

**GLOBAL**  
**CX**  
**FORUM**  
25° CONGRESO MÉXICO

**imt.**  
ORGANIZA

**Bienvenidos**

Iniciamos en  
**1997**

Primer congreso nacional de centros  
de atención telefónica

HOY  
**25**  
AÑOS  
DESPUÉS

GLOBAL  
**CX**  
FORUM  
25° CONGRESO MÉXICO

1997 • 2021

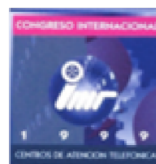
# 1997

**Comercio electrónico**  
en internet



# 2000

**CX** ante el consumidor  
del nuevo milenio



# 1999

Internet y centros telefónicos  
**CRM**

2001

**E agent**  
Telefonía IP  
Portales de voz

**VoIP**  
Comunicaciones unificadas  
Data mining  
Empowerment

2004



2006

Agentes remotos  
Multicanalidad  
Colaboración



# 2009

**Pasión por el cliente**  
"Un día sin Contact Centers"



# 2011

**Social Media**  
Home Office  
Inteligencia emocional  
y coaching



Business  
intelligence  
**2008**

# 2010

**Global Contact**  
Offshoring  
Certificación



**2012**  
**ConectaRSE**



**2014**  
**Cloud**

Employee Engagement



Employee +  
customer  
happiness

**2016**



**2013**

Customer  
Engagement  
Omnicanalidad

**2015**

Customer Journey  
Big Data  
Omnichannel Experience Center



2021  
hoy

2018

The rebellion of the customer.  
Ciberseguridad  
La rebelión de los 'millennials'.



GLOBAL  
CX  
FORUM  
25° CONGRESO MÉXICO



2017

Transformación Digital  
RPA  
AI  
IOT



2020

Personalización

# *Humanizing*

The Digital Experience





```
mirror_mod.use_x = False
mirror_mod.use_y = False
mirror_mod.use_z = False
elif operation == "MIRROR_Z":
    mirror_mod.use_x = False
    mirror_mod.use_y = False
    mirror_mod.use_z = True
```

```
#selection at the end -add the deselected mirror mod to the active modifier
mirror_ob.select= 1
modifier_ob.select=1
bpy.context.scene.objects.active = modifier_ob
print("Selected" + str(modifier_ob) + " modifier ob is the active ob")
#mirror_ob.select = 0
None = bpy.context.selected_objects[0]
bpy.data.objects[mirror_ob.name].select = 1
```

# Datos

## relevantes Cx

# Impacto de la Pandemia 2020

Acceptor de la  
**Transformación**  
Digital.



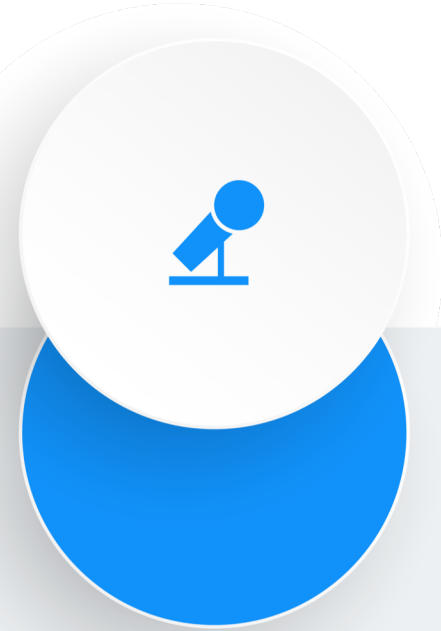
Adaptación y  
adopción de  
nuevas tecnologías



Foco en la  
**continuidad**



Contact Centers  
mostraron su relevancia  
en el **servicio a la**  
**comunidad.**



