

2020 Global CX
Forum
24º CONGRESO MÉXICO

Human. & Data
Connected World

¡Bienvenidos!

Welcome

Bem vindos

Bienvenue

imt.

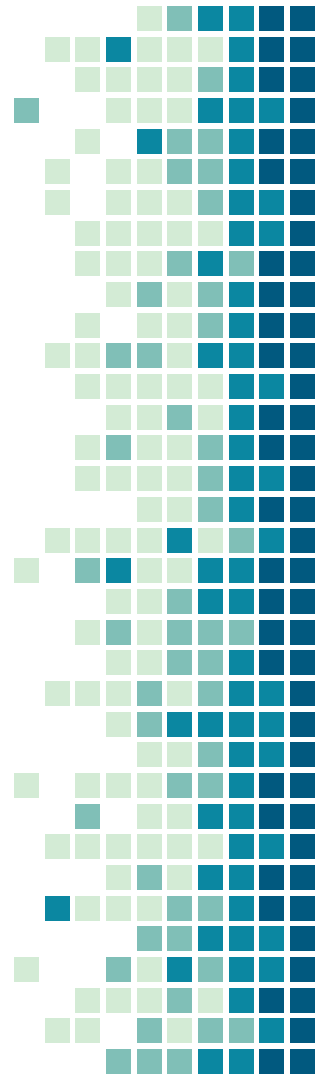


2020 Global CX
Forum
24° CONGRESO MÉXICO

Human & Data Connected World

imt.

■ Países Asistentes





El Entorno CX 2020

■ El Entorno



Expertise y empoderamiento del cliente



Era de la conciencia



Ecosistemas disruptivos



Tecnologías como *commodity*

- Autoservicio
- Aplicaciones Móviles
- Social Media
- Cloud
- Inteligencia Artificial
- Agentes Virtuales

■ El Entorno



Cultura de “Felicidad”



Generaciones basadas en la conectividad



90's

Call Center

Canales tradicionales

2010

Knowledge Center

Omnicanalidad

Customer Experience

Contact Center Múltiples

Canales / CRM

2000

Centros Personalizados de Valor Agregado

Transformación Digital

2020

IExC

Intelligence Experience Center





La Industria en números



Market Share GLOBAL

[Crecimiento interanual 7%]

Global - 104 MMD (Únicamente BPO-CC)

India (38%) / **Filipinas** (17%) / **China** (4%)
EMEA 17% / **LATAM** (13%) / **Otros** 11%

Market Share LATAM

[crecimiento interanual 6-7%]

LATAM – 13.5 MMD



Diversidad de idiomas y husos horarios

Mercados atendidos

Doméstico y onshore (LatAm): **73 %**

Nearshore (EUA, Canadá): **24%**

Offshore: **3 %**

- ❑ Américas: mil millones de personas y 35 países
- ❑ Región importante por su cercanía al principal cliente (EUA)
- ❑ Alta demanda onshore (mercados domésticos y otros países de la región)
- ❑ Regulaciones y políticas restrictivas en la industria a nivel regional
- ❑ Impacto económico tanto por devaluaciones y tipo de cambio; así como recesión mundial
- ❑ Eventos políticos y sociales relevantes (elecciones, migración masiva, etc)





México en números

Market Share México

[crecimiento interanual 4%]



556 MIL
estaciones

700 MIL
empleados

BPO
(3.1 MMUSD)

