia de dados/dados sintéticos ● Soluções desenvolvidas internamente e em parcerias 	<ul style="list-style-type: none"> ● Definindo KPIs (Taxa de Churn, CSAT, NPS) ● Resultados comerciais mensuráveis – geração de receita, retenção de consumidores 	<ul style="list-style-type: none"> ● Profissionais certificados ● Currículos de treinamento e parcerias
Intelligent Agent Experience	Investimentos em Crescimento de Agentes		Gerenciamento de Agentes		Estratégias Digitais	Métricas de Medição
	<ul style="list-style-type: none"> ● Currículo de treinamento ● Gamificação ● Treinamentos de Segurança ● Programas de Crescimento Profissional 		<ul style="list-style-type: none"> ● Monitoramento de qualidade em tempo real ● Gestão da força de trabalho ● Gestão do Conhecimento ● IA agêntica 		<ul style="list-style-type: none"> ● Implementação de IA e análise ● Assistência do agente ● Área de trabalho do agente unificada e integrada 	<ul style="list-style-type: none"> ● Estabelecendo KPIs (AHT, FCR, ESAT, utilização) ● Resultados mensuráveis – qualidade, nível de serviço



Definição

Avalia capacitações de fornecedores para cadeia de valor de ponta a ponta dos serviços de contact center. Avalia serviços de consultoria, conhecimento de domínio e setor, além de especialização tecnológica. Fornecedores devem demonstrar capacidade de avaliar a maturidade de clientes pelo framework. Devem ter especialização em projetar soluções personalizadas com modelos operacionais ideais, capacitações tecnológicas, infraestrutura escalável e modelos de entrega flexíveis. Infraestrutura digital, com nuvem e IA, e capacitações analíticas são vitais. Proficiência em tecnologia digital é fundamental para ajudar clientes a atingir metas ESG. Empresas se concentram em programas de integração, treinamento, engajamento de empregados e retenção. Usam IA, GenAI e análise para gerir cenário de talentos dentro das organizações. Crescimento de fornecedores depende de iniciativas estratégicas, como soluções proprietárias, parcerias, M&A, centros de inovação, CoEs e liderança inovadora.

Crítérios de Qualificação

1. **Visão estratégica e investimentos** para construir capacitações e portfólios de soluções
2. **Consultoria** respaldada por especialização de domínio, liderança do setor e frameworks de avaliação de maturidade
3. **Infraestrutura** essencial de **contact center** para oferecer aos agentes e consumidores capacitações multicanal/omnicanal e soluções do setor
4. Diversas **capacitações digitais**, como IA, análise, GenAI, nuvem e segurança
5. Capacitações em torno da **infraestrutura do contact center (software e hardware), estratégia omnicanal e soluções proprietárias ou aceleradores** que melhoram a escalabilidade, eficiência e inovação
6. Capacitações em torno de **frameworks de governança para segurança de dados, conformidade regulatória e adoção responsável de IA**
7. Abordagens de **integração e treinamento de talentos**, programas de bem-estar dos empregados e estratégias de retenção de talentos
8. Compromisso com **ESG** por operações sustentáveis de contact center, infraestrutura com eficiência energética, práticas éticas de IA e estratégias de força de trabalho inclusivas.
9. Foco em centros de entrega, **modelos de direcionamento, inovação, modelos de precificação, modelos de engajamento de empregados** (modelos GigCX ou de contratação) e estratégias de trabalho híbrido



Definição

Avalia aspectos tecnológicos e não tecnológicos vitais para sucesso do CX. Avanços tecnológicos, como comunicações unificadas, permitem uma interface única e interações entre canais. Assistência ao agente baseada em IA os capacita com insights em tempo real para decisões informadas. Resumos de interação automatizada aliviam fardos e melhoram eficiência com monitoramento e análise de desempenho em tempo real, ajudam supervisores e agentes a gerenciar desafios de forma eficaz. Gamificação, e suas diversas técnicas analíticas, melhora experiência do agente ao promover engajamento dos empregados. Experiência do agente é chave para sucesso, com análises, ferramentas de colaboração e melhores práticas impulsionando fidelidade, excelência do CX e desempenho.

