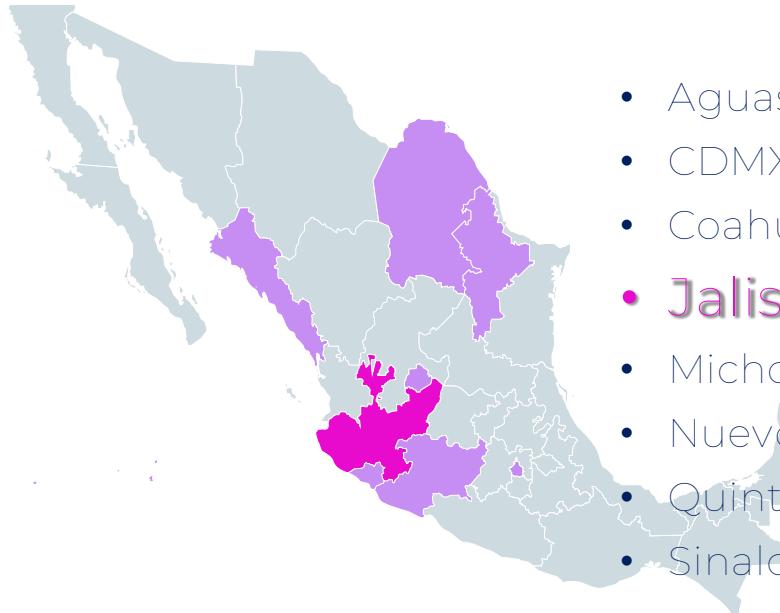


# ¡BIENVENIDOS!

Ma. Eugenia García Aguirre  
Directora General, IMT



# ¿De dónde nos acompañan?



- Aguascalientes
- CDMX
- Coahuila
- **Jalisco**
- Michoacán
- Nuevo León
- Quintana Roo
- Sinaloa



- + de 100 Centros BPO / KPO / ITO.
- Entorno empresarial favorable.
- Sede de las empresas tecnológicas y de telecomunicaciones.
- Infraestructura de vanguardia.
- 2º Estado con el mayor número de empresas de tecnología (+1,500).
- Polo de innovación tecnológica / Enfoque en tecnologías emergentes.
- Mayor generador de empleo.
- Calidad en Talento altamente calificado.
- Mayor número de universidades.
- Ubicación Geográfica Estratégica.

IM

Entorno

LT

# Principales retos y tendencias



Competencia  
global



Transformación  
Digital



Cambios en la demanda  
del consumidor



Modelo de negocio  
disruptivos



Nuevos esquemas y  
canales de interacción



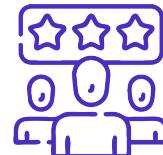
Sostenibilidad y  
Responsabilidad Social



