

# ¡BIENVENIDOS!

Ma. Eugenia García Aguirre  
Directora General, IMT





# ¿De dónde nos acompañan?



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



## Jalisco

- + 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.

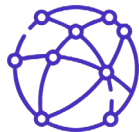


IM

Entorno

T

# 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*



IM

Exploremos tendencias y escenarios  
de la industria de CX

T

## 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**

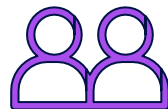
### Género MUJERES

27%

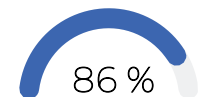
NIVEL DIRECTIVO

53%

NIVEL OPERATIVO



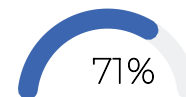
## Programas grupos vulnerables



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%

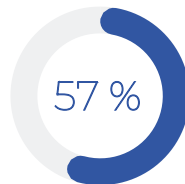
NUEVAS CAMPAÑAS

### Inhouse



32 %

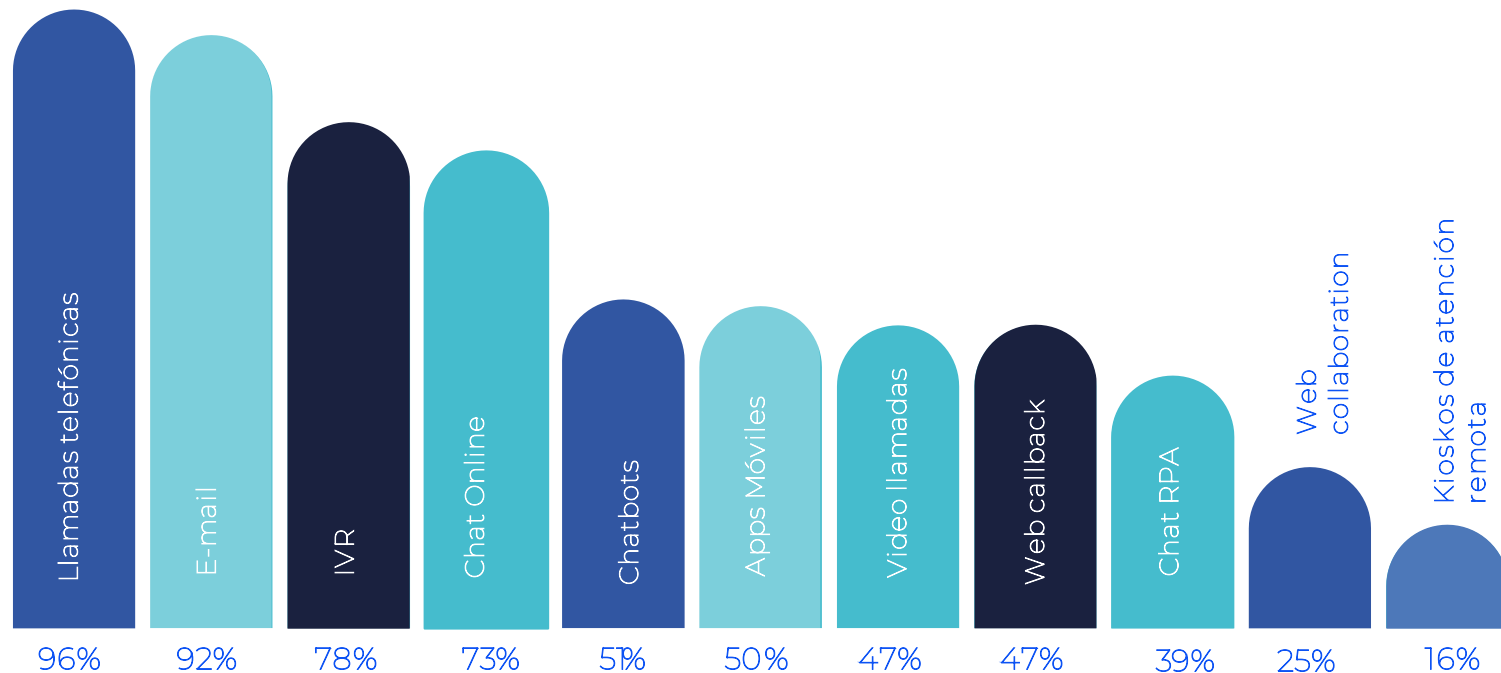
Nuevas  
campañas



57 %

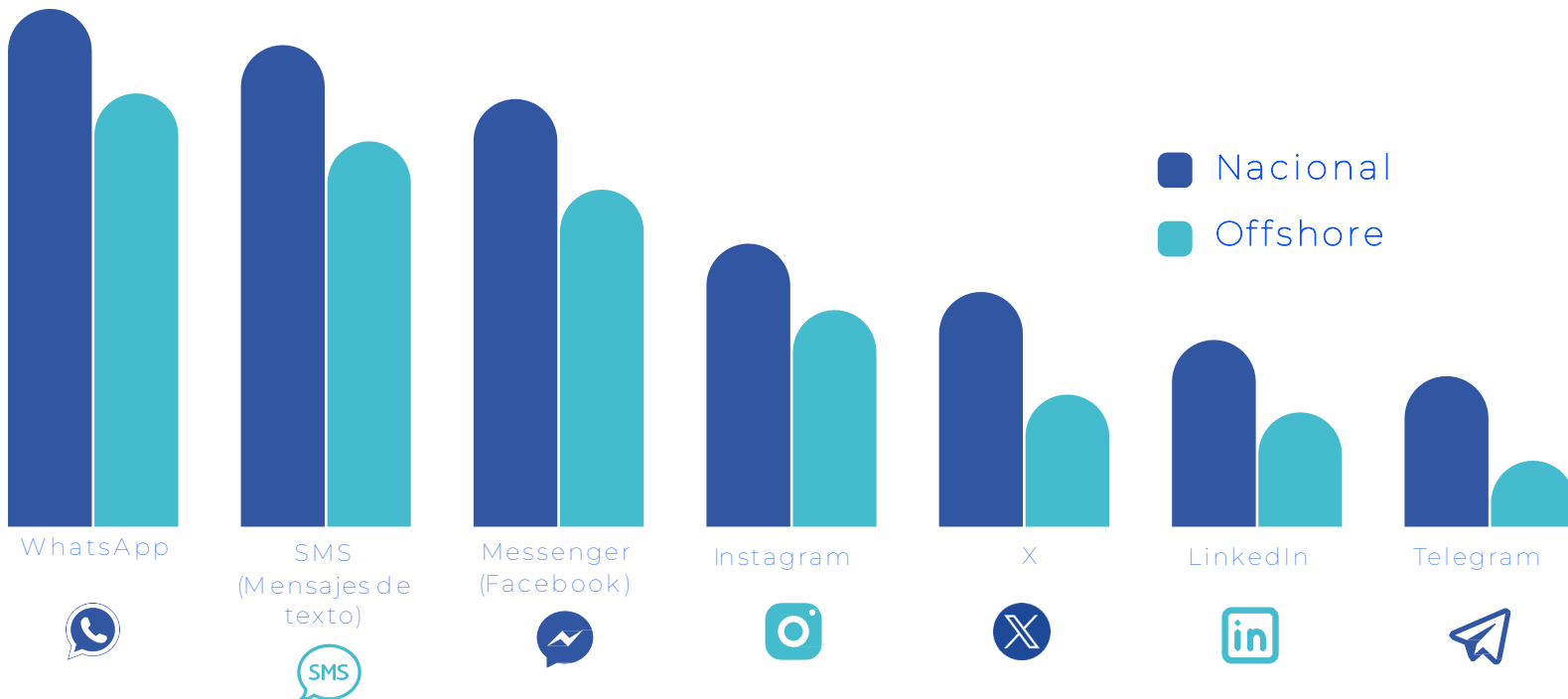
Atención  
a clientes

## Canales atendidos



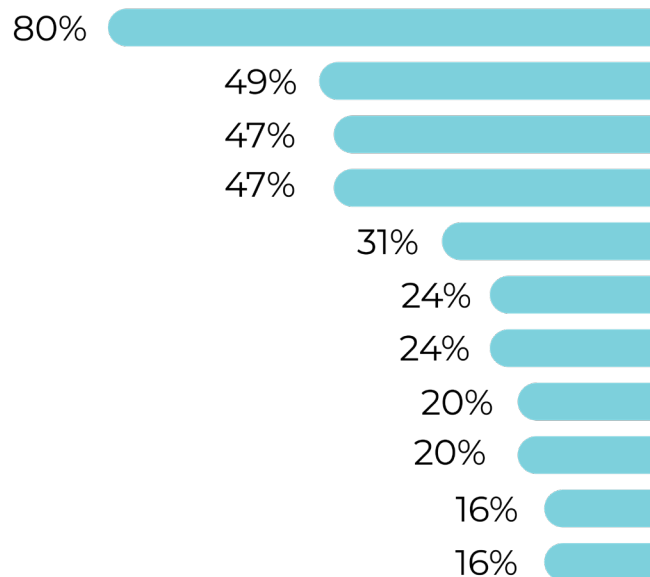


## Redes Sociales



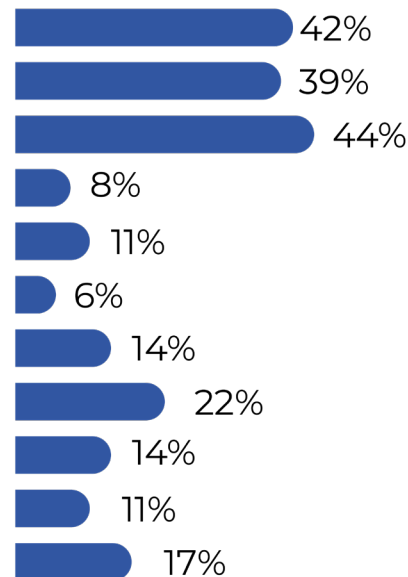
