

GLOBAL  
**CX** FORUM  
28° CONGRESO MÉXICO

# BIENVENIDOS

**WELCOME**

**BENVINGUT**

**BIENVENUE**

**WELKOM**

**WILLKOMMEN**

**BEM-VINDO**

 **IMT**  
ORGANIZA

GLOBAL  
**CX** FORUM  
28° CONGRESO MÉXICO

THE HUMAN *POWER*



THE HUMAN *POWER*

GLOBAL  
**CX** FORUM  
28° CONGRESO MÉXICO

THE HUMAN *POWER*

**IMT**  
ORGANIZA



GLOBAL  
**CX** FORUM  
28° CONGRESO MÉXICO

WHERE IS YOUR BORDER?

**IMT**  
ORGANIZA





MÉXICO



ARGENTINA



BRASIL



BOLIVIA



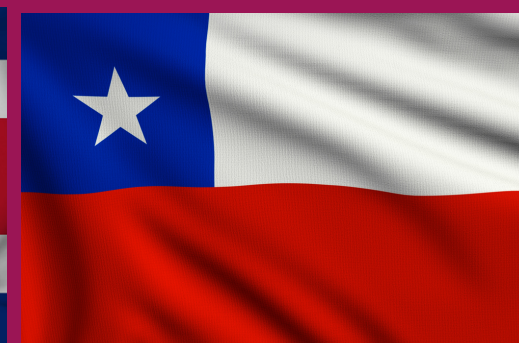
CANADÁ



COLOMBIA



COSTA RICA



CHILE



CHINA



ESPAÑA



ESTADOS UNIDOS



FRANCIA



GUATEMALA



INDIA



PERÚ



URUGUAY



# AGRADECIMIENTO ESPECIAL A:



Dr. CEX



clientes**sa**



# EVOLUCIÓN





GLOBAL  
**CX** FORUM  
28° CONGRESO MÉXICO

# TENDENCIAS

 **IMT**  
ORGANIZA

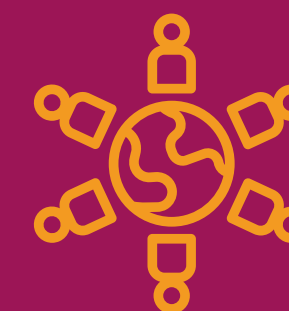
# ENFOQUE EN LOS PRÓXIMOS 1 – 2 AÑOS



**Intensificar  
capacitación y  
coaching.**



**Colaboración  
interna / Team  
Building.**



**Énfasis en la  
cultura  
organizacional.**



**Automatización  
y uso de IA.**



**Reducir el esfuerzo  
del agente.**

Fuente: 2023 November CCW/ The Future of the Contact Center

# CANALES

83%



Chatbots

70%



Chat on line

58%



Mensajería instantánea  
y redes sociales

41%



Atención  
telefónica



Sigue siendo el canal más aceptado por los clientes en Customer Service.

85%

de los clientes considera el servicio al cliente como el principal diferenciador

Fuente: 2023 November CCW/ The Future of the Contact Center



# ¿QUÉ PIENSAN LOS LÍDERES?

## Sentimientos Encontrados

**Reemplazo de  
agentes por IA.**

Aumento o  
disminución.



**70%**

de los líderes reconoce que  
hay algún riesgo.

Sólo el **20%** considera que  
será significativo.

**52%**

considera que la retención  
del personal mejorará.

Fuente: 2023 November CCW/ The Future of the Contact Center

## Cambiará la naturaleza de los puestos



Empleos de alto valor

Roles más consultivos y analíticos



Desarrolladores de la relación

---

## Nueva generación de Supervisores



Capacidad para brindar coaching en el dominio del producto, nuevo sistemas, nuevas métricas.

Fuente: 2023 November CCW/ The Future of the Contact Center

## Profundizar en:

- ▶▶ Dominio de producto.
- ▶▶ Inteligencia emocional.
- ▶▶ Cultura organizacional.
- ▶▶ Fluidez en múltiples canales.
- ▶▶ Knowledge Management.