# Aportes de la industria del **CC** en México



**+ 700 mil**  
empleos directos

**65%** Inhouse  
**35%** BPO's



**140 mil**  
atienden mercado  
extranjero

EUA  
LATAM  
Europa

# Crecimiento vs. Transformación

Menor capacidad instalada vs.  
mayor capacidad

B  
P  
O



I  
n  
h  
o  
u  
s  
e

## Canales de Contacto

**80%**

WhatsApp



**75%**

Chat online



**67%**

SMS



# Canales de Contacto

72%

Aplicaciones Móviles



54%

Chat / Chatbots



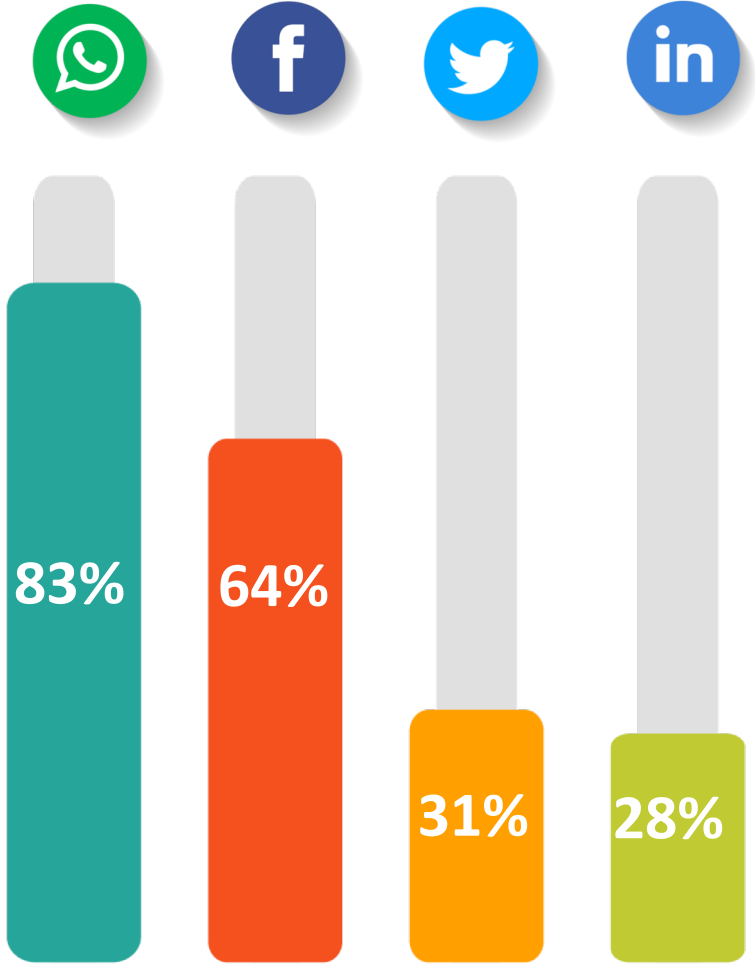
39%

Redes Sociales



# Canales de Contacto

Redes sociales



# Profesionalización en aumento

Certificaciones por empresa



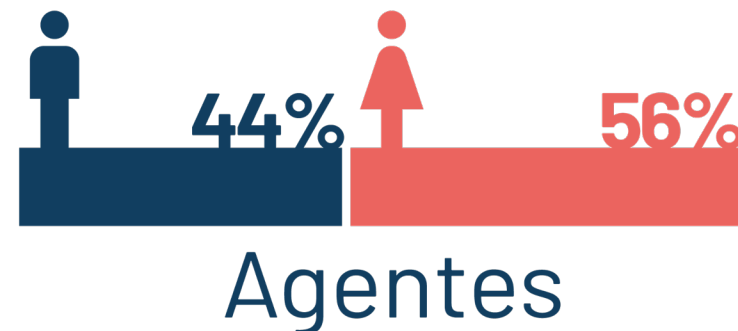
Nivel Académico



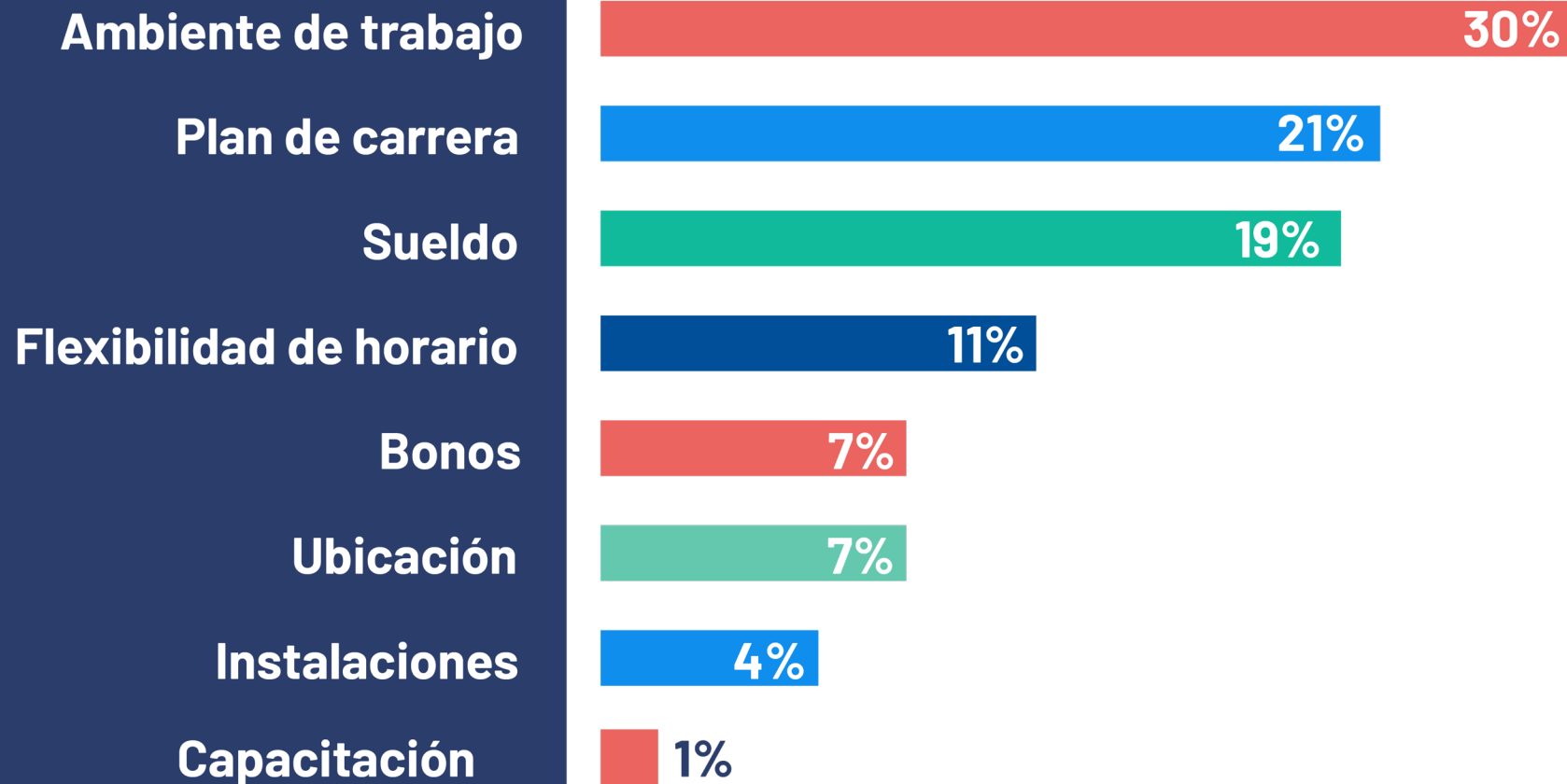
Mayor **nivel académico** en todas las posiciones



