

GLOBAL
CX
FORUM *fest*
26° CONGRESO MÉXICO

BIENVENIDOS

Welcome
Benvingut

Bienvenue
Welkom

Willkommen
Benvenuto

 **IMT**
ORGANIZA



GLOBAL CX

FORUM *fest*

26° CONGRESO MÉXICO

**It's Time to
Reconnect**
Human Experience

IMT
ORGANIZA

CONTEXTO





Incremento offshore- nearshore

Mayor movilidad

60% de los BPS
brindan servicios a
otros países



Crecimiento explosivo del teletrabajo

30% promedio Latam

Contratación de
personal sin importar
la ubicación
geográfica



Profesionalización en aumento

Mayor nivel académico

+ certificaciones por
empresas de 2.1 en
2019 a 3.6 en 2021

Nuevos puestos
especialización



Talento

Jóvenes / Género

Programas para la
atracción de grupos
específicos
(7 de cada 10)



Mayor estabilidad

**Foco
CX + EX**



Incremento de
la operación

Boom del comercio
electrónico



Mayor relevancia
nivel corporativo

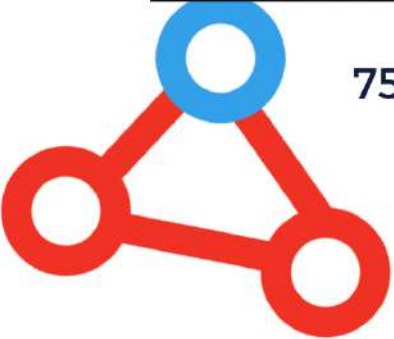
De un área
operativa CC a un
área estratégica CX



Crecimiento del
sector Latam 6 - 14%

Mayor capacidad
work at home

APORTES DE LA INDUSTRIA CC EN MÉXICO



750 mil empleos directos

65% Inhouse

35% BPS

145 mil atienden
mercado extranjero:

EUA
Latam
Europa



GLOBAL
CX
FORUM *fest*
26º CONGRESO MÉXICO

CRECIMIENTO VS TRANSFORMACIÓN

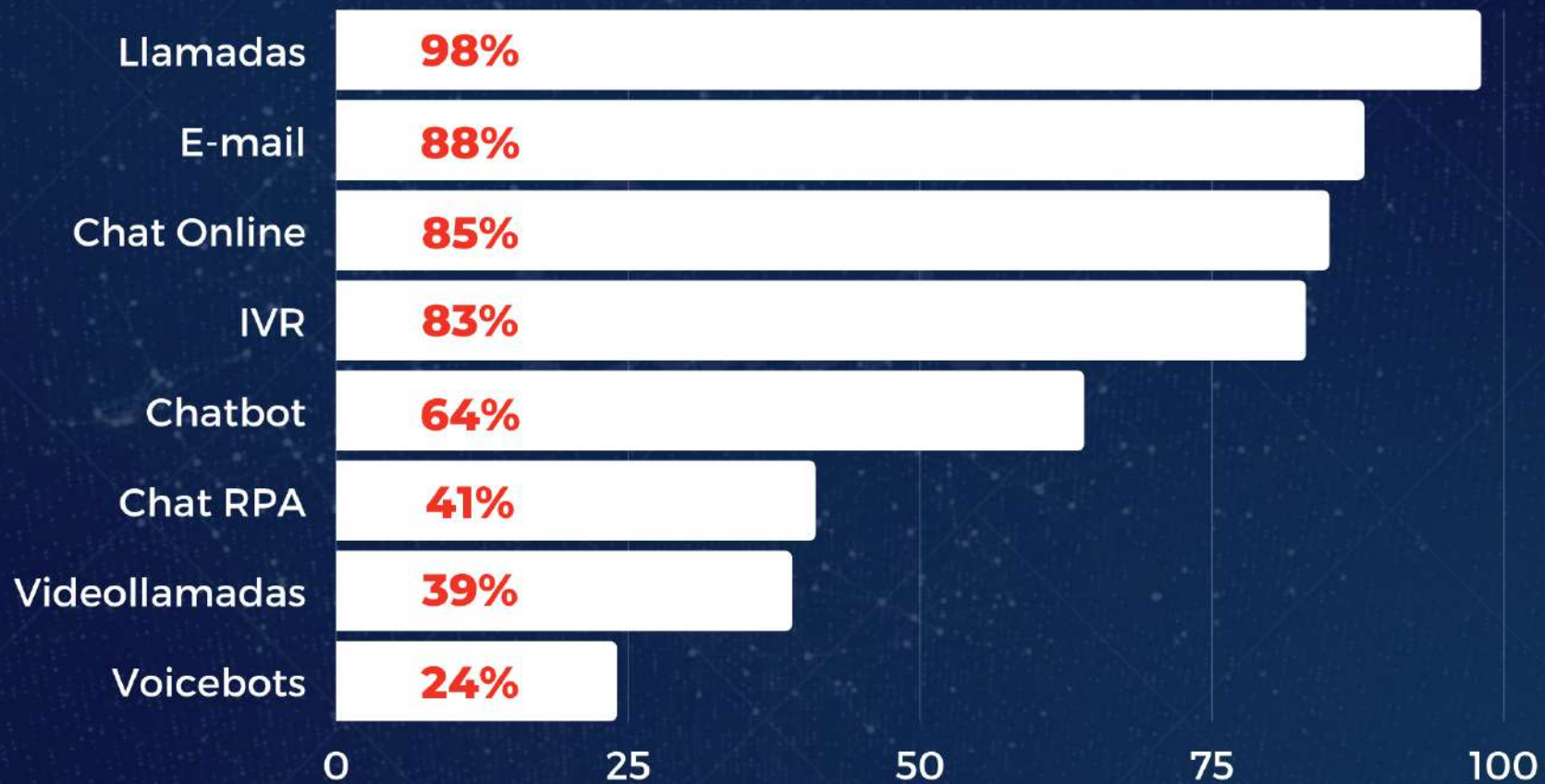
BPS

67% Obtuvo nuevos clientes
56% Incremento de campañas
con los mismos clientes
56% Atención a clientes