189 MIL
estaciones

280
empresas



**OPERACIONES
INHOUSE**

367 MIL
estaciones



■ México

✓ Crecimiento vs año anterior

↑ 7% # de posiciones

↑ 6% # de centros

— # de ejecutivos



✓ **115 mil empleos** – *nearshore* – *offshore*

✓ **21%** de las empresas contrata servicios BPO

□ México

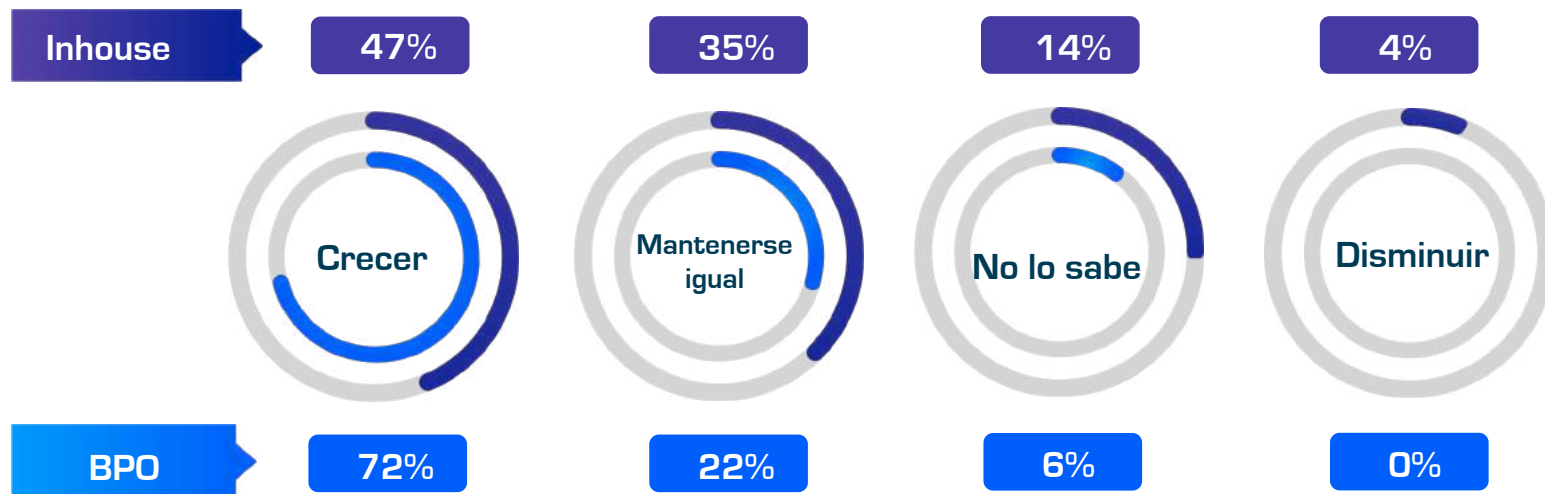
✓ Censo empresas BPO

- Del top 10 – 7 empresas son 100% mexicanas
- 51% brinda servicios al extranjero

