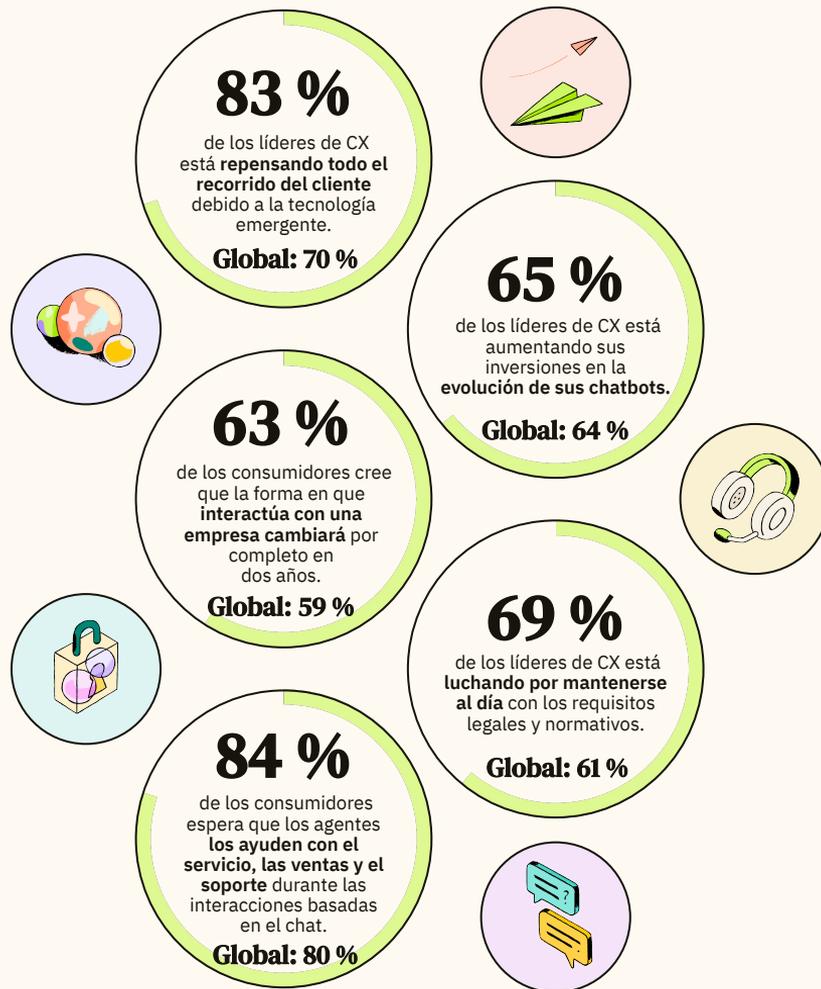




**Nuestra sexta investigación anual sobre las tendencias del CX reveló que el 2024 será un año de transformación masiva impulsada por los rápidos avances en la IA y las tecnologías emergentes. Los responsables de CX ya están tomando medidas para adelantarse a estos avances**

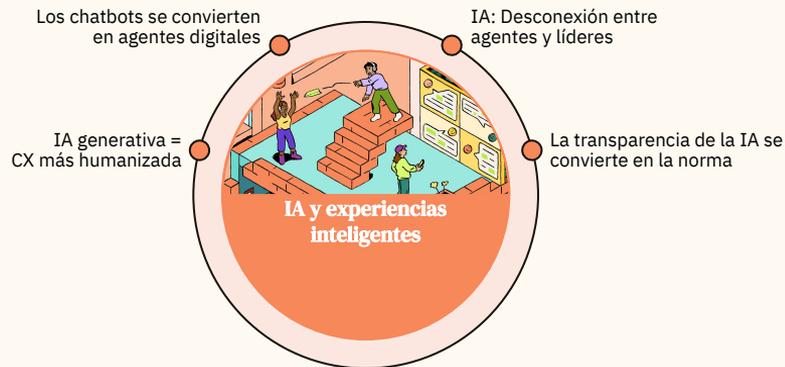
**Cómo realizamos la investigación:** los datos de CX Trends 2024 provienen de dos fuentes, que incluyen una encuesta global a 2500 consumidores en 20 países y una segunda encuesta global a casi 4500 participantes empresariales.