Elementos não tecnológicos, como currículo de treinamento, ambientes de trabalho de apoio, mecanismos de feedback contínuo, equilíbrio entre vida pessoal e profissional, oportunidades de desenvolvimento de carreira e programas para qualificar empregados aumentam ganhos de eficiência e produtividade.

Critérios de Qualificação

1. Programas estruturados, incluindo os de **desenvolvimento de carreira**, currículos de treinamento, ferramentas como gamificação para engajamento efetivo de empregados, treinamento e educação em segurança
2. Ferramentas e tecnologias para monitorar qualidade em tempo real e gestão de força de trabalho, incluindo **gestão de trabalho remoto** e **gestão de conhecimento**
3. **Treinamento baseado em IA** que analisam interações de agentes, oferecem treinamento personalizado e fornecem insights de desempenho
4. **Programas de engajamento e bem-estar de empregados** para melhor satisfação e retenção
5. **IA e análise** para melhor experiência do agente, incluindo assistência orientada por IA, desktops unificados e vários tipos de análise (fala, texto, preditiva e sentimento) para conversas personalizadas
6. **Assistência ao agente**, com transcrição em tempo real, recomendações baseadas em IA, análise de sentimentos e recuperação de conhecimento, para maior eficiência do agente e menor tempo de atendimento
7. **IA agêntica para decisão autônoma**, recomendações contextuais e suporte de agente em tempo real para maior eficiência e menor carga cognitiva
8. Estudo de caso com métricas como **AHT, ESAT e FCR** para maior produtividade, qualidade e satisfação e engajamento do consumidor



Definição

Cenário do contact center se transforma com avanços em IA e tecnologias analíticas, maior eficiência operacional e melhor satisfação e produtividade do consumidor.

Com capacidade de aumentar capacitações do agente analisando muitos dados do consumidor em tempo real, sistemas de IA oferecem insights sobre preferências do consumidor, interações anteriores e possíveis pontos problemáticos.

Ferramentas orientadas por IA, como análise de sentimentos e reconhecimento de voz, ajudam contact centers a entender sentimentos e comportamento de consumidores. Análise é significativa na redefinição da CX e traz oportunidades de vendas cruzadas e adicionais para ajudar empresas a reter consumidores e expandir negócios.

GenAI pode transformar CX. Algoritmos baseados em IA analisam muitos dados, estudam padrões e oferecem sugestões e capacitações linguísticas para simplificar atendimento ao cliente. Desenvolvedores podem melhorar plataformas de IA de conversação para fornecer conversas contextuais.

Crítérios de Qualificação

1. **Serviços de consultoria** com maturidade em automação e avaliações de benchmarking, respaldados por uma equipe de consultoria qualificada para ajudar as empresas em sua jornada de IA
2. Aplicativos de tecnologia de IA e análise, parcerias, soluções nacionais e investimentos em **GenAI e estratégias futuras**
3. **Estratégias e frameworks** de dados eficazes, parcerias e implementações analíticas, como análise de sentimentos, VoC, análise de fala ou texto, ferramentas e soluções internas
4. Capacitações em torno de **Analytics preditivo, análise de sentimentos** e reconhecimento de intenção baseado em IA para antecipar as necessidades do consumidor e oferecer suporte proativo
5. Capacitação de integrar **CX unificado (excelência omnicanal)** em plataformas de voz, chat, e-mail, redes sociais e mensagens com plataformas empresariais de CRM, ERP e CX
6. Destacar estudos de caso que apontem resultados comerciais mensuráveis, como geração de receita, retenção de consumidores e **KPIs como CSAT e taxa de churn**
7. **Profissionais de IA certificados** e parceiros de treinamento e currículo
8. **Soluções avançadas de IA agêntica e autoatendimento, incluindo chatbots de IA, assistentes de voz e agentes virtuais inteligentes**, para aprimorar o CX e reduzir custos operacionais.



Quadrantes Por Região

Como parte deste estudo de quadrante do ISG Provider Lens™, apresentamos os três quadrantes a seguir no Contact Center - Customer Experience Services 2025:

Quadrante	Global	Europa	Brasil	Austrália
Digital Operations	✓	✓	✓	✓
Intelligent Agent Experience	✓	✓	✓	✓
Intelligent CX (AI & Analytics)	✓	✓	✓	✓



Fase de pesquisa entre abril e maio de 2025, quando ocorrerá pesquisa, avaliação, análise e validação. Resultados apresentados à imprensa em outubro de 2025.