✓ 81% de la ocupación

Expectativas de crecimiento

Número de estaciones

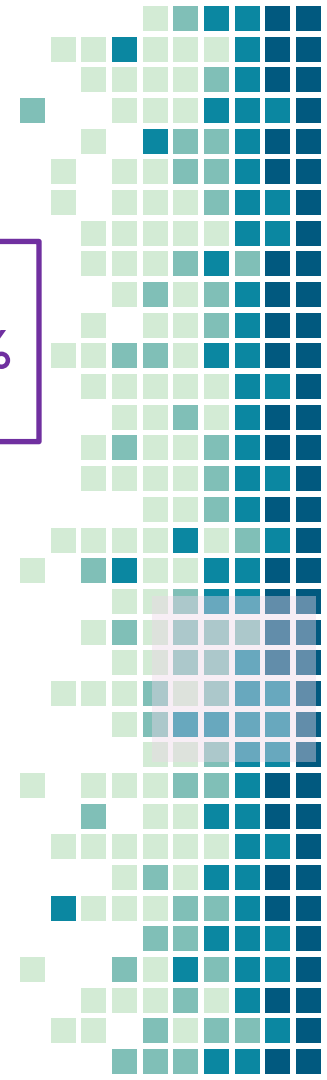


Distribución geográfica por estado

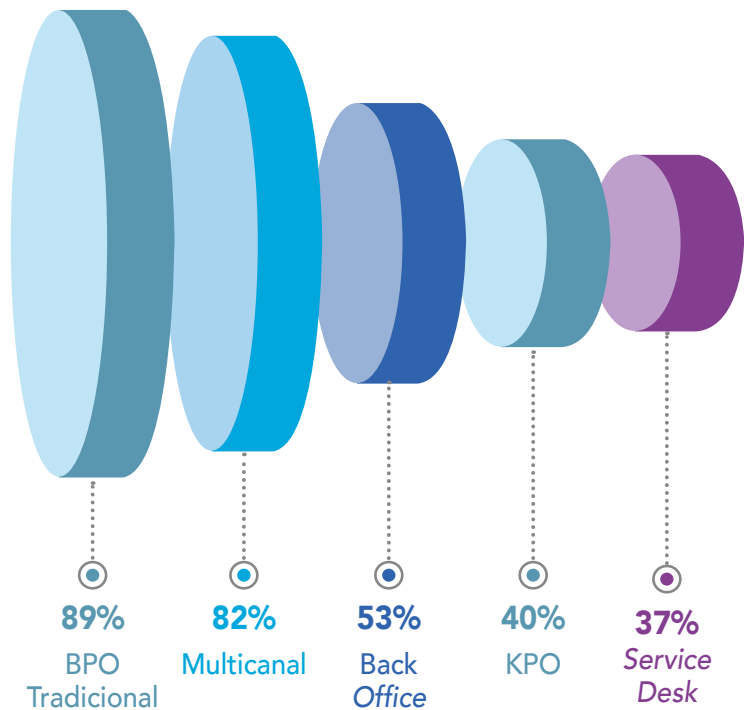


ESTADO	ESTACIONES INSTALADAS
Ciudad de México	69,362
Jalisco	15,547
Nuevo León	14,511
Estado de México	11,231