# HUMANIZAR LA EXPERIENCIA



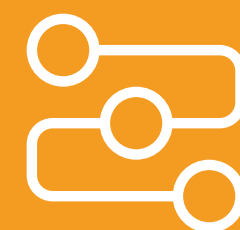
# NUEVOS ROLES, PUESTOS Y FUNCIONES

## Knowledge Manager



Contenido  
Análisis  
Conversaciones y desempeño  
de bots

## Conversation Designer



UX Mapping  
Creación de Workflow  
Customer Journey

## Conversation Analyst



Data Analyst  
Natural Language  
Processing

## Prompt Engineer



Solución de problemas  
Identificación de puntos  
de dolor

## Support Design Strategiest



Análisis y mejora de procesos.  
Gestión de recursos.



## 5 Principales iniciativas

Enfoque en productividad y rentabilidad.

89%

Incremento en inversión en IA.

73%

Aumento de presupuestos en herramientas analíticas.

73%

Gestión del conocimiento.

72%

Diseño y administración del Customer Journey.

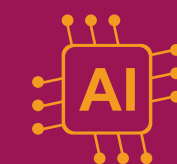
71%

Fuente: 2023 November CCW/ The Future of the Contact Center

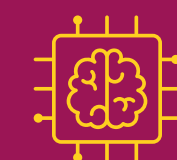
## 5 Retos



Protección y seguridad de la información



Personalización en el uso de IA.



Determinar los casos de uso de IA.

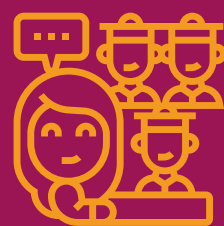


Desconfianza de los clientes.



Transparencia y ética

# VISIÓN A FUTURO



Asesores con acceso a la información y conocimiento para dar un soporte excepcional.



Sistemas del Contact Center en una sola plataforma.



Clientes obtienen solución sin tiempo de espera por cualquier canal.



Centros de costo – Customer Engagement Hubs.

Fuente: 2023 November CCW/ The Future of the Contact Center

# IMAGINEMOS EL FUTURO

## PENSEMOS EN LO ABSURDO

### IAA INTELIGENCIA ARTIFICIAL *AUTÓNOMA*

Asistencia y toma de decisiones autónomas.



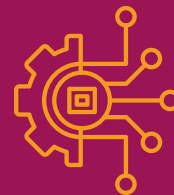
Interacciones naturales y conversacionales:



Análisis predictivo y personalización.



Automatización inteligente de procesos



Resolución de problemas complejos y escalabilidad



Colaboración con humanos.



Fuente: Chat GPT



# ¿POR QUÉ EL FACTOR HUMANO ES IRREMPLAZABLE?

## Empatía y comprensión emocional

**95%** valora el acceso a agentes en vivo

## Consultas complejas de los clientes

**48%** no se pueden solucionar en autoservicio.

## Confianza en la marca

**73%** de los clientes confía en marcas en las que puede interactuar con personas

## Juicio moral y ético

## Creatividad y pensamiento crítico

## Conexión Interpersonal

Fuente: 2023 November CCW/ The Future of the Contact Center

# LA FÓRMULA GANADORA

## Human Collaboration + AI

El balance es crucial para mejorar la eficiencia y fomentar relaciones duraderas.

**3.7**

veces + valor  
agregado.

**60%**

Aumento de la  
productividad

**70%**

Incremento de la  
satisfacción del agente

Fuente: 2023 November CCW/ The Future of the Contact Center

GLOBAL  
**CX** FORUM  
28° CONGRESO MÉXICO

# CIFRAS MÉXICO

 **IMT**  
ORGANIZA





**835 mil**

empleos directos

**Crecimiento anual**



**5%**

empleos

**10%**

facturación

**?**

interacciones



**620 mil**

posiciones

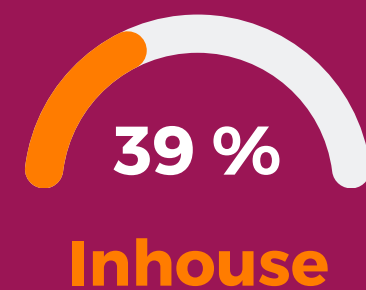
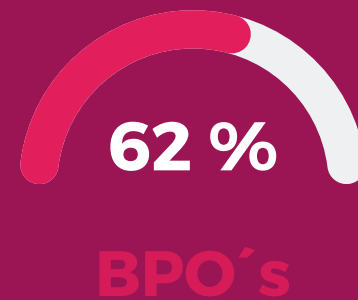


**330 mil**

Empleos prestadores de servicio

Fuente: Noviembre 2023 IMT/ Estudio CX/Contact Centers México

## NEARSHORING / OFFSHORING



## Profesionalización en aumento

- De 7.5 a 9 de cada 10 empresas cuenta con alguna certificación.