# Perfil del Talento



# Elementos que favorecen la **retención de talento**



# Teletrabajo



# Tecnologías Emergentes



Social Media  
**75%**



E-learning  
**62%**



Chatbots  
**52%**



Voice bots  
**26%**



Chat  
Online  
**70%**



Messaging  
System  
**61%**

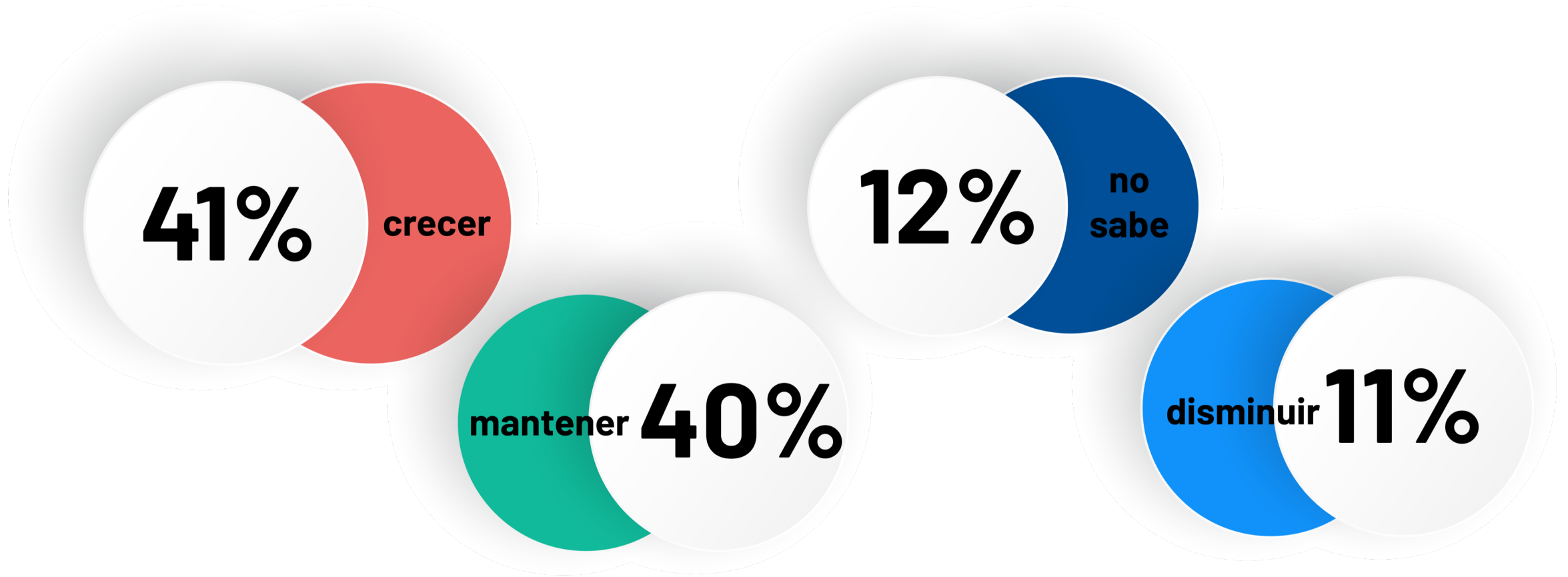


Speech  
Analytics  
**40%**



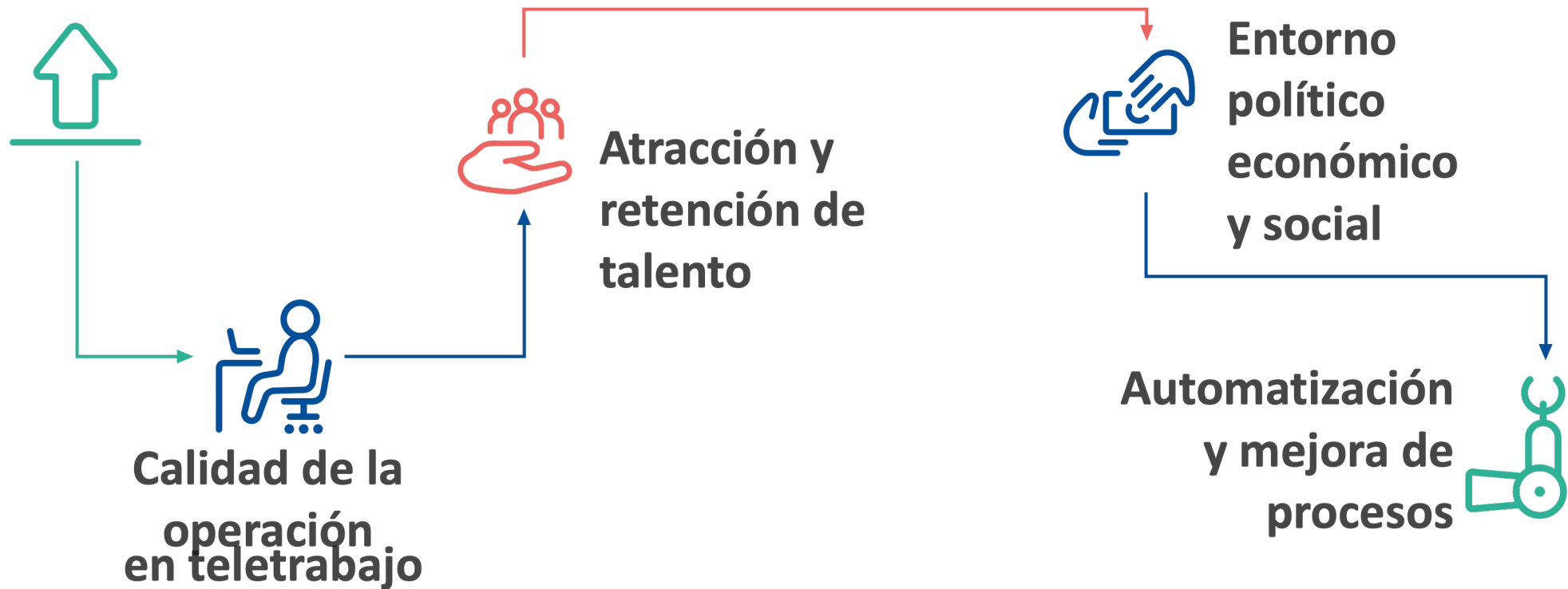
Gamification  
**26%**

# Expectativas de crecimiento



# Principales Retos BPO

Mantener o incrementar cartera



# Principales Retos Inhouse

Garantizar la  
continuidad de la  
operación



Gestión de equipos  
remotos



Automatización



Experiencia  
del Cliente

Contracción  
de la economía





Cloud



Automatización



Robots  
inteligentes

# Tendencias 2021



Omnicanalidad



Autoservicio



Enfoque en la  
agilidad

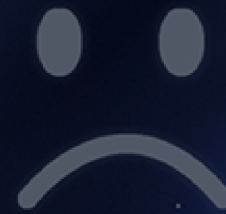
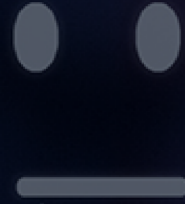