## Sectores atendidos

### Nacional



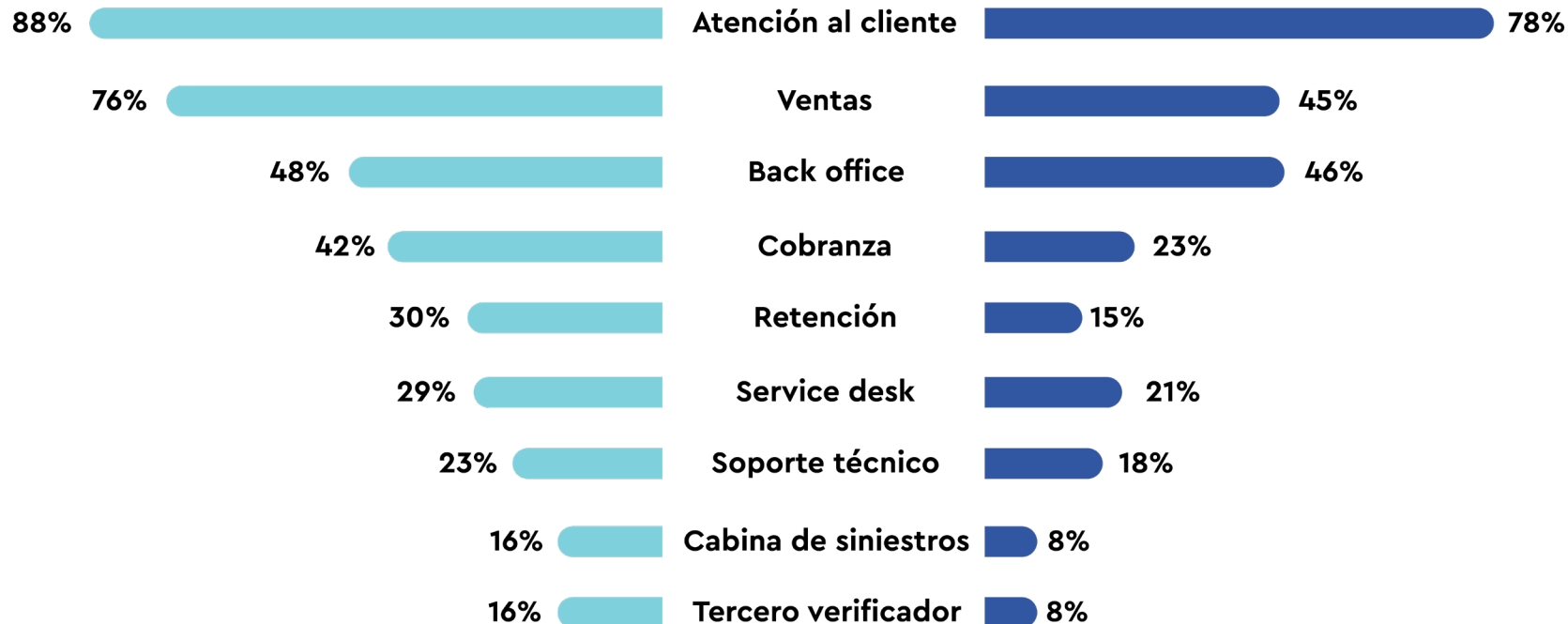
Financiero  
Telecomunicaciones  
Retail  
Seguros  
Automotriz  
Gobierno  
E-commerce  
Salud  
Tecnología  
Servicios de alimentos  
Turismo

### Offshore



## Mercado Nacional

## Mercado Offshore



# Retos





# 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



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

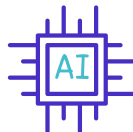
82%

Identifica el robo de  
datos personales  
como principal  
riesgo



22%

le preocupa el uso de IA y sus  
implicaciones éticas.