Nuevas exigencias  
del Talento



Humanización



Enfoque en *Customer  
Experience* y *Employee  
Engagement*

**The Future of CX is Human**



Exploremos tendencias y escenarios  
de la industria de CX

## Contexto México



**2023**

Resurgimiento  
del sector

Foco  
CX+EX



**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**



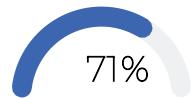
## Programas grupos vulnerables



Estudiantes



Madres  
solteras



Primer  
empleo

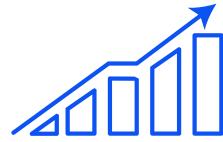


Adultos  
mayores



Discapacitados

## Aportes de la Industria



Incremento  
Exportación  
*Nearshore*



Brinda servicios a otros países



Profesionalización en  
aumento

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

## Crecimiento

BPO's

60% CLIENTES NUEVOS

42% NUEVAS CAMPAÑAS

Inhouse

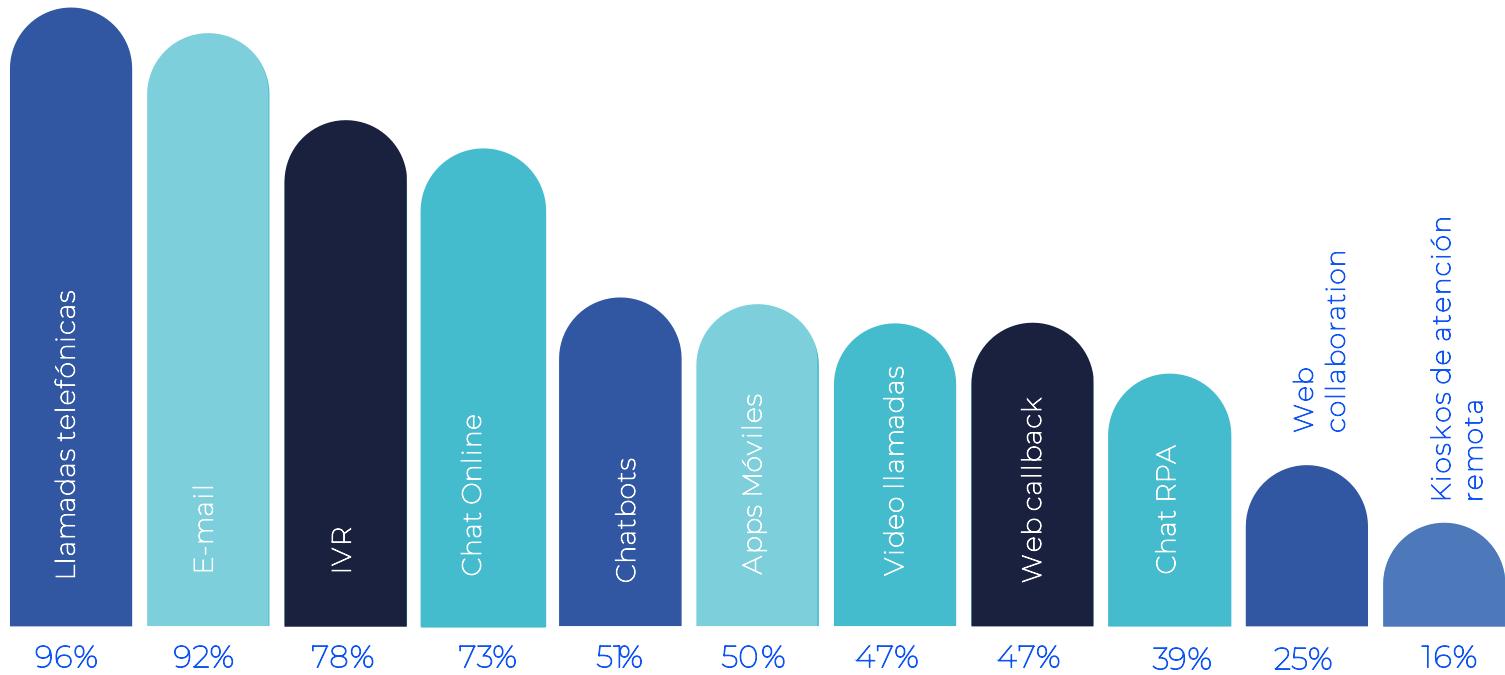


Nuevas  
campañas

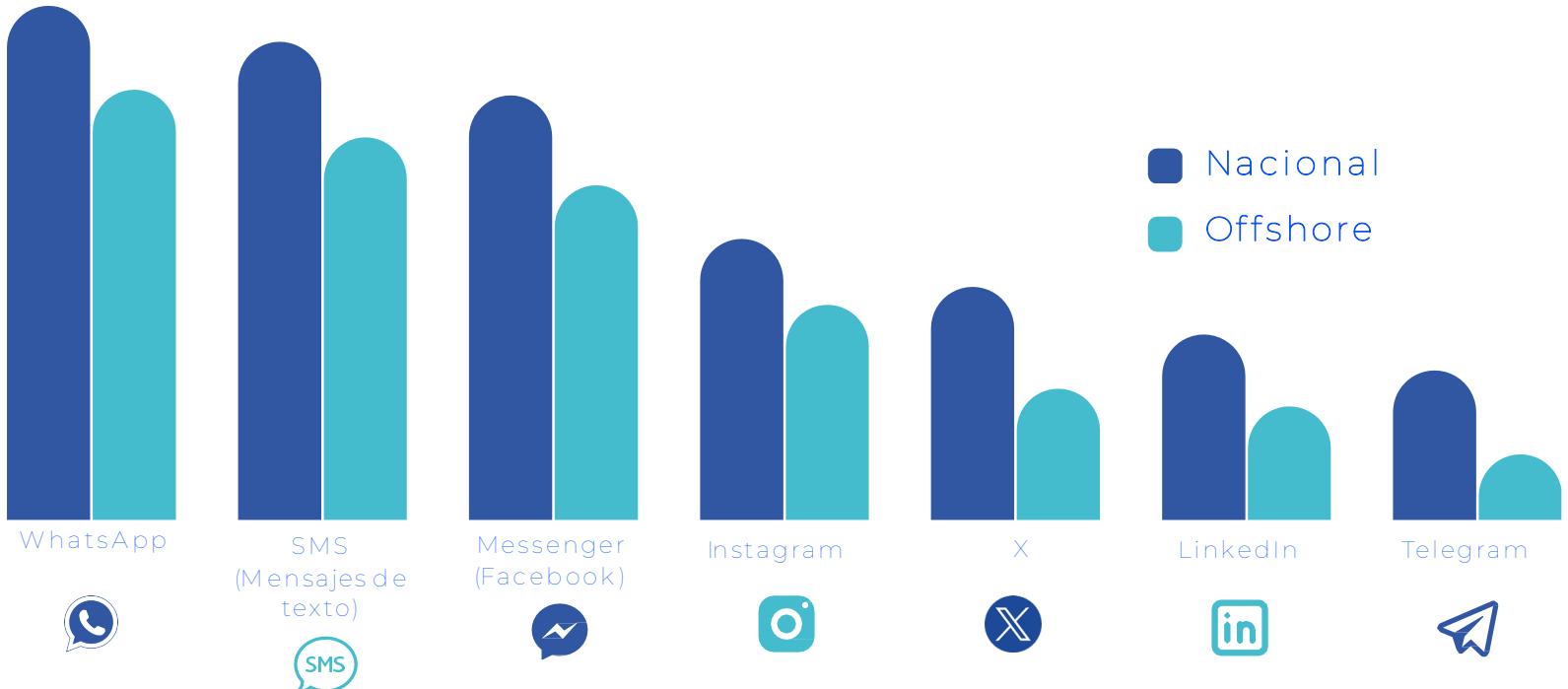


Atención  
a clientes

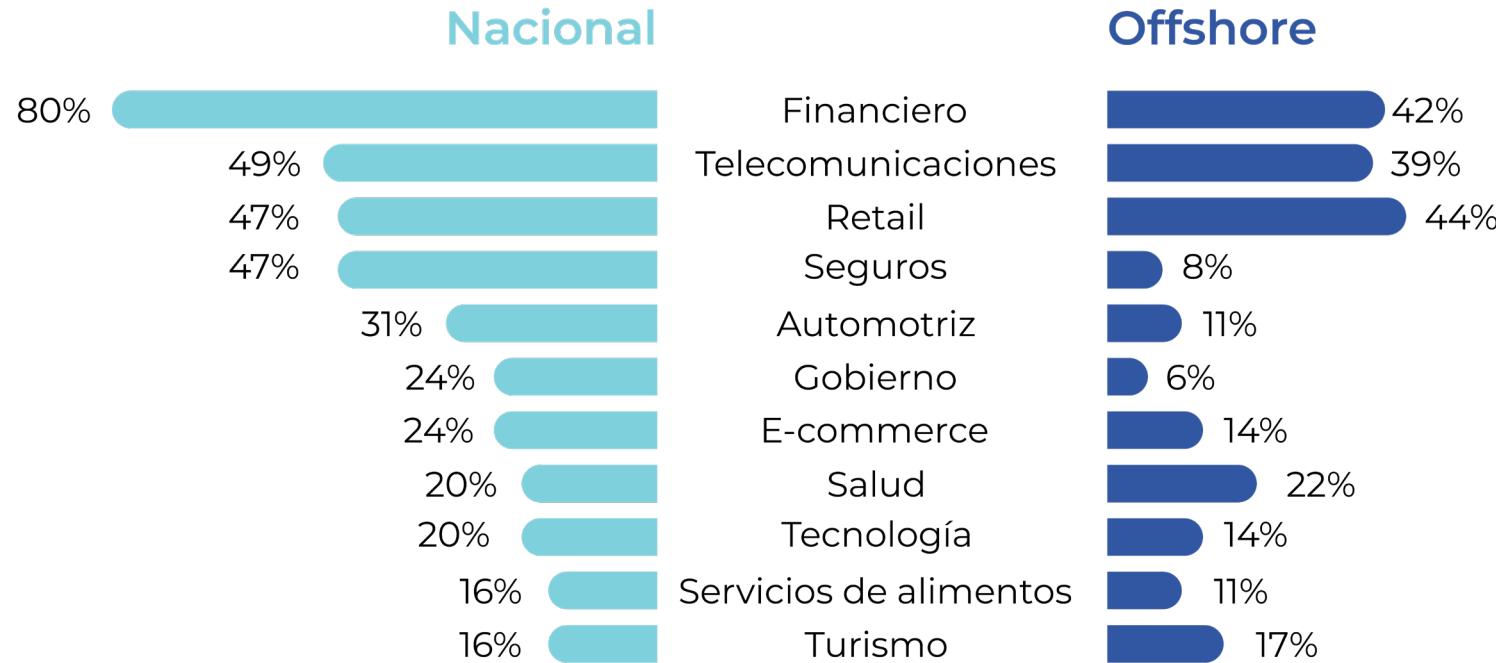