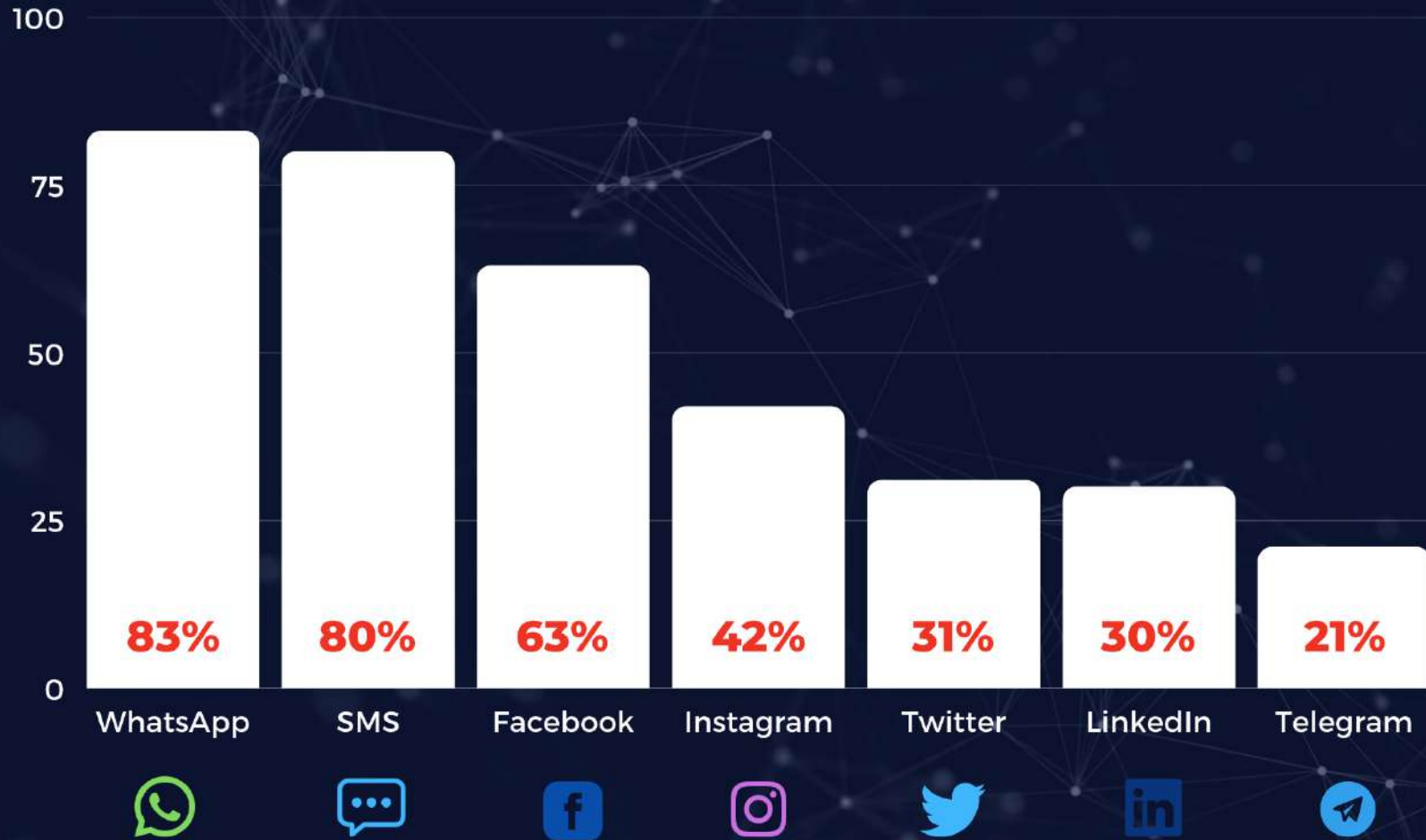
INHOUSE

64% Aumentó campañas
21% Se mantuvo
56% Atención a clientes

CANALES ATENDIDOS

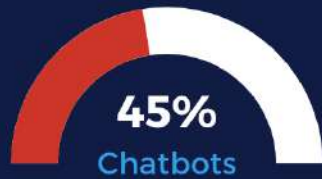
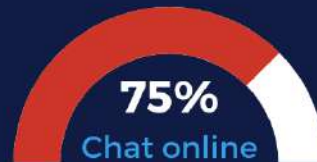


REDES SOCIALES



TECNOLOGÍAS EMERGENTES

LATAM (Promedio)





**Integración de canales:
Omnicanalidad**



**Incorporación de nuevas
tecnologías**



**Más canales digitales que
aumentan su participación**

Redes Sociales + IA + SMS + Aplicaciones móviles



Migración acelerada a la nube
• 3 de cada 4 han migrado parte
a la nube

Fuente: Estudios IMT 2021

TRANSFORMACIÓN DIGITAL



PERFIL DE TALENTO

2020 - 2021



Hombres

44%



Mujeres

56%



AGENTES



Mujeres

52%



Hombres

48%



DIRECTIVOS

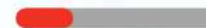
78%



22%



28%



72%



PRINCIPALES RETOS BPS



Fuente: Estudios IMT 2021

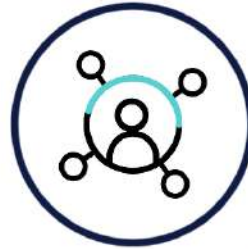
PRINCIPALES RETOS CONTACT CENTERS/INHOUSE



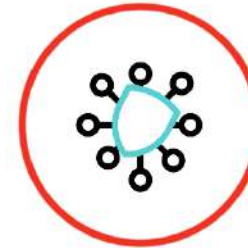
MEJORAR CX + EX



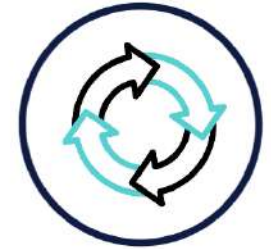
**PROFESIONALIZACIÓN Y
ESPECIALIZACIÓN DEL
EQUIPO DE TRABAJO**



AUTOMATIZACIÓN



CIBERSEGURIDAD



**OPTIMIZACIÓN
DE PROCESOS**

TENDENCIAS 2022



Employee Experience

Personalización

Automatización

Cloud

Seguridad de la Información

Organizaciones Conscientes

MODELO & COMPONENTES

FORUM

STAGEX

GLOBAL
CX

FORUM *fest*
26° CONGRESO MÉXICO

TALENTX

SENSEX

EXPO SOLUCIONES

COMPONENTES

TalentX by UNAM

Espacio para profundizar sobre las necesidades que demanda el talento en la industria del CX y CC.

SenseX

Área en donde convergen diversas experiencias que pondrán a prueba los sentidos de nuestros visitantes.

StageX

Escenario alternativo en el que ocurrirán pláticas cortas y actividades artísticas, entre otras amenidades.

GLOBAL
CX
FORUM *fest*
26° CONGRESO MÉXICO

¡GRACIAS!

QIMT
ORGANIZA