# Hemos identificado 10 tendencias fundamentales que configuran la nueva era del CX inteligente y que todos los líderes de CX deben conocer

Estamos entrando en la era del CX inteligente, impulsada por elementos transformadores que se entrecruzan como la llegada de la IA generativa, la mejora de las capacidades de datos y las nuevas tecnologías inmersivas.

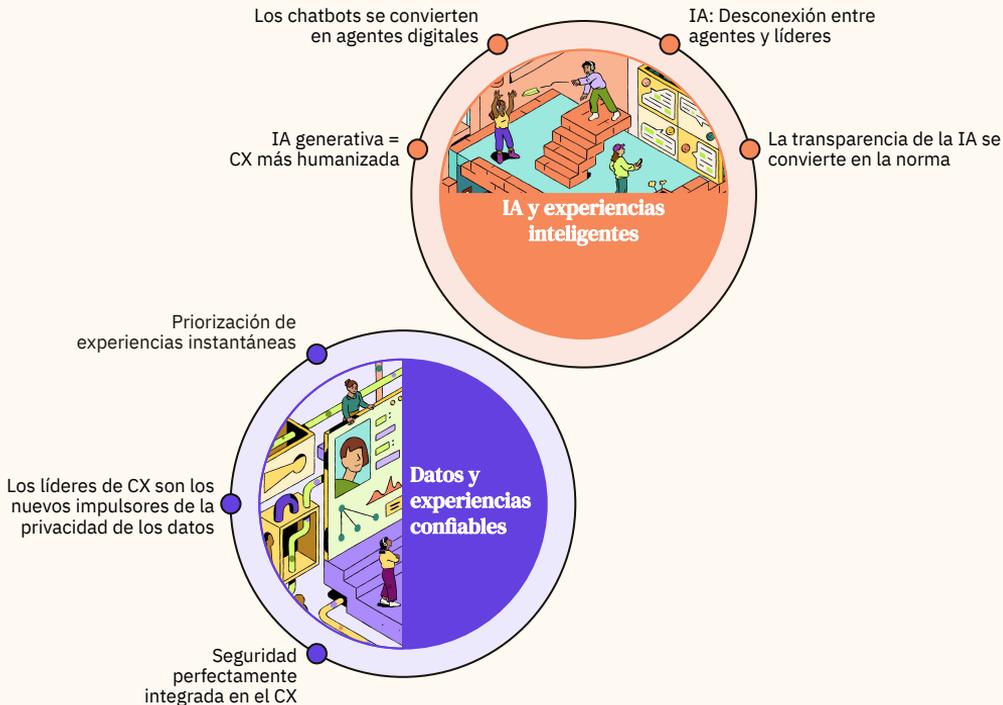
## DIEZ TENDENCIAS QUE IMPULSARÁN EL FUTURO del CX EN 2024



# Hemos identificado 10 tendencias fundamentales que configuran la nueva era del CX inteligente y que todos los líderes de CX deben conocer

Estamos entrando en la era del CX inteligente, impulsada por elementos transformadores que se entrecruzan como la llegada de la IA generativa, la mejora de las capacidades de datos y las nuevas tecnologías inmersivas.