Milestones	Início	Fim
Lançamento da Pesquisa	10 de abril de 2025	
Fase da Pesquisa	10 de abril de 2025	15 de maio de 2025
Prévia dos Resultados	Agosto de 2025	Setembro de 2025
Comunicado à Imprensa e Publicação	Outubro de 2025	

A coleta de depoimentos de clientes por meio do Programa Star of Excellence requer referências antecipadas de clientes (sem necessidade de referência oficial) porque as pontuações CX têm uma influência direta na posição do fornecedor no quadrante IPL e nos prêmios.

Consulte o [link](#) para visualizar/baixar o calendário de pesquisa de 2024 do ISG Provider Lens™.

Acesso ao Portal On-line

Você pode visualizar/baixar o questionário [aqui](#) usando as credenciais que você já criou ou consultar as instruções no e-mail de convite para gerar uma nova senha. Aguardamos a sua participação!

Guia dos Compradores:

A Software Research do ISG, anteriormente denominada "Ventana Research", oferece insights do mercado ao avaliar fornecedores de tecnologia e produtos por meio de seus Guias dos Compradores. As descobertas são feitas a partir da análise com base em pesquisa das categorias de produto e experiência do cliente, ranqueamento e classificação de fornecedores de software e produtos para ajudar a tornar os processos de tomada de decisão e seleção para tecnologia mais fáceis.

Ao longo do lançamento do Contact Center - Customer Experience Services 2025, queremos aproveitar a oportunidade para chamar sua atenção para pesquisas e insights relacionados que ISG Research publicará em 2025. Para mais informações, consulte o cronograma de pesquisa do [Guia dos Compradores](#).

Isenção de Responsabilidade de Produção de Pesquisa:

O ISG coleta dados para fins de redação de pesquisas e criação de perfis de fornecedores/fabricantes de serviços. Os perfis e dados de suporte são usados pelos consultores do ISG para fazer recomendações e informar os seus clientes sobre a experiência e as qualificações de fornecedores/fabricantes de serviços aplicáveis para a terceirização do trabalho identificado pelos clientes. Esses dados são coletados como parte do processo ISG FutureSource™ e do processo de Qualificação de Fornecedores Candidatos (CPQ). O ISG pode optar por utilizar apenas esses dados coletados referentes a determinados países ou regiões para a educação e propósitos de seus consultores e não produzir relatórios do ISG Provider Lens™. Essas decisões serão tomadas com base no nível e integridade das informações recebidas diretamente dos fornecedores/fabricantes e na disponibilidade de analistas experientes para esses países ou regiões. As informações enviadas também podem ser usadas para projetos de pesquisa individuais ou para apresentação de notas que serão escritas pelos analistas líderes.



ISG Star of Excellence™ – Chamada para indicações

O Star of Excellence™ é um reconhecimento independente da excelente prestação de serviços com base no conceito de opinião do consumidor. O Star of Excellence™ é um programa, desenvolvido pelo ISG, para coletar feedback do cliente sobre o sucesso dos fornecedores de serviços em demonstrar os mais altos padrões de excelência no atendimento ao cliente e centrado no consumidor.

A pesquisa global é sobre serviços associados a estudos IPL. Consequentemente, todos os Analistas do ISG receberão continuamente informações sobre a experiência do cliente de todos os fornecedores de serviços relevantes. Essas informações são adicionadas ao feedback do consultor existente em primeira mão, as quais o IPL aproveita no contexto de sua abordagem de consultoria conduzida por profissionais.

Os fornecedores são convidados a [indicar](#) seus clientes para participar. Assim que a indicação for enviada, o ISG enviará uma confirmação por correio para ambas as partes. É evidente que o ISG mantém o anonimato de todos os dados dos consumidores e não os compartilha com terceiros.