- 9 de cada 10 empresas cuenta con personas están certificadas

## Perfil del Talento



### Jóvenes

55%

-30 AÑOS

### Género mujeres

55%

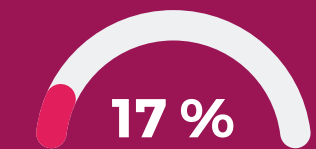
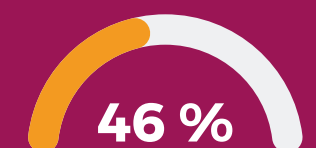
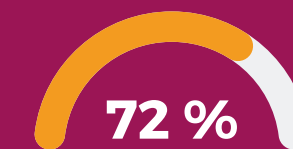
NIVEL OPERATIVO

25%

NIVEL DIRECTIVO



## Programas grupos vulnerables



# CENTROS DE CONTACTO MULTIFUNCIONALES

Servicio a clientes

88%

Cierre de ventas

65%

Cobranzas

43%

Back office

41%

Soporte técnico

31%

Promoción

31%

Retención

26%

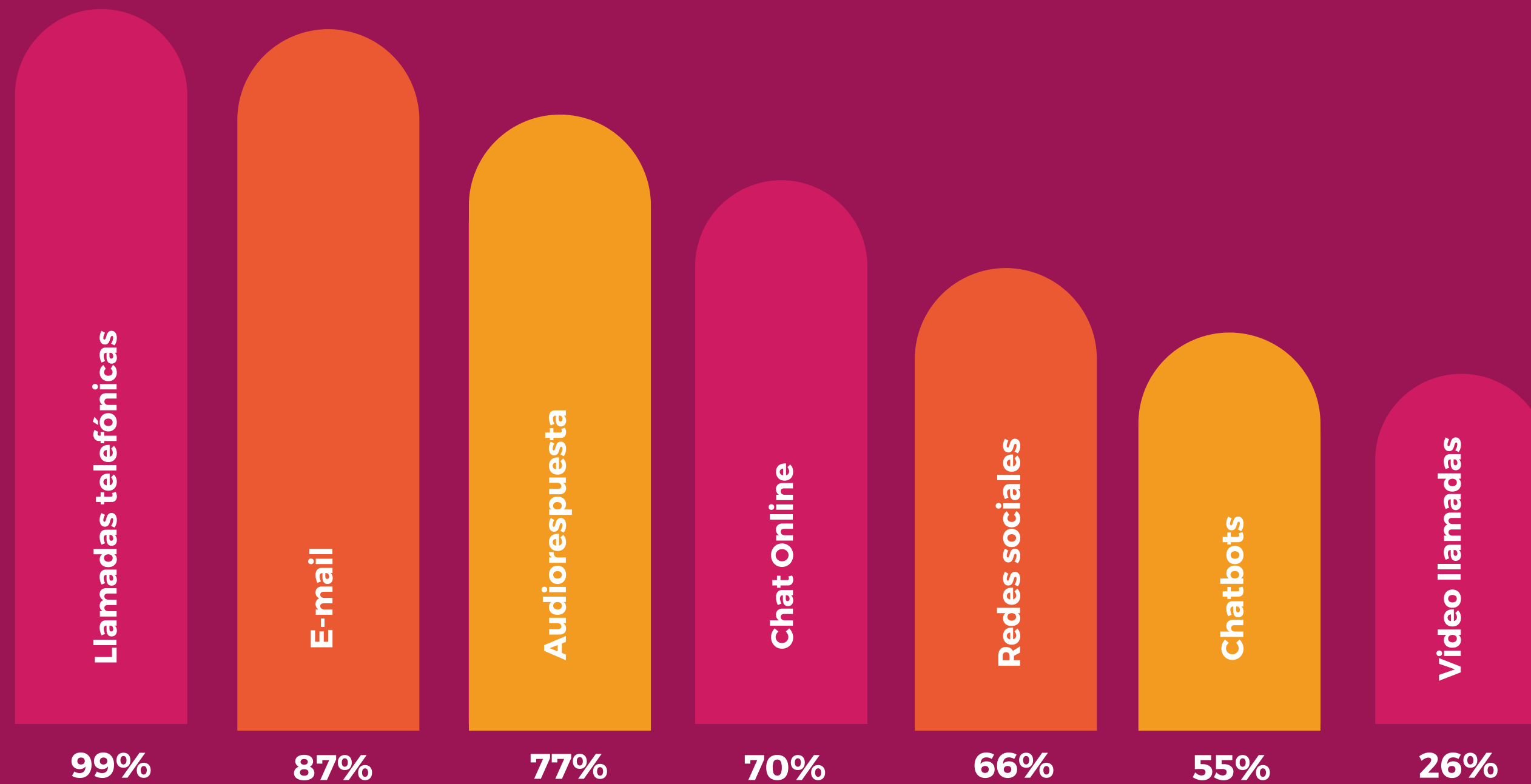
Investigación de mercados

17%