# Canales atendidos



## Redes Sociales



## Sectores atendidos



**Mercado Nacional****Mercado Offshore**

# 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

# Retos

**06**

Employee  
Experience

**07**

Ética y  
responsabilidad  
social, inclusión,  
equidad y  
diversidad

**08**

Temas de  
seguridad,  
privacidad y  
compliance

**09**

Empatía y  
afinidad hacia  
las empresas

**10**

Marco regulatorio  
y entorno político,  
económico y  
social

# Hábitos de uso de Internet México



**97 millones**  
de usuarios en 2023

**88.6 millones**  
de usuarios en 2022

Crecimiento vs  
año anterior **9.3%**

Lugar de conexión  
Hogar

Bajó de **96%**



 **72%**  
del año anterior

Tiempo promedio  
de conexión al día

**43%**



más de 7 horas

# Hábitos de uso de Internet México

Demanda de  
Cursos en línea

45% vs 25%  
en 2022

80%  
de crecimiento



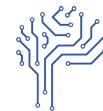
92%  
confirma haber  
comprado en internet

Es decir

9 **de cada** 10

57%

Uso de aplicaciones  
con IA



13%

Desconoce si la ha  
utilizado

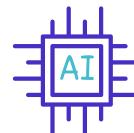
82%

Identifica el robo de  
datos personales  
como principal  
riesgo



22%

le preocupa el uso de IA y sus  
implicaciones éticas.



IM

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**

## Reto de los agentes para establecer relación con los clientes

**74%**

Los sistemas  
requieren mucho  
esfuerzo



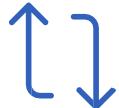
**58%**

Carecen de  
información suficiente  
para brindar una  
interacción  
personalizada



**71%**

Se concentran en  
temas transaccionales,  
tareas rutinarias



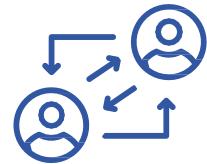
**43%**

Habilidades blandas  
para establecer una  
conexión



**61%**

Las métricas los obligan  
a terminar rápido las  
interacciones



# Pros y contras del Teletrabajo

TELETRABAJO

- Mayor engagement con el cliente
  - Canales digitales 58%
  - Teléfono 55%

1



2



- Desarrollo de habilidades de socialización 80%
- Compartir ideas y experiencias con sus pares 78%
- Compartir retroalimentación sobre procesos 67%
- Alcance de metas de eficiencia 54%