Baja California	7,868
Guanajuato	5,317
Puebla	5,208
Sonora	4,889
Chihuahua	4,157
Querétaro	3,588
Tlaxcala	3,010
Durango	2,753
Michoacán	2,486
Hidalgo	2,080
Yucatán	2,079
Otros	3,409
Total	157,495

70%



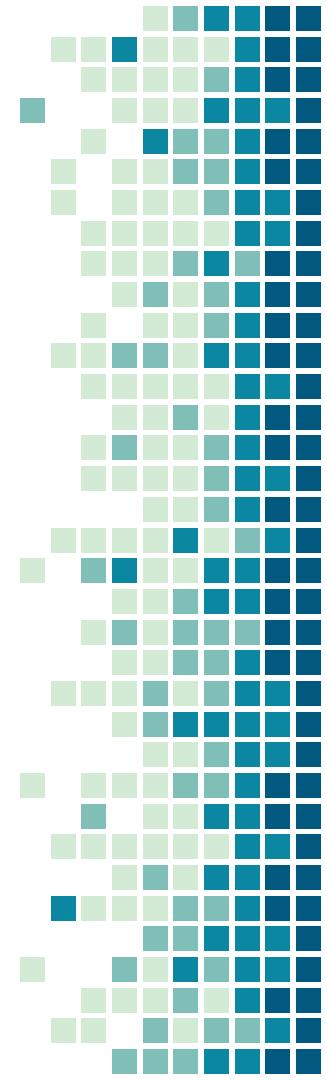
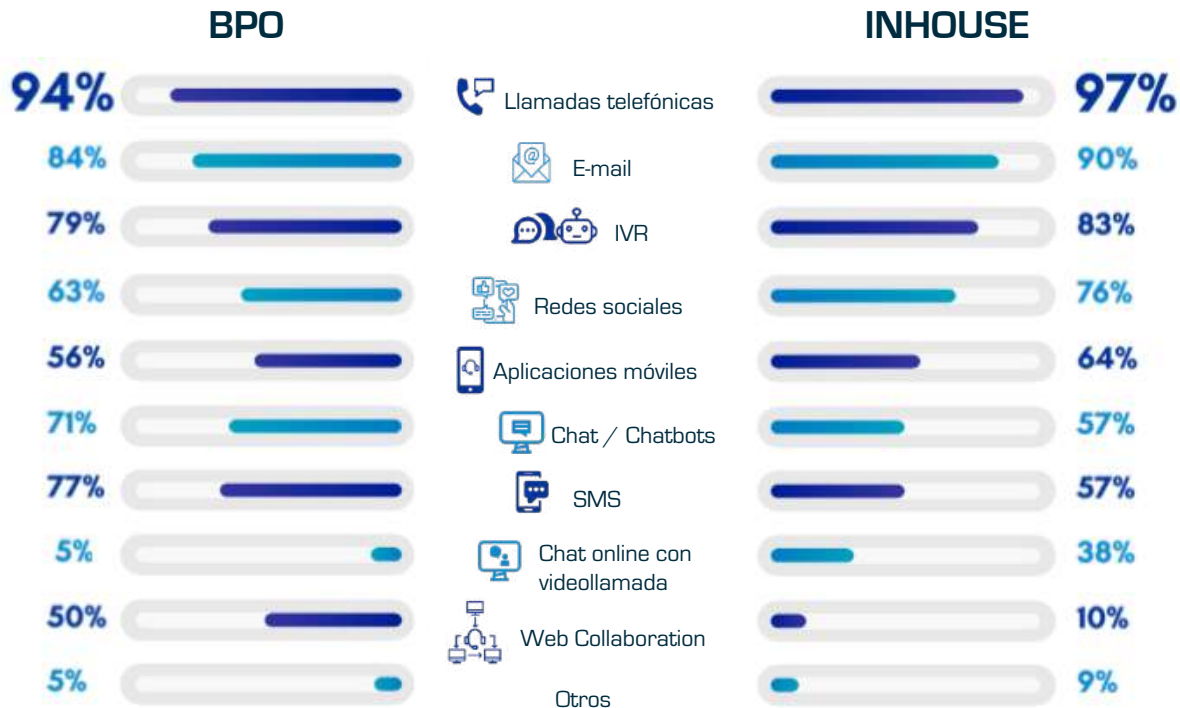
Evolución de los servicios