Fuente: Noviembre 2023 IMT/ Estudio CX/Contact Centers México



# CANALES DE CONTACTO



Fuente: Noviembre 2023 IMT/ Estudio CX/Contact Centers México

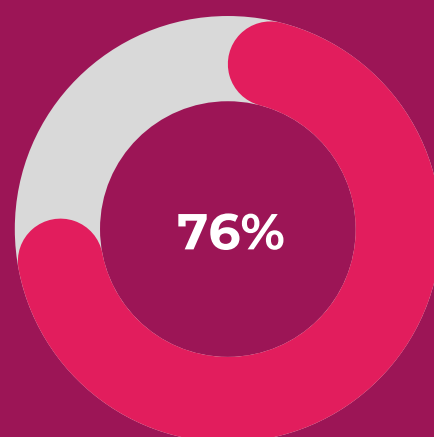
# REDES SOCIALES Y MENSAJERÍA INSTANTÁNEA 2023



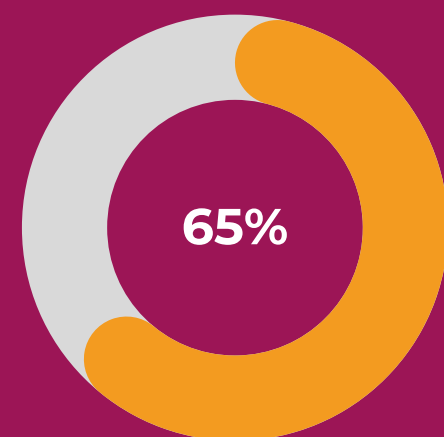
Fuente: Noviembre 2023 IMT/ Estudio CX/Contact Centers México

# TECNOLOGÍAS EMERGENTES

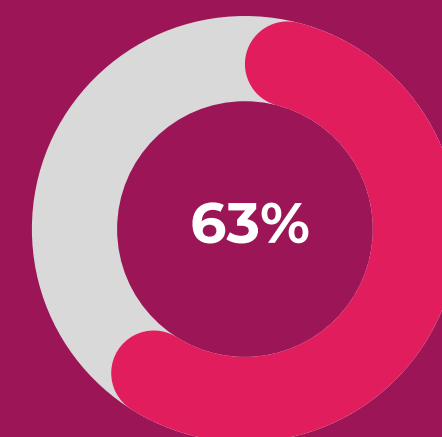
Chat online



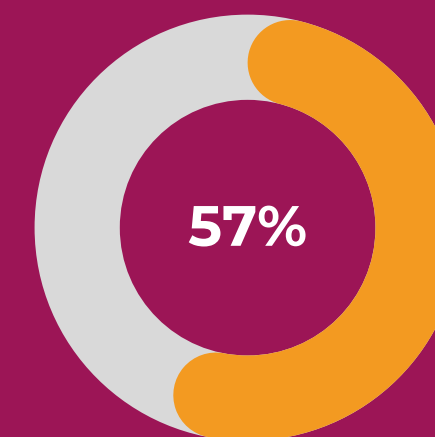
Messaging system



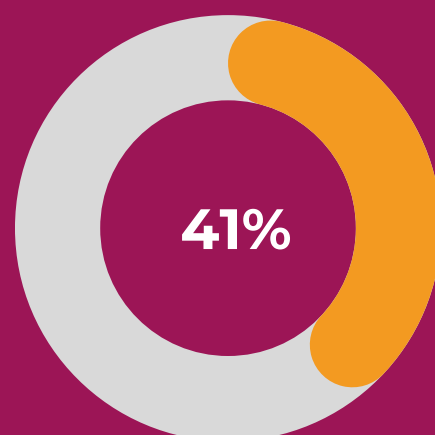
Herramientas para la  
administración de teletrabajo