Employee  
engagement



Transparencia y  
seguridad





De experiencia de clientes a  
**experiencia**  
de personas



imt. | 30 años

*una nueva era...*

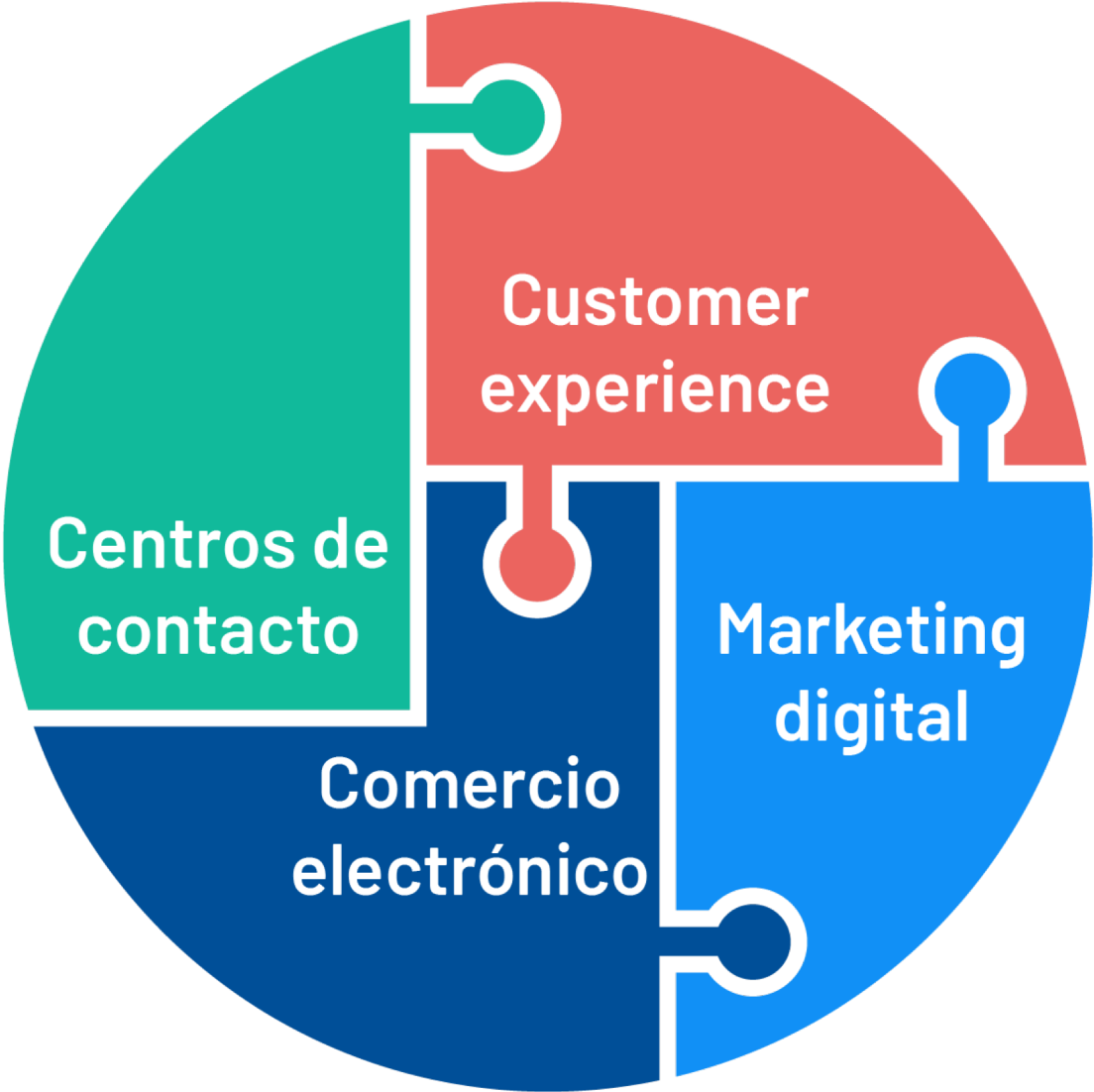
## Fortalecer las alianzas



## Nuevas alianzas



# Enfoque



# AGENDA 24 MARZO

## ESCENARIO A

**09:30** **2. Humanizing The Digital Experience**, Ramón Santoyo, Grupo TeleLink

**3. Panel: Factores clave para mejorar la experiencia del cliente en 2021**, Moderador: Juan González, Frost & Sullivan  
Panelistas: Manuel Laborde, Teleperformance, Luis A. López, Izzi, Dennis Müllert y Mario Palma, Five9