N= 134, respuesta múltiple IMT, "Censo Nacional de Centros de Contacto BPO/KPO-ITO 2019"

Gráfico: Evolución de los servicios

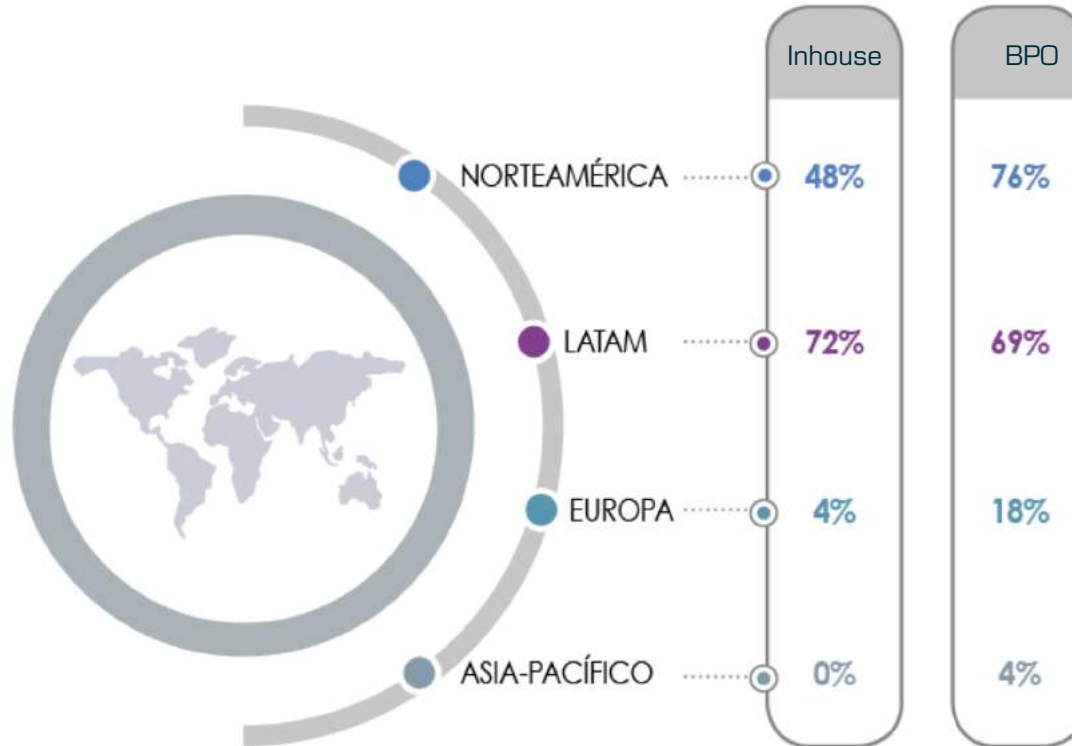
Canales de Contacto