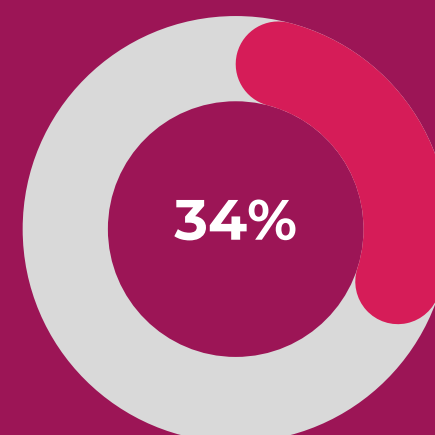
Chatbots



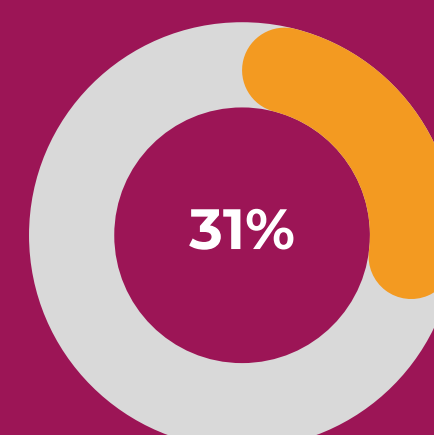
Outbound digital



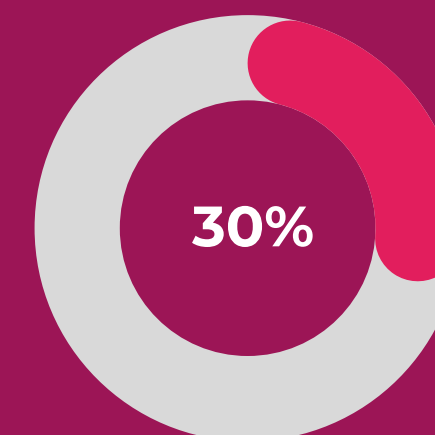
Soluciones de  
inteligencia artificial



Voicebots



Speech/Text analytics



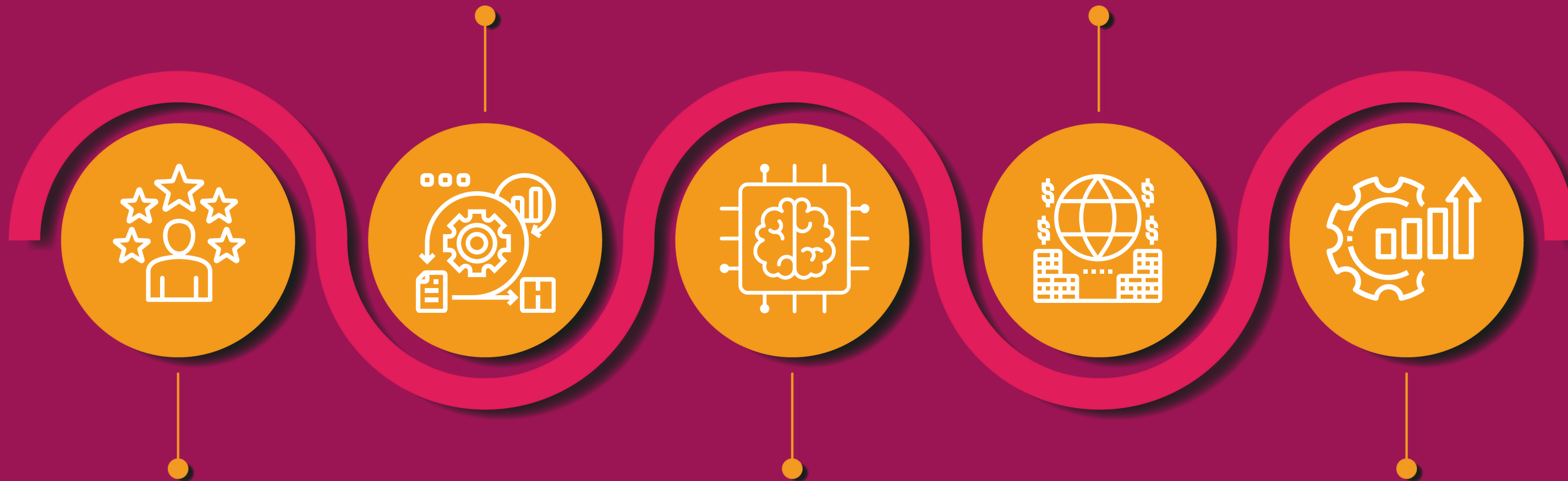
Fuente: Noviembre 2023 IMT/ Estudio CX/Contact Centers México