É nossa visão que o Star of Excellence™ será reconhecido como o reconhecimento do setor líder pela excelência no atendimento ao cliente, e servirá como referência para medir os sentimentos dos clientes. Para garantir que seus clientes selecionados concluam o feedback para sua participação, use a seção de Indicados (fornecedores) no [site web](#) do Star of Excellence™.

Criamos um e-mail onde você pode direcionar qualquer dúvida ou fazer comentários. Esse e-mail será verificado diariamente. Aguarde até 24 horas para obter resposta. O endereço de e-mail é: star@cx.isg-one.com



ISG Star of Excellence



O estudo de pesquisa "ISG Provider Lens™ Contact Center - Customer Experience Services analisa os fornecedores de serviços relevantes no mercado global, australiano, brasileiro e europeu, com base em um processo de análise e pesquisa multifásico. Ele posiciona esses fornecedores com base na metodologia ISG Research.

Patrocinador do estudo:

Namratha Dharshan

Autor Principal:

Namratha Dharshan, Hemangi Patel, Kenn Walters e Adriana Frantz

Analista de Pesquisa:

Sandya Kattimani e Priyanka A

Analista de Dado:

Sibasis Panigrahy

Gerente de Projetos:

Abhilash M V

A Information Services Group, Inc. é exclusivamente responsável pelo conteúdo deste relatório. A menos que citado de outra forma, todo o conteúdo, incluindo ilustrações, pesquisa, conclusões, afirmações e posições contidas neste relatório foram desenvolvidas por, e são de propriedade exclusiva da Information Services Group Inc.

A pesquisa e análise apresentadas neste estudo incluirão dados de pesquisas do programa ISG Provider Lens™, programas contínuos do ISG Research, entrevistas com consultores do ISG, apresentações com fornecedores de serviços e análise de informações de mercado disponíveis ao público de várias fontes. O ISG reconhece a passagem de tempo e os possíveis desenvolvimentos de mercado entre a investigação e a publicação, em termos de fusões e aquisições e reconhece que essas mudanças não serão refletidas nos relatórios deste estudo.

Todas as referências de receita são em dólares americanos (\$US), a menos que indicado de outra forma.



Patrocinador do Estudo



Namratha
Dharshan

**Analista Principal –
Global**



Hemangi
Patel

**Analista Líder –
Global, Austrália**



Dr. Kenn
Walters

**Analista Líder –
Europa**



Adriana
Frantz

**Analista Líder –
Brasil**



Sandya
Kattimani

Analista de Pesquisa



Priyanka
A

Analista de Pesquisa



Rafael
Rigotti

Analista de Pesquisa



Sibasis
Panigrahy

Analista de Dados



Abhilash
M V

Gerente de Projetos



Programa de Envolvimento de Consultores do ISG Provider Lens™

O ISG Provider Lens™ oferece avaliações de mercado incorporando insights de profissionais, refletindo foco regional e pesquisa independente. O ISG garante o envolvimento do consultor em cada estudo para cobrir os detalhes de mercado relevantes alinhados às respectivas linhas de serviço/tendências de tecnologia, presença do fornecedor de serviços e contexto empresarial.

Em cada região, o ISG tem líderes de pensamento especialistas e consultores respeitados que conhecem os portfólios e ofertas dos fornecedores, bem como os requisitos da empresa e as tendências do mercado. Em média, três consultores participam como parte do processo de revisão de qualidade e consistência de cada estudo.

O consultor garante que cada estudo reflita a experiência dos consultores ISG no campo, o que complementa a pesquisa primária e secundária conduzida pelos analistas.

Os consultores do ISG participam de cada estudo como parte do grupo de consultores e contribuem em diferentes níveis, dependendo de sua disponibilidade e especialização.

Os consultores:

- Ajudam a definir e validar quadrantes e questionários,
- Aconselham sobre a inclusão de fornecedores de serviços, participam de chamadas de apresentação,
- Fornecem as suas perspectivas sobre as classificações dos fornecedores de serviços e revisam os rascunhos dos relatórios.

Consultores do ISG para este estudo



Wayne
Butterfield

Parceiro



Jarrod
Magill

**Diretor e Gerente
Regional, NSW**



Robert
Stapleton

Parceiro



Himanshu
Chawla

Diretor



Se sua empresa estiver relacionada nesta página ou você achar que sua empresa deveria estar relacionada, entre em contato com o ISG para garantir que temos a(s) pessoa(s) de contato correta(s) para participar ativamente desta pesquisa.

