

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

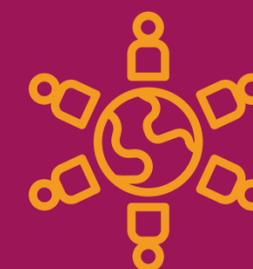
ENFOQUE EN LOS PRÓXIMOS 1 – 2 AÑOS



**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



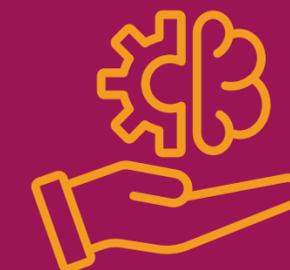
Capacidad para brindar coaching en el dominio del producto, nuevo sistemas, nuevas métricas.

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.

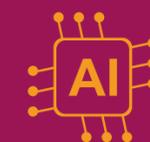
71%

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

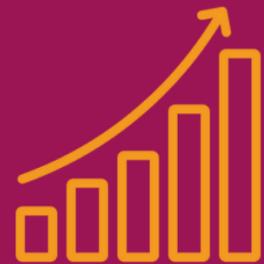


330 mil

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



Estudiantes



Primer empleo



Madres solteras



Discapacitados



Adultos mayores



Repatriados

CENTROS DE CONTACTO MULTIFUNCIONALES

Servicio a clientes

88%

Cierre de ventas

65%

Cobranzas

43%

Back office

41%

Soporte técnico

31%

Promoción

31%

Retención

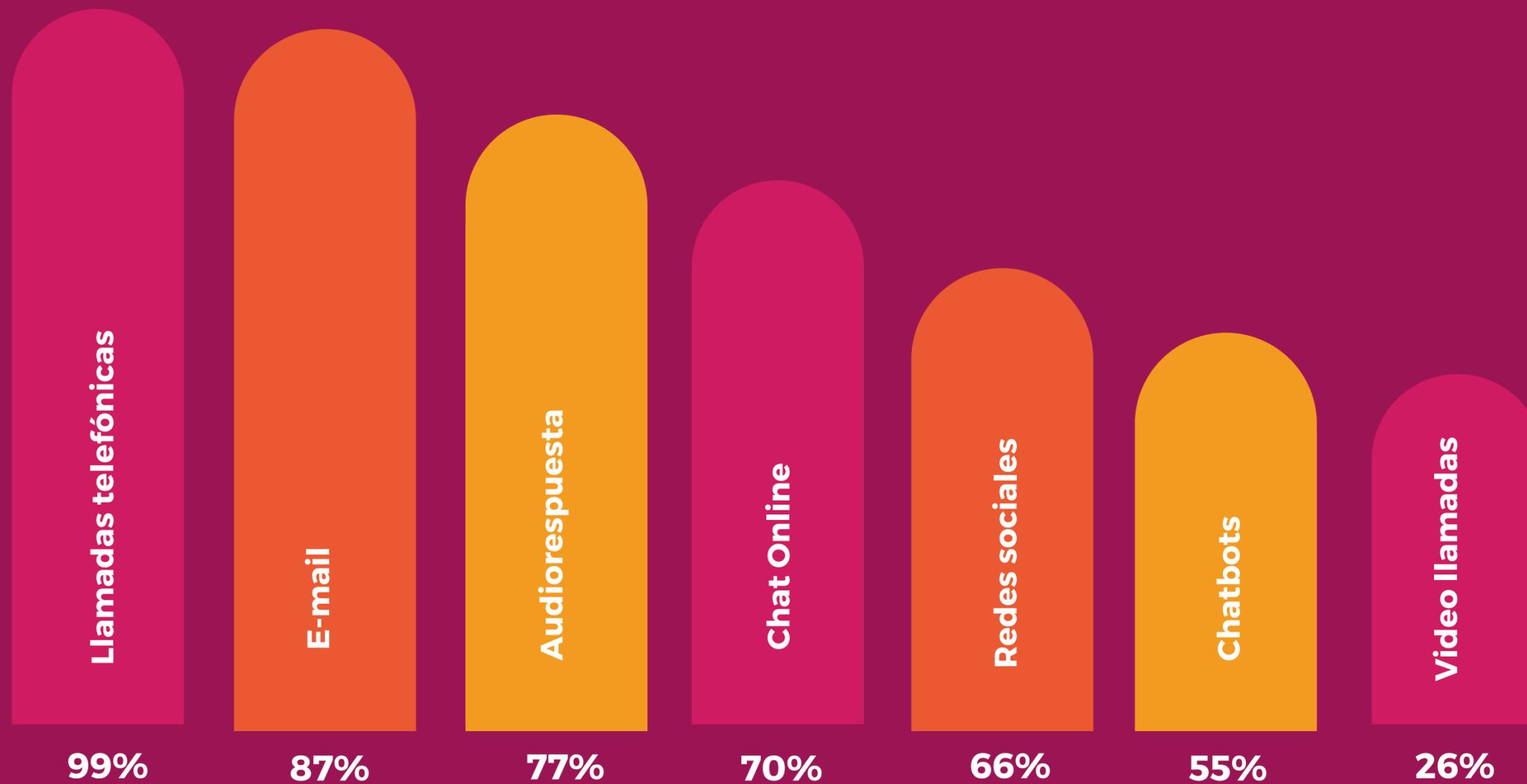
26%

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

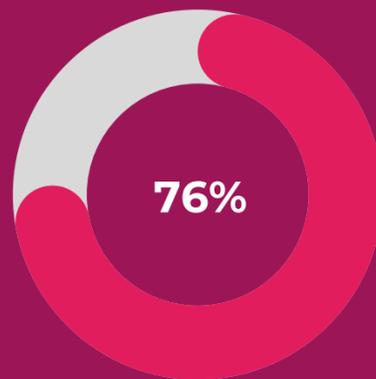
REDES SOCIALES Y MENSAJERÍA INSTANTÁNEA 2023



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

TECNOLOGÍAS EMERGENTES