# PRINCIPALES RETOS

Desarrollo de competencias  
y habilidades del futuro.

Nearshoring



Atracción y retención  
de Talento.

Automatización e  
incorporación de IA.

Productividad y  
rentabilidad.

Fuente: Noviembre 2023 IMT/ Estudio CX/Contact Centers México



Hemos sido llamados a **reinventarnos, a desaprender y aprender** para ser los artífices de un nuevo modelo que una vez más, **transformará el sector y la vida de millones de personas.**

*CIVAS A FORMAR PARTE?*

**Ma. Eugenia García**  
**Directora General IMT**

GLOBAL  
**CX** FORUM  
28° CONGRESO MÉXICO

THE HUMAN *POWER*

# COMPONENTES



## 1. Knowledge

- Conferencias
- Talleres
- Mejores prácticas
- Tendencias
- Casos de éxito



## 2. Showroom Experience

Soluciones:

- Tecnología
- Talento
- Equipamiento
- Servicios y consultoría



## 3. Business & Networking

- Speed Networking
- Round tables
- Eventos de negocios VIP

Nuevo



## 4. Premio CX & EX

- Premio LATAM 13° Edición
- Premio Nacional 19° Edición

# INTERACCIÓN 360°



# AGENDA



GLOBAL  
**CX** FORUM  
28° CONGRESO MÉXICO

# SPEAKERS

 **IMT**  
ORGANIZA





GLOBAL  
**CX** FORUM  
28° CONGRESO MÉXICO

# PATROCINADORES

 **IMT**  
ORGANIZA



# PLATINO



# ORO

AVAYA

CCC<sup>LND</sup>

Directo

inConcert

Five9<sup>TM</sup>

NICE

zendesk

# PLATA

ATENTO

freshworks

LOUPEN  
LATAM

goFLUENT  
Accelerate Language Learning

mitrol  
conversational technologies

# EXHIBIDORES

alestra\*

elevêo<sup>1</sup>

inceptia  
INTELIGENCIA ARTIFICIAL

 **NYCE**<sup>®</sup>  
A QIMA COMPANY

 **recordia**

 **TKM**  
Customer Solutions

 **MC** | *Muñoz*  
CORPORATIVO

# BUSINESS & NETWORKING





GLOBAL  
**CX** FORUM  
28° CONGRESO MÉXICO

# PARTNERS Y AUSPICIADORES

 **IMT**  
ORGANIZA

# PARTNERS Y AUSPICIADORES





GLOBAL  
**CX** FORUM  
28° CONGRESO MÉXICO

Los invito a **diseñar el futuro que imaginamos**, en donde la **complementariedad y la colaboración** entre **el human power y el tech power** nos catapulten a la nueva era.

 **IMT**  
ORGANIZA

GLOBAL  
**CX** FORUM  
28º CONGRESO MÉXICO

**iGRACIAS!**

**THANK YOU**

**GRÀCIES**

**MERCI**

**BEDANKT**

**DANKE**

**OBRIGADO**

**QIMT**  
ORGANIZA



GLOBAL  
**CX** FORUM  
28° CONGRESO MÉXICO

**Ma. Eugenia García**  
Directora General, IMT

---

 [megarcia@imt.com.mx](mailto:megarcia@imt.com.mx)

 [www.imt.com.mx](http://www.imt.com.mx)

 **IMT**  
ORGANIZA