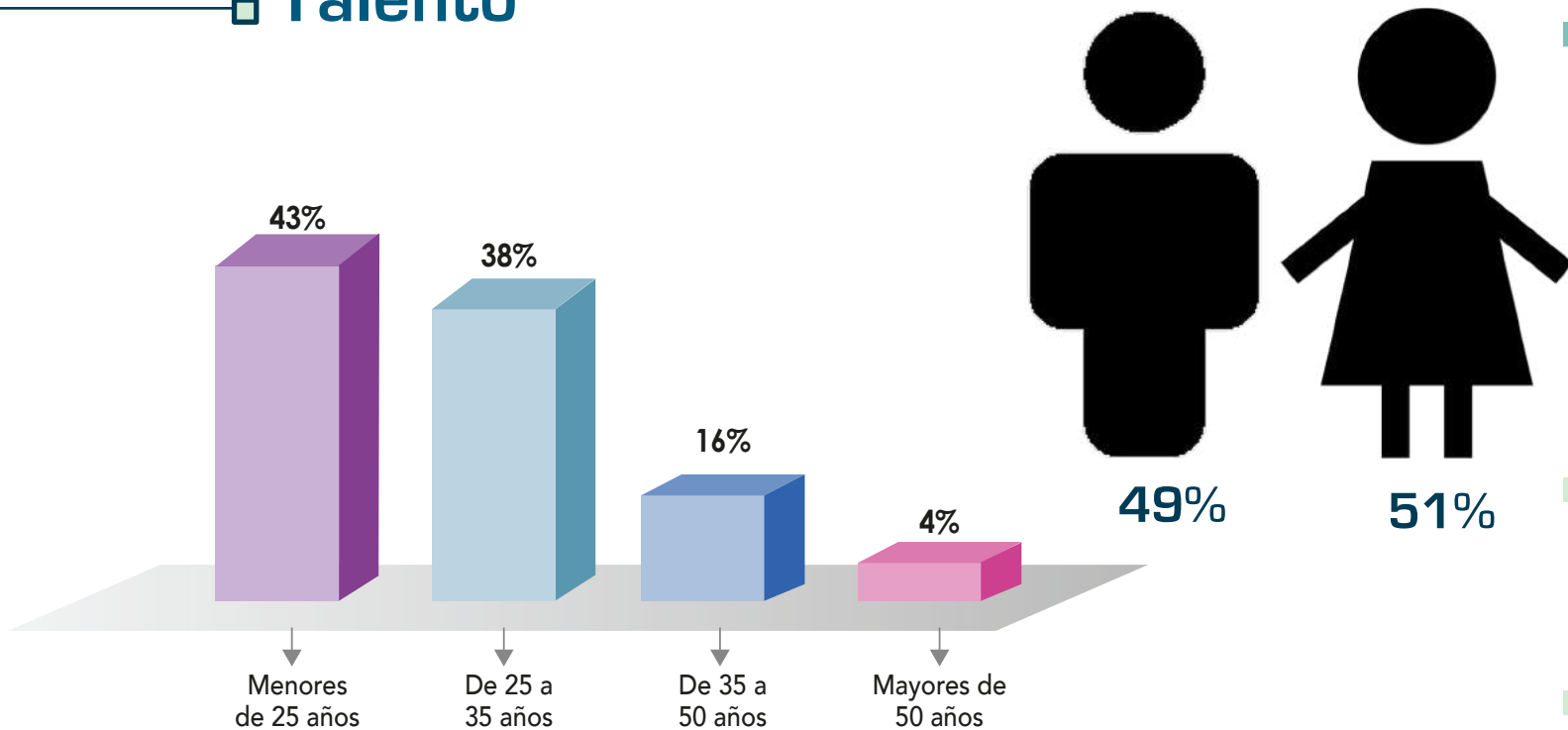
Offshore

Soporte a otros países desde México

51% BPO
43% Inhouse



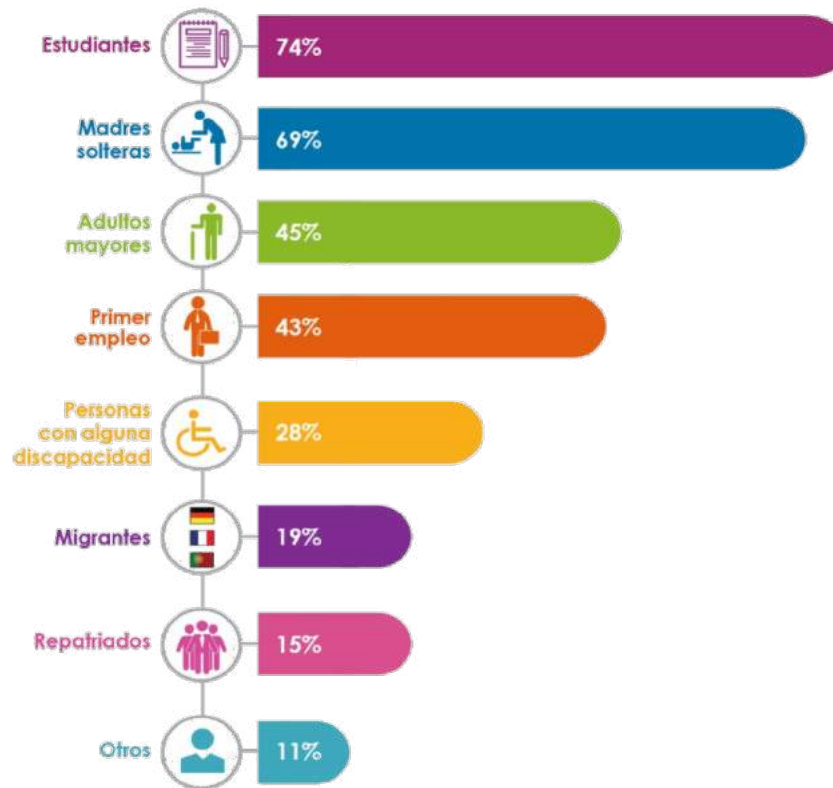
Talento



N= 87 IMT, "Censo Nacional de Centros de Contacto BPO/KPO-ITO 2019"