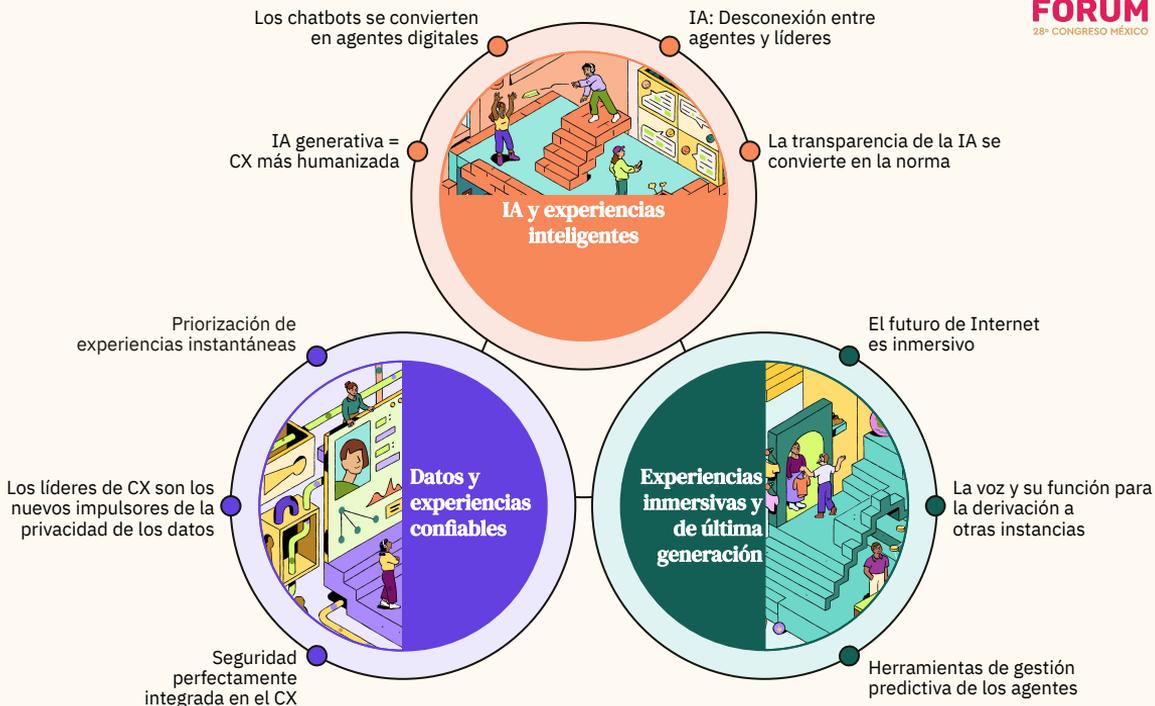
## DIEZ TENDENCIAS QUE IMPULSARÁN EL FUTURO del CX EN 2024



# Hemos identificado 10 tendencias fundamentales que configuran la nueva era del CX inteligente y que todos los líderes de CX deben conocer

Estamos entrando en la era del CX inteligente, impulsada por elementos transformadores que se entrecruzan como la llegada de la IA generativa, la mejora de las capacidades de datos y las nuevas tecnologías inmersivas.

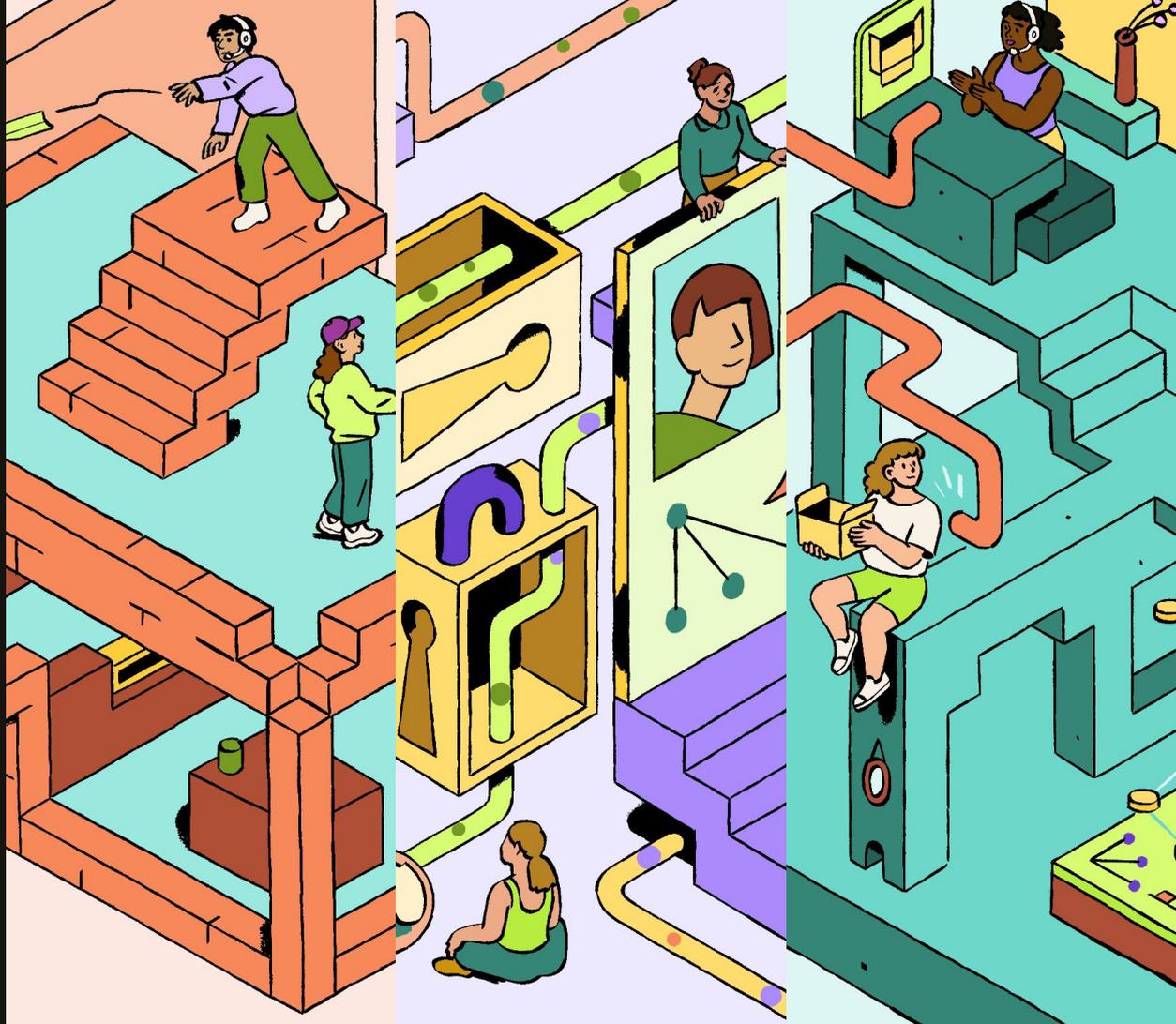
## DIEZ TENDENCIAS QUE IMPULSARÁN EL FUTURO del CX EN 2024