Chat online



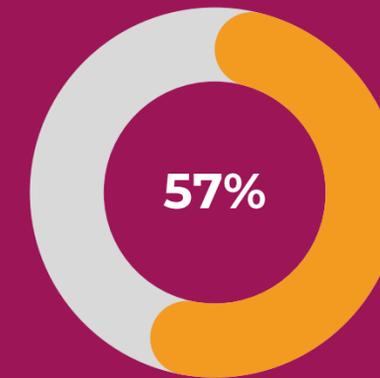
Messaging system



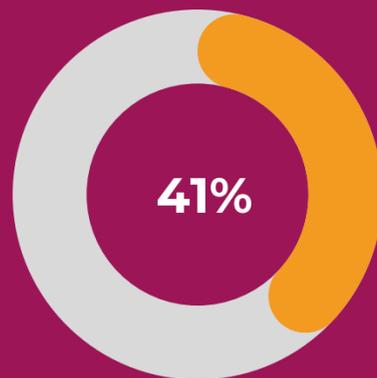
Herramientas para la administración de teletrabajo



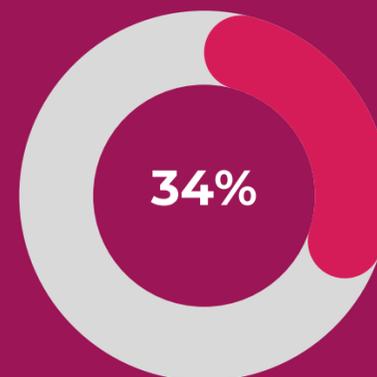
Chatbots



Outbound digital



Soluciones de inteligencia artificial



Voicebots



Speech/Text analytics

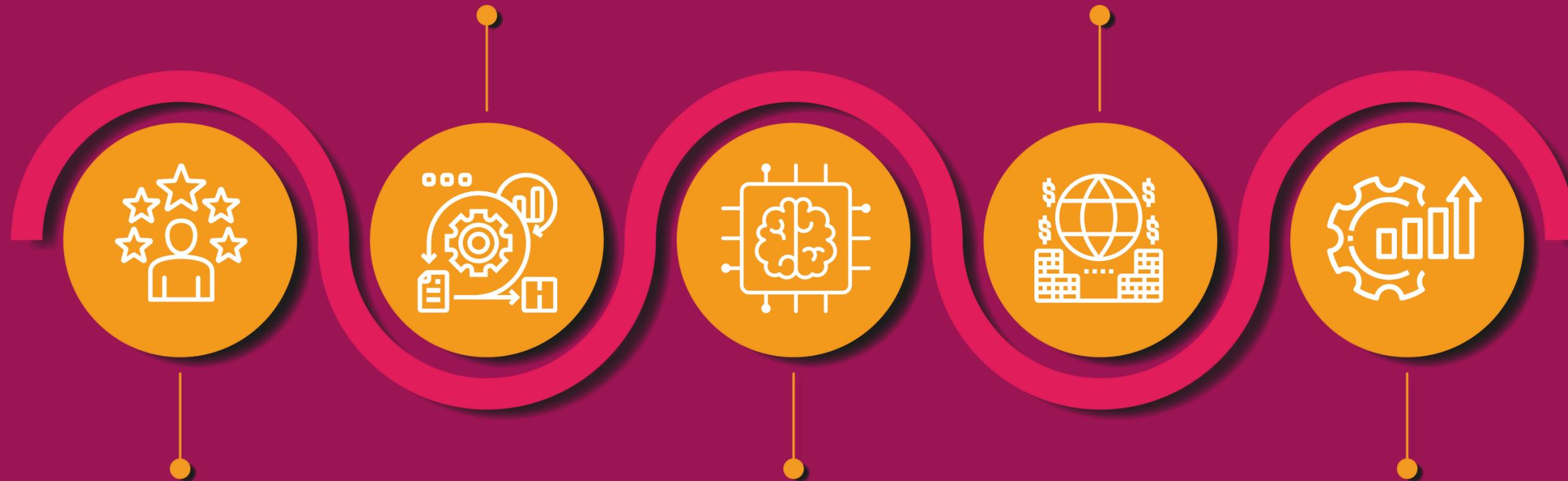


Fuente: Noviembre 2023 IMT/ Estudio CX/Contact Centers México

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



Netmedia
a Bioassay company



POSADAS.



BANORTE



RCI



Cari AI
Inteligencia Artificial



AVAYA



Konfio



ATENTO



usan



NICE



Mindset Speaker

GLOBAL
CX FORUM
28° CONGRESO MÉXICO

PATROCINADORES

 **IMT**
ORGANIZA

PLATINO



ORO

AVAYA

CCC^{LND}

Directo

inConcert

Five9TM

NICE

zendesk

PLATA

ATENTO

freshworks

LOUPEN
LATAM

goFLUENT
Accelerate Language Learning

mitrol
conversational technologies

EXHIBIDORES

alestra*

elevêo¹

inceptia
INTELIGENCIA ARTIFICIAL

 **NYCE**[®]
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.

QIMT
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

 www.imt.com.mx

 **IMT**
ORGANIZA