

¡BIENVENIDOS!

Jorge Poblete
Director de Innovación, IMT



¿De dónde nos acompañan?

- Aguascalientes
- Baja California
- CDMX
- Coahuila
- Jalisco
- **Nuevo León**
- Sinaloa
- Sonora





Nuevo León

Fuerza laboral
altamente calificada y
bilingüe.

+400
empresas
globales.

Ubicación
estratégica.

Infraestructura
de **clase**
mundial.

Uno de **los mejores**
destinos para
Nearshoring.

Nuestra industria
genera **+ 100,000**
empleos en el
estado.

**Exploremos tendencias y escenarios
de la industria de CX**

Contexto México



780 mil
empleos directos

590 mil posiciones
160 mil atendiendo a
mercado extranjero
+300 empresas BPO



Mayor capacidad
30% work at home

Sin importar ubicación
geográfica del país



Crecimiento
anual

10%

Aportes de la Industria



Perfil del Talento

JÓVENES

50%

29 AÑOS

Género

MUJERES

27%

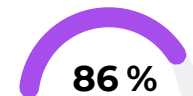
NIVEL DIRECTIVO

53%

NIVEL OPERATIVO



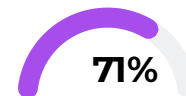
Programas con enfoque diferencial



Estudiantes



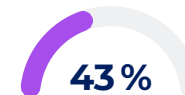
Madres solteras



Primer empleo



Adultos mayores

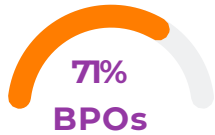


Discapacitados

Aportes de la Industria



**Incremento
Exportación
Nearshore**



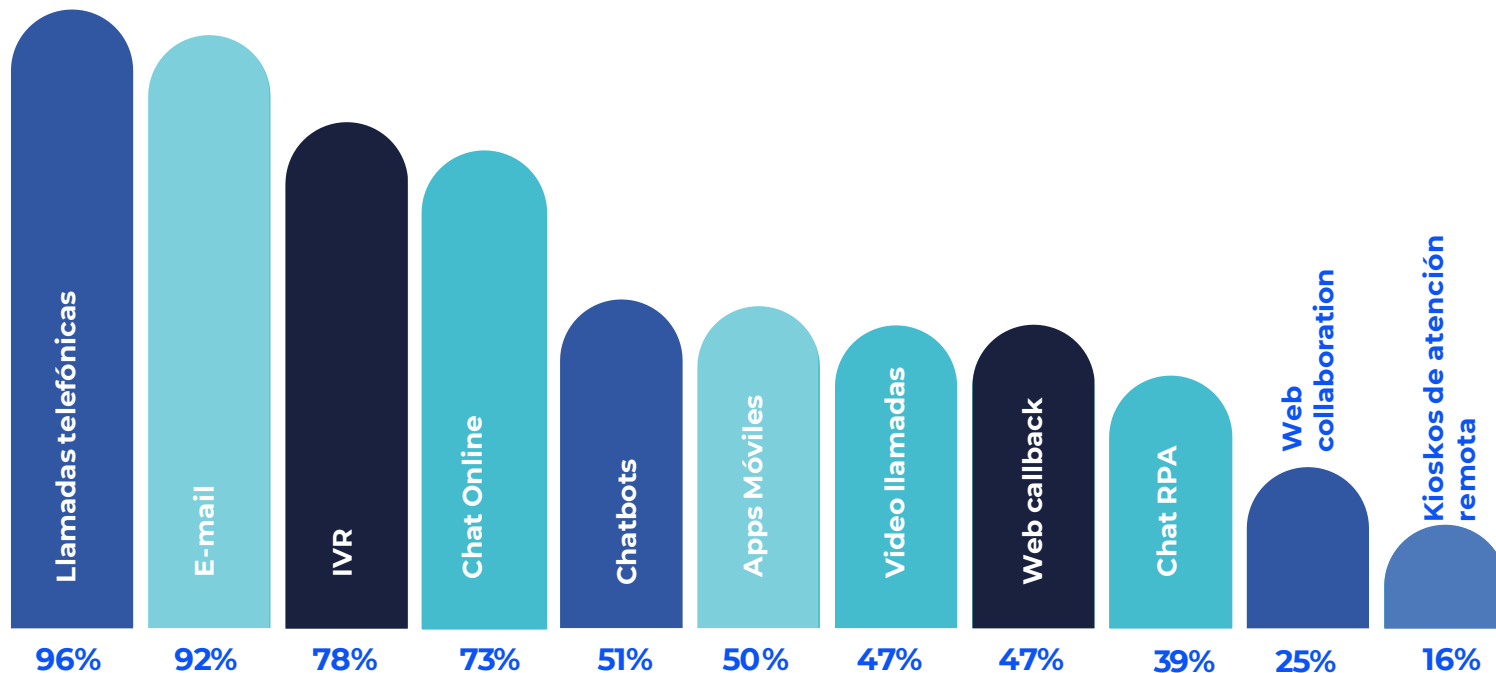
Brinda servicios a otros países



**Profesionalización en
aumento**

- **Mayor nivel académico**
- **+7.5 certificaciones por empresa**
- **9 de cada 10 personas están certificadas**
- **Se han generado nuevos puestos**

Canales atendidos



Retos

01

Atracción y
retención de
talento

02

Desarrollo de
competencias en
habilidades
digitales e inglés

03

Productividad
en teletrabajo

04

Automatización
y uso de
aplicaciones de
I.A.

05

Nearshoring



97 millones
de usuarios en 2023

88.6 millones
de usuarios en 2022

Crecimiento vs
año anterior **9.3%**

*Máximo histórico en crecimiento

Lugar de conexión
Hogar

Bajó de **96%**



72%
del año anterior

Tiempo promedio
de conexión al día