ON-SITE

## Áreas de oportunidad

83%

Reducir el  
esfuerzo del  
cliente y  
colaborador

82%

Incrementar  
la satisfacción  
del cliente

79%

Reducir  
costos  
operativos

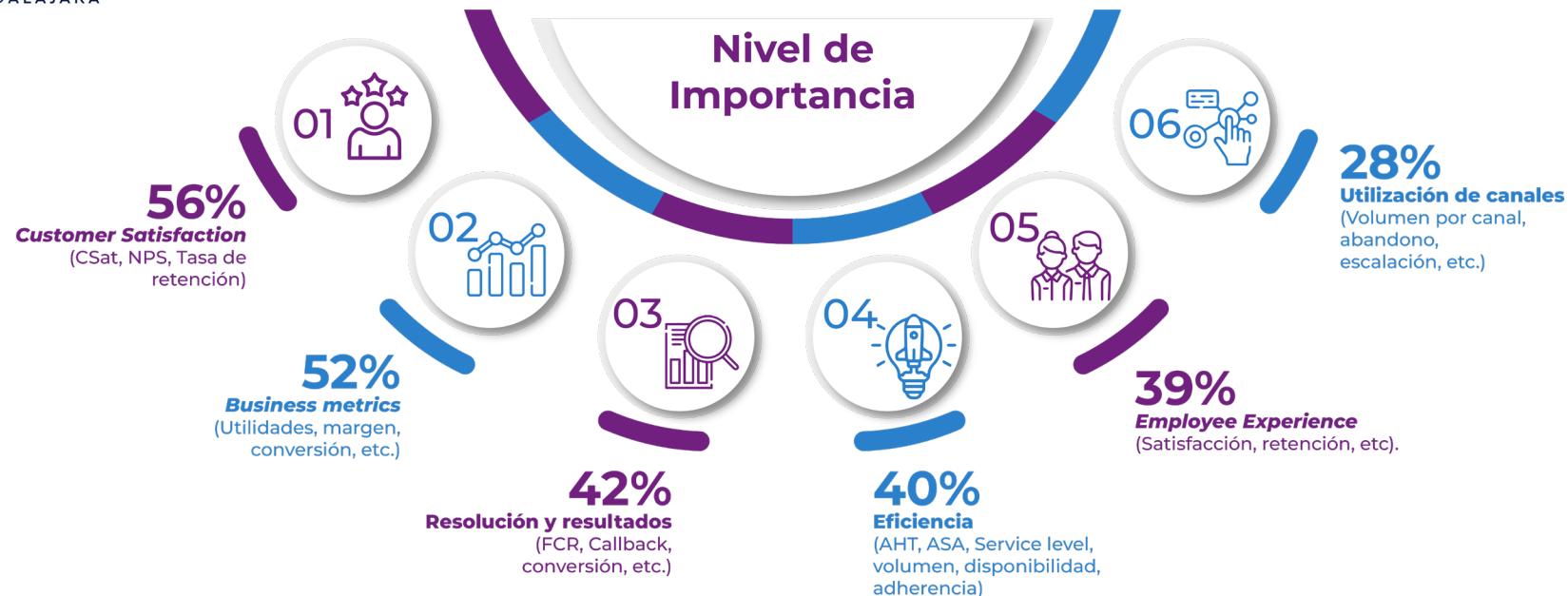
78%

Captura, análisis y  
democratización  
de la información  
del cliente

77%

Aumentar  
ingresos

# Relevancia de las Métricas



## EQUILIBRIO

# Expectativas de la Inteligencia Artificial



# Inteligencia Artificial Impacto en el Contact Center

## 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

## Análisis de sentimientos



Identificar problemas y  
mejorar la interacción

## Personalización

Datos históricos –  
Experiencias más  
individualizadas



## Enrutamiento inteligente de llamadas

Analizar el historial del  
cliente y enrutamiento  
al agente adecuado

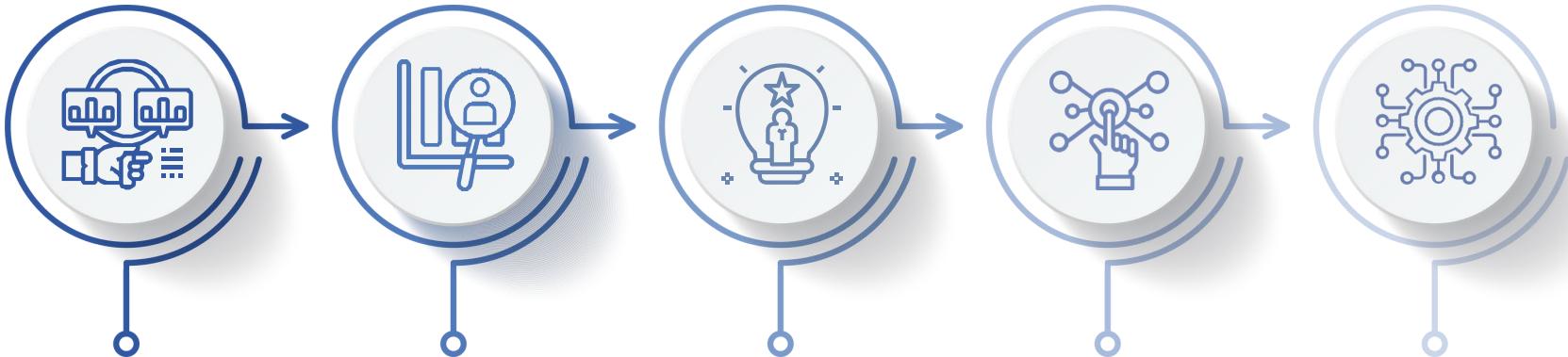


## Análisis de Datos



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

# Tendencias Employee Experience



Flexibilidad



Tecnología centrada en el  
empleo



Bienestar



Diversidad, equidad e  
inclusión



Desarrollo de habilidades

The Future of CX is Human

The Future of CX is *Human*

<b>2. Beyond Limits: Redefiniendo Tendencias e Innovación,</b> Luisa Bolívar y Alejandra Esquer, Opinno México.	9:40 hrs.	
<b>3. Customer Experience y el Journey: del contenido a la compra,</b> Eduardo Díaz de León Hernández, Coppel.	10:10 hrs.	
<b>Coffee Break</b>	10:40 hrs.	
<b>4. Engagement y conexiones laborales significativas,</b> Nefris Ventura, Más Humanos.	11:20 hrs.	
<b>5. El cliente como centro de la estrategia de negocio,</b> Carlos Alberto Salinas, Webhelp.	11:50 hrs.	
<b>Coffee Break</b>	12:20 hrs.	
<b>6. Sostenibilidad corporativa, tu ventaja competitiva,</b> Marta Martín, Zimat.	13:00 hrs.	