zendesk

**Las 10 nuevas  
tendencias que  
todo líder de CX  
debe conocer,  
desde la IA hasta  
los datos y las  
experiencias de  
nueva  
generación**



# Los avances en IA han acelerado el ritmo del cambio, lo que allana el camino para crear experiencias más inteligentes

**68 %**

Global: 68 %

de los líderes de CX piensa que las organizaciones que no adopten tecnología de IA emergente **tendrán dificultades para sobrevivir.**

**50 %**

Global: 53 %

de los consumidores cree que dentro de unos años **preferirá interactuar con bots evolucionados** y no con seres humanos.



## Las capacidades de datos mejoradas están permitiendo mejores experiencias que generan y mantienen la confianza del cliente

**79 %**

Global: 73 %

de los líderes de CX informa que va a aumentar su presupuesto de ciberseguridad para el CX en el próximo año.

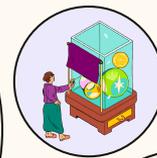
**80 %**

Global: 70 %

de los líderes de CX cree que las empresas que no ajustan el recorrido del cliente basándose en los datos en tiempo real corren el riesgo de perder ingresos.

5

Las empresas están muy enfocadas en poder modificar instantáneamente las experiencias de los usuarios, lo que aumenta la presión para aprovechar los datos en tiempo real



6

Los líderes de CX son los nuevos impulsores de la privacidad de los datos a medida que la IA y la personalización adquieren un mayor protagonismo



7

La seguridad ya no es un complemento, sino que se incorpora de manera fluida en todo el recorrido del cliente

## Las tecnologías inmersivas emergentes están allanando el camino para la próxima generación de experiencias que exigen los clientes

**84 %**

Global: 80 %

de los consumidores esperan que los agentes los ayuden en todo lo que necesiten, desde el servicio hasta las ventas, pasando por el soporte.

**42 %**

Global: 42 %

de los líderes de CX prevé que la IA generativa influenciará las interacciones basadas en voz dentro de los próximos dos años.

8

Las experiencias en vivo e inmersivas ahora tienen una gran influencia en el futuro de las compras en línea



9

La voz está abriendo paso a un rol más avanzado enfocado en manejar problemas complejos y escalados



10

Finalmente, las herramientas predictivas de administración de agentes están superando los métodos tradicionales



zendesk