



David Cabrera, CEO & Co-founder
WiseCX

**De centro de costos a motor
de ingresos: cómo la IA
cambia las reglas del CX**

CX

FORUM

GUADALAJARA

2026

La IA ya es commodity

1.200 M

de personas usan IA generativa

La adopción de tecnología más rápida de la historia

El CX como centro de costos

Usar IA no es lo mismo que integrarla al negocio.

Durante años entrenamos a las organizaciones para cerrar tickets; la IA se adoptó como un medio nuevo para ahorrar tiempo y dinero

El dato central

80%

de las conversaciones se pierde

Solo el 20% convierte

Fuentes: análisis interno; ASSEMBLYAI; Focus Digital; First Page Sage

El cambio de paradigma

El CX como motor de ingresos

Gestionar conversaciones



Entender conversaciones

Cerrar casos



Descubrir oportunidades

Medir eficiencia



Medir impacto

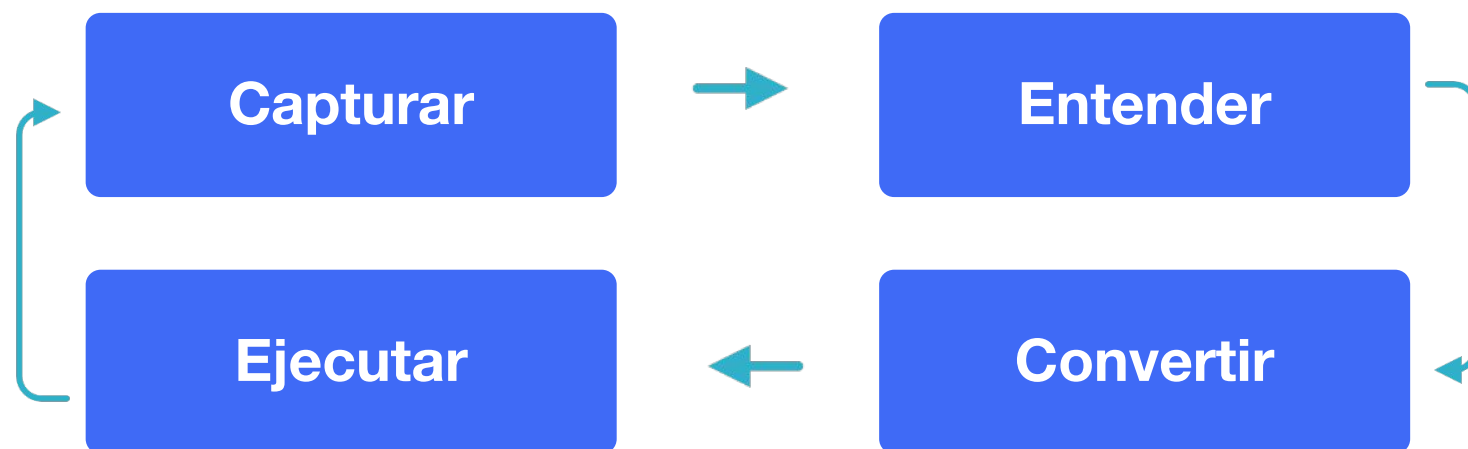
CX como costo



CX como motor de revenue

El ciclo de cuatro pasos

De la conversación al ingreso



- 1 Capturar**
Todos los canales en un solo lugar. Sin islas.
- 2 Entender**
Qué quiere el cliente y si existen fricciones.
- 3 Convertir**
Gestionar consultas y recuperar ventas.
- 4 Ejecutar**
La mejor acción, en el momento justo.

Caso

Devlyn: el ciclo en acción

La mayor cadena de ópticas en México

+2.000

personas/mes dirigidas al
ecommerce o examen de vista

96%

de clicks en los links enviados

IA para aumentar la captura de valor

Las conversaciones son el activo más valioso.

Falta encender el motor autónomo de revenue.



David Cabrera

CEO · WiseCX

+54 9 3533 58 0864

[wisecx.com](https://www.wisecx.com)

The logo is centered within a white circle. The background of the entire image is a blue gradient, transitioning from a lighter cyan at the top to a darker blue at the bottom. The text 'CX' is rendered in a large, bold, blue font with a horizontal gradient, where the 'C' is lighter and the 'X' is darker.

CX

FORUM

GUADALAJARA

2026