43%



más de 7 horas

Demanda de Cursos en línea

45% vs **25%**
en 2022

80%
de crecimiento



92%

confirma haber
comprado en internet

Es decir

9 de cada **10**



57%

Uso de aplicaciones
con IA



13%

Desconoce si la ha
utilizado

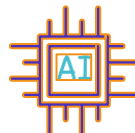
82%

Identifica el robo de
datos personales
como principal
riesgo



22%

le preocupa el uso de IA y sus
implicaciones éticas.



Contexto Global



Nuevas profesiones



Analista de Datos
Community Manager
Desarrollador de IA
Especialistas en:
CX / UX
Automatización
Chatbots
Ciberseguridad
Ética y privacidad digital

Marketing Digital
Supervisores de Teletrabajo

Competencias deseadas en los agentes

92%

Desarrollo de funciones más complejas

89%

Trabajar de manera autónoma

85%

Proveer un soporte + "customizado"

84%

Tratar con clientes "emocionales"

76%

Interactuar a través de múltiples canales

**DESARROLLADORES DE RELACIONES
EJECUTIVOS DE RELACIÓN**

Áreas de oportunidad

83%

Reducir el
esfuerzo del
cliente y
colaborador

82%

Incrementar
la satisfacción
del cliente

79%

Reducir
costos
operativos

78%

Captura, análisis y
democratización
de la información
del cliente

77%

Aumentar
ingresos

Expectativas de la Inteligencia Artificial

94%

Incrementar el autoservicio

83%

Mejorar la experiencia de búsqueda

83%

Disminuir tiempos del agente en tareas de bajo valor

83%

Reducir el esfuerzo del agente

81%

Experiencia del usuario + personalizada

Automatización de tareas



Procesos repetitivos para centrar al agente en procesos de alto valor

Chatbots y Asistentes virtuales



Respuestas rápidas, ampliar horarios y reducir tiempos de espera

Enrutamiento inteligente de llamadas



Analizar el historial del cliente y enrutamiento al agente adecuado

Análisis de sentimientos



Identificar problemas y mejorar la interacción

Personalización



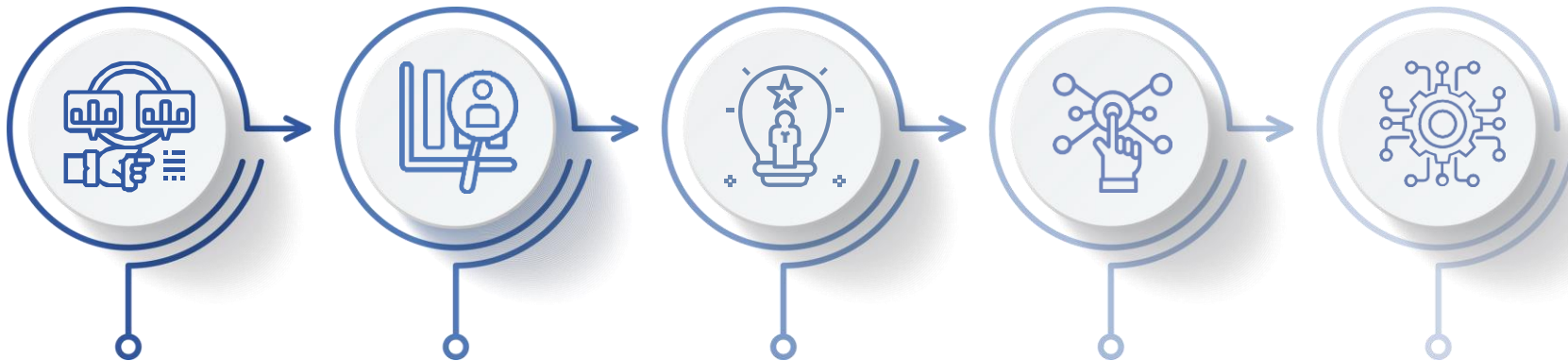
Datos históricos – Experiencias más individualizadas