**10:50** **Visita a la Expo Virtual**

### ESCENARIO A

**4A. Experiencia del Cliente 100% digital**, Oscar Javier Bueno, Mercado Libre

**5A. Comercio conversacional**, Martín Urrutia, Auronix

### ESCENARIO B

**4B. Mantener a los agentes comprometidos**, Raúl Flores, Teleperformance Cloud Campus

**5B. Tecnologías de la voz y analytics**, David Márquez, Speech Technology Center

## ESCENARIO A

**6. Tendencias de la Experiencia del Cliente en 2021**, Pablo Alfaro, Zendesk

**12:30** **Visita a la Expo Virtual**

### ESCENARIO A

**13:00** **7A. Cómo mejorar las métricas de satisfacción**, Pablo de los Santos, Verint

**8A. Comunicación omnicanal**, Jordi Torras, Inbenta

### ESCENARIO B

**7B. Trastornos de atención en la post pandemia**, Valeria Pérez, Grupo TKM

**8B. La estrategia del CX como transformador del negocio**, Berenice Tovar Herrera, Atento México

**13:40** **Visita a la Expo Virtual**

**14:00** **Fin de sesiones Día 1**

## AGENDA 25 MARZO

### ESCENARIO A

- 09:00** 9. *¿Cómo está transformando al sector de CX la Inteligencia Artificial & Machine Learning?*, Roberto De la Mora, Microsoft México
10. *Contact Center Trends*, Wayne Ramprashad, Voci Technologies Inc, Medallia Company
11. *Inteligencia Artificial al servicio del Customer Experience*, Juan Pablo Stamati, Avaya

**10:30**

### Visita a la Expo Virtual

#### ESCENARIO A

#### ESCENARIO B

**11:00**

12A. *Edificaciones sostenibles*, Joel Sánchez Briseño, IFC

12B. *La Mejora Continua en los Contact Centers*, Santiago Levy Mayagoitia, Lean Six Sigma International

13A. *Conversational AI & Messaging*, Carlos Suárez, LivePerson

13B. *Transformación de la Experiencia*, Andre Fernandes, NICE

14A. *Watson Assistant, el asistente para los negocios*, Guillermo Treister, IBM Data & AI

14B. *Nuevos impulsores tecnológicos para la inclusión*, Mauricio Giraldo, Genesys

**12:00**

### Visita a la Expo Virtual

#### ESCENARIO A

**12:30**

15. *Ciberseguridad: Tiempos de pandemia que aceleraron la era digital*, Nicolás Corrado, Deloitte Chile

16. *Responsabilidad Corporativa: Cuidando de nuestra gente, la sociedad y el planeta*, Jorge Alfredo Fernández, PwC México

17. *Liderando el cambio, tendencias para las empresas de hoy*, Sara Álvarez, Experta en Innovación y Transformación Digital

18. *Ethical AI, the secret to the future of Customer Experience*, Catriona Wallace, Ethical AI Advisory

**14:30**

### RECESO COMIDA

**17:00**

### CEREMONIA PREMIO NACIONAL CX 2021

# CONFERENCISTAS 24 DE MARZO



Eugenia García,  
IMT



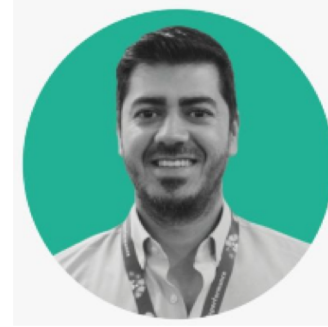
Ramón Santoyo,  
Grupo TeleLink



Juan González,  
Frost & Sullivan



Oscar Javier Bueno,  
Mercado Libre



Raúl Flores,  
Teleperformance  
Cloud Campus



Martín Urrutia,  
Auronix



David Márquez,  
Speech Technology Center



Pablo Alfaro,  
Zendesk



Pablo de los Santos,  
Verint Latam



Valeria Pérez,  
Grupo TKM



Jordi Torras,  
Inbenta



Berenice Tovar,  
Atento México

## CONFERENCISTAS 25 DE MARZO



Roberto De la Mora,  
Microsoft México



Wayne Ramprashad,  
Voci Technologies



Juan Pablo Stamati,  
Avaya



Joel Sánchez Briseño,  
International Finance  
Corporation



Santiago Mayagoitia,  
Lean Six Sigma  
International



Carlos Suárez,  
LivePerson



André Fernandes,  
NICE



Guillermo Treister,  
IBM



Mauricio Giraldo,  
Genesys



Nicolás Corrado,  
Deloitte Chile



Jorge Alfredo Fernández,  
PwC México



Sara Álvarez,  
Innovación y  
Transformación Digital



Catriona Wallace,  
Ethical AI Advisory



## PATROCINADORES PLATINO



## PATROCINADORES ORO



**GLOBAL**  
**CX**  
**FORUM**  
25° CONGRESO MÉXICO

**imt.**  
ORGANIZA

**¡GRACIAS!**