Gráfico: Perfil por edad

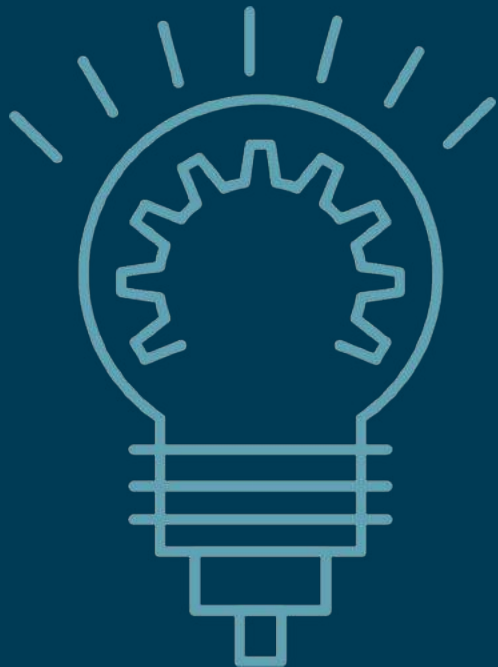
Programas para grupos específicos





Retos y prioridades CX 2020

■ Estratégicos



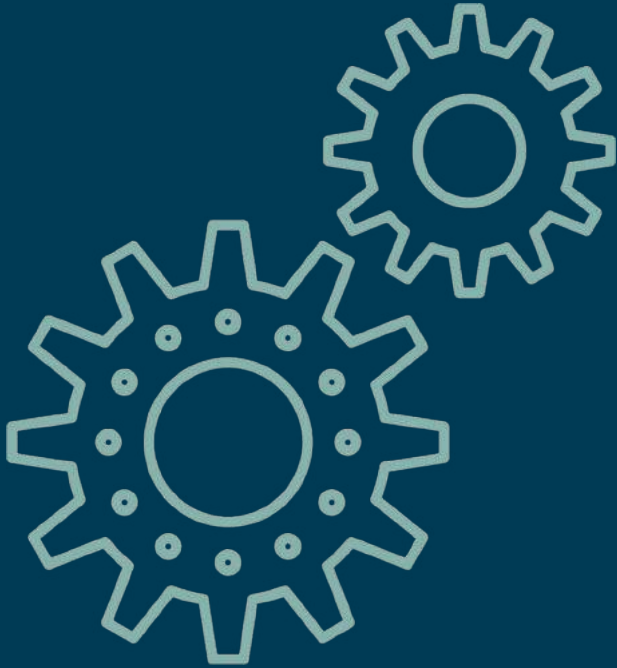
- ✓ Capacidad de la organización para evolucionar
- ✓ Conversión de centros transaccionales a administración de interacciones de valor
- ✓ Desafíos del entorno económico, político y social
- ✓ Seguridad Informática
- ✓ Responsabilidad Social

Tecnológicos



- ✓ Automatización, Implementación de Chatbots
– IA – Herramientas Analíticas
- ✓ Multicanalidad / Omnicanalidad
- ✓ Mejora / Actualización tecnológica
- ✓ Explotación y aprovechamiento de la información
- ✓ Migración a plataformas en la nube

■ Operativos



- ✓ Experiencia del cliente
- ✓ Mejora de procesos
- ✓ Calidad
- ✓ Certificaciones
- ✓ Regulación y nuevas iniciativas de ley

Talento



- ✓ Atracción y Retención del Talento
- ✓ Profesionalización
- ✓ Competitividad Laboral / Nuevos modelos de empleo
- ✓ Mejora de condiciones laborales
- ✓ Competencias del personal de nuevo ingreso

BPO



- ✓ Aumentar cartera de clientes
- ✓ Ampliar gama de servicios
- ✓ Lealtad de los clientes
- ✓ Competencia
- ✓ Margen de rentabilidad

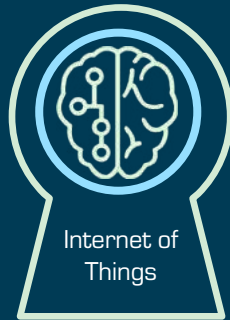
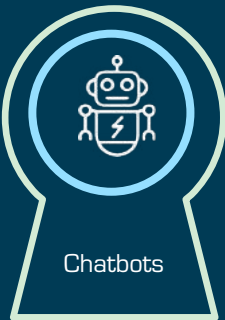
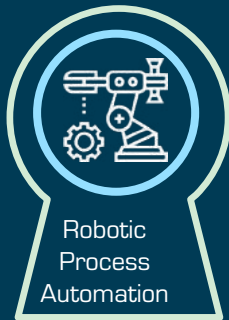