Análisis de Datos



Obtener información valiosa sobre el comportamiento

Acciones para 2023



Establecer
nuevos
benchmarks

Identificar y
corregir causas raíz
de ineficiencia y
frustración del
cliente

Desarrollar
talento

Acelerar la
transformación
digital

Dotarse de las
soluciones
tecnológicas de
mayor impacto

The Future of CX is *Human*

AGENDA

25 de octubre 2023

9:30 hrs. **El rol de la hiperpersonalización en la Experiencia del Cliente,**
Miguel Herrera, Opinno

10:00 hrs. **El poder de los datos para incrementar rentabilidad,**
Imanol Belausteguigoitia, IMADATA

10:30 hrs. **Coffee Break**

11:10 hrs. **Panel - La Experiencia del Cliente, un viaje inspirador**
Moderador: Rubén Rivera, Atento
Panelistas: Karina González, Banorte, Martha Pérez, Falabella y Mauricio Ramon, Linde

11:50 hrs. **Inclusión y desarrollo de competencias,**
Montserrat Soto, Michael Page

12:10 hrs. **Uso integral de la Inteligencia Artificial para mejorar la Experiencia del Cliente,** Danilo Rivera, Twilio

12:30 hrs. **Coffee Break**

13:10 hrs. **Cómo usar *Design Thinking* en tu estrategia de *Customer Experience*,**
Josué Berlanga, Philip Morris International

13:30 hrs. **Hiper-personalización "La clave para el éxito en la era digital",**
Julio Palacios, MCM Telecom

13:50 hrs. **Inteligencia Artificial aplicada al análisis de interacciones de la experiencia del cliente,** David Modiano, Net2phone

14:10 hrs. **Comida *Networking***

15:30 hrs. **Tendencias de CX y el impacto de la IA en el futuro del servicio al cliente,**
Adolfo Roman, Zendesk

15:50 hrs. **Potenciando la experiencia omnicanal con *machine learning* y soluciones en la nube,** Rogelio Prado Pinelo, Amazon Connect

16:10 hrs. **De la planeación del contenido hasta la creación de valor a través del CX,**
Eduardo Díaz de León Hernández, Coppel

16:30 hrs **Coffee Break**

17:00 hrs. **Cómo romper el paradigma de Servicio al Cliente tradicional,**
Iker Urionaguena Oraa, Volaris

17:20 hrs. ***CX in the era of AI - Bringing together to Power of People and Technology,*** Rafael Chávez, Five9 Latam

17:40 hrs. **Un CX excepcional maximiza la lealtad de los clientes,**
Alejandro González Saúl, FEMSA

18:10 hrs. **Coctel cierre**

SPEAKERS



Miguel Herrera
Opinno



Imanol Belausteguigoitia
Imadata



Rubén Rivera
Atento



Karina González
Banorte



Martha Pérez
Falabella



Mauricio Ramon
Linde



Montserrat Soto
Michael Page



Danilo Rivera
Twilio



Josué Berlanga
Philip Morris



Julio Palacios
MCM



David Modiano
Net2phone



Adolfo Roman
Zendesk



Rogelio Prado
Open Service



Eduardo Díaz de León
Coppel



Iker Urionaguena
Volaris



Rafael Chávez
Five9



Alejandro González
Femsa

PATROCINADORES

Patrocinadores Platino



Patrocinadores Oro



Patrocinador Plata



Media Partners y Auspiciadores



EMPRESAS PARTICIPANTES

CX
FORUM
MONTERREY



#CXForumMTY #TheFutureOfCXisHuman

IMT
ORGANIZA

A large, white, stylized 'O' graphic with a gap on the left side, positioned on the left side of the slide.

¡GRACIAS!

Jorge Poblete
Director de Innovación, IMT