<b>7. Ikigai + CX = Momentos de verdad memorables,</b> Erick Jiménez, Liverpool.		13:30 hrs.
<b>Comida Networking</b>		14:00 hrs.
<b>8. Talent Trends,</b> Montserrat Soto, Michael Page		15:30 hrs.
<b>9. El futuro del trabajo con Inteligencia Artificial,</b> Roberto De La Mora, Microsoft.		16:00 hrs.
<b>Coffee Break</b>		16:40 hrs.
<b>10. Nueva generación, nuevo talento: Entendiendo y maximizando el potencial joven,</b> Raúl Porcel, Talent Network.		17:10 hrs.
Coctel de cierre		17:50 hrs.

# CONFERENCISTAS



Luisa Bolívar  
Opinno



Alejandra Esquer  
Opinno



Eduardo Díaz  
de León  
Coppel



Nefris Ventura  
Más Humanos



Carlos Salinas  
Webhelp



Marta Martín  
Zimat



Erick Jiménez  
Liverpool



Montserrat Soto  
Michael Page



Roberto De La  
Mora  
Microsoft



Raúl Porcel  
Talent Land

# EMPRESAS PARTICIPANTES



# PATROCINADORES



LIVEPERSON

**nativa global**

## Media Partners y Auspiciadores



Alianza Latinoamericana de Organizaciones  
para la Interacción con Clientes



ASOCIACIÓN PERUANA DE BPO, KPO & ITO



ASOCIACIÓN  
CHILENA DE  
EMPRESAS DE  
CALLCENTER



ASOCIACIÓN PARAGUAYA DE  
CENTROS DE CONTACTO & BPO



BPro

Asociación  
Colombiana  
de BPO



HUMANOS



Asociación de  
Internet MX



clientesa



Dr. CEX

MichaelPage

Netmedia  
We Know IT



A QIMA COMPANY



Sperientia: [Studio+Lab]®



Opinno.



Talent  
Land®

El cambio llegará a veces de forma vertiginosa, o de forma pausada, el reto es anticiparnos y prepararnos, ante esta gran oportunidad exponencial.

**El futuro del CX es sin duda,  
HUMANO, SUSTENTABLE  
Y ABUNDANTE**



The Future of CX is Human



# ¡GRACIAS!

Eugenia García Aguirre  
Directora General, IMT



[eugeniamgarciaaguirre/](https://www.linkedin.com/in/eugeniamgarciaaguirre/)