Tendencias CX 2020

■ Tendencias Customer Experience

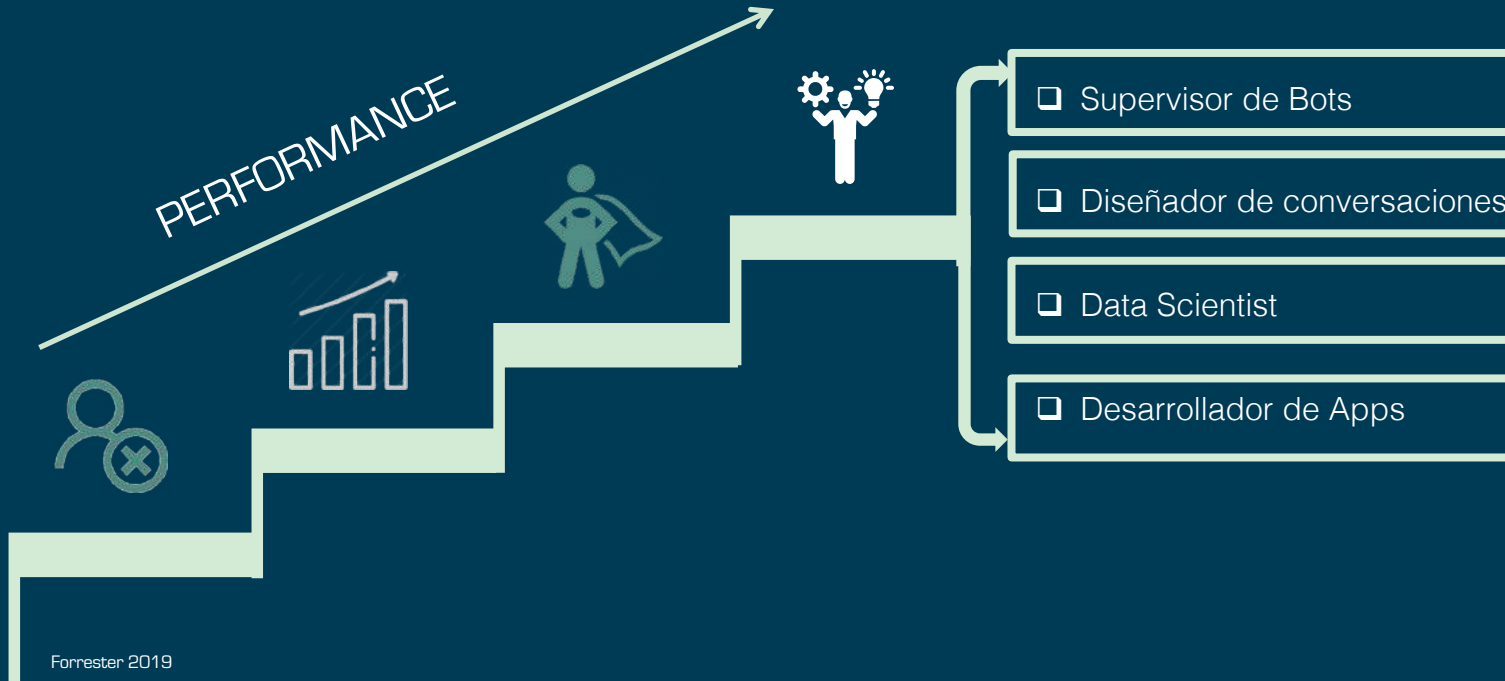
Automatización ■ Inteligencia Artificial ■ Autoservicio ■ Analytics

- ❑ Interacciones transaccionales → Eficiencia
- ❑ Los agentes manejan las interacciones más complejas que requieren empatía y personalización
- ❑ Desarrollo de:



■ Transformación de la fuerza de trabajo

El futuro de los agentes



■ El trabajo del agente será más valorado

- Información disponible del contexto y *journey* del cliente
- Tecnología que le permita colaborar
- Conexión emocional con clientes



Superagentes = Relación de alto valor
Tecnología y procesos



Desafíos CX 2020

Efecto

amazon



Éxito del Cliente





**Equilibrio entre la experiencia
humana y automatizada**

Employee Engagement

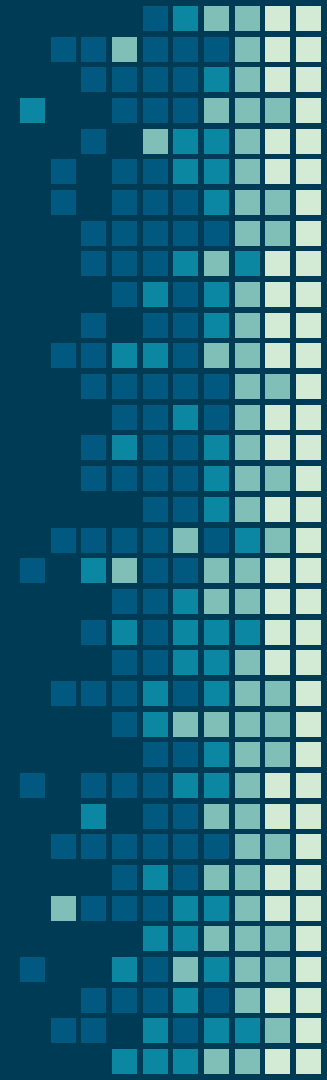


Liderazgo optimista



“Los líderes dedican un 5% de su tiempo al problema, y un 95% a la solución”

Tonny Robbins



¡Gracias!

Ma. Eugenia García

Directora General del IMT

megarcia@imt.com.mx

www.imt.com.mx

imt.