* Avaliado na iteração anterior

[24]7.ai*	Cognizant*	Genpact*	Liderança Serviços Financeiros
Acquire BPO*	Concentrix*	Grupo KSL	Localcred
Actionline*	Conduent*	Grupo Redebrasil*	Merchants*
AeC*	Connvert (Flex)	Grupo Renac	Mindpearl*
Alert Brasil	Contax (Liq)	Grupo Services	minsait
Algar Tech*	CPM*	HCLTech*	Motiva
AlmavivA*	CSU*	Hexaware*	Movate*
Alorica*	Datacom*	HGS*	Mphasis*
ASTIA*	Datamatics*	HOM	Mutant
Atento*	DBM Contact Center	Home Agent*	NEO*
Averbach*	EXL*	IGT Solutions*	Olos
Bellinati Perez*	Firstsource*	Infosys*	Parla! (ABAI Brasil)
Callink*	FIS*	Intervalor*	Paschoalotto*
Capgemini	Forrest Marketing	Kainos BPOTECH*	Pluris Mídia*
Capita*	Foundever®*	Konecta*	Plusoft



Empresas convidadas

Probe Group*

Proxis

Quantiphi*

ResultsCX*

Serco*

Sercom*

Shapiro*

SoftMarketing

Sollo Brasil

SoluCX

Startek®*

Stefanini*

Sutherland*

Tahto

TaskUs*

TCS*

Tech Mahindra*

TEL (Contact Center)

Teleperformance*

Telstra

TELUS International

Transcom*

TSA*

TTEC*

VGX

Voxline

Winover*

Wipro*

Wittel

WNS*

Xceedance*

yoummday*

Zanc*



*ISG Provider Lens™

O quadrante ISG Provider Lens™ série de pesquisa é o único serviço avaliação do provedor de seu tipo para combinar empírica, baseada em dados pesquisa e análise de mercado com a experiência do mundo real e observações da assessoria global do ISG equipe. As empresas encontrarão uma riqueza de dados detalhados e análise de mercado para ajudar a orientar sua seleção de parceiros de fornecimento apropriados, enquanto Os conselheiros do ISG usam os relatórios para validar seu próprio conhecimento de mercado e fazer recomendações para a empresa ISG clientes. A pesquisa atualmente abrange provedores que oferecem seus serviços em múltiplas geografias globalmente.

Para mais informações sobre Pesquisa ISG Provider Lens, visite esta página da [web](#).

*ISG Research™

ISG Research™ fornece pesquisa por assinatura, consultoria consultoria e evento executive serviços focados nas tendências do mercado e tecnologias disruptivas impulsionando mudança na computação empresarial. A ISG Research oferece orientação que ajuda as empresas a acelerar crescimento e criar mais valor.

O ISG oferece pesquisas especificamente sobre provedores para estado e local governos (incluindo condados, cidades), bem como o ensino superior instituições. Visite: [Setor Público](#).

Para mais informações sobre o ISG Assinaturas de pesquisa, por favor e-mail contact@isg-one.com, ligue para +1.203.454.3900 ou visite research.isg-one.com.

*ISG

O ISG (Nasdaq: III) é uma empresa global de pesquisa e consultoria tecnológica centrada em IA. Um parceiro confiável para mais de 900 clientes, incluindo 75 das 100 maiores empresas do mundo, o ISG é líder de longa data em sourcing de tecnologia e serviços empresariais que agora está na vanguarda da alavancagem da IA para ajudar organizações a alcançar excelência operacional e crescimento mais rápido.

A empresa, fundada em 2006, é conhecida por seus dados de mercado proprietários, conhecimento profundo dos ecossistemas de fornecedores e pela especialização de seus 1.600 profissionais em todo o mundo trabalhando juntos para ajudar os clientes a maximizarem o valor de seus investimentos em tecnologia.

Para mais informações visite isg-one.com.





ABRIL DE 2025

BROCHURA: CONTACT CENTER - CUSTOMER EXPERIENCE SERVICES