IM

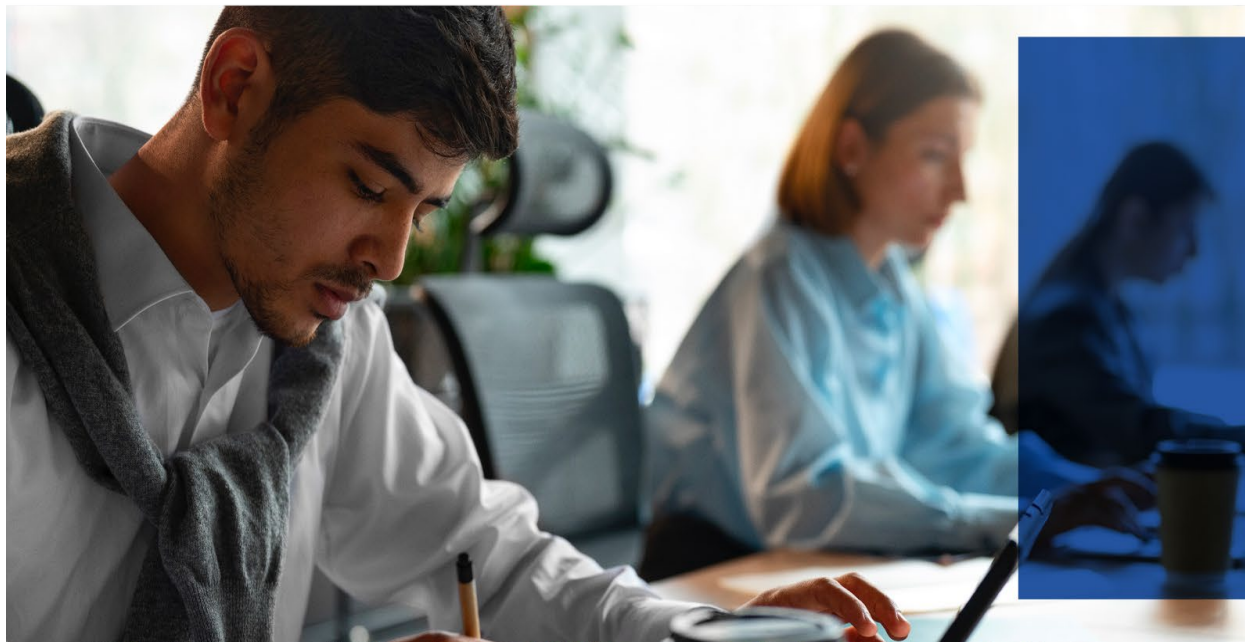
Contexto Global

T





## 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

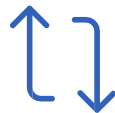


58%

Carecen de información suficiente para brindar una interacción personalizada



71%



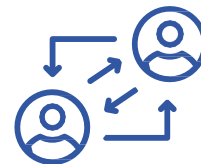
Se concentran en temas transaccionales, tareas rutinarias

43%



Habilidades blandas para establecer una conexión

61%



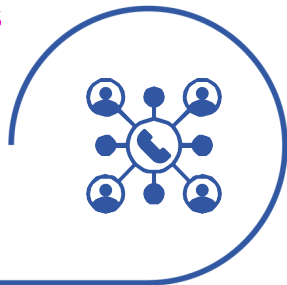
Las métricas los obligan a terminar rápido las interacciones

# Pros y contras del Teletrabajo

## TELETRABAJO

1

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



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

94%

Incrementar el  
autoservicio

83%

Mejorar la  
experiencia  
de búsqueda

83%

Disminuir  
tiempos del  
agente en  
tareas de bajo  
valor

83%

Reducir el  
esfuerzo  
del agente

81%

Experiencia  
del usuario +  
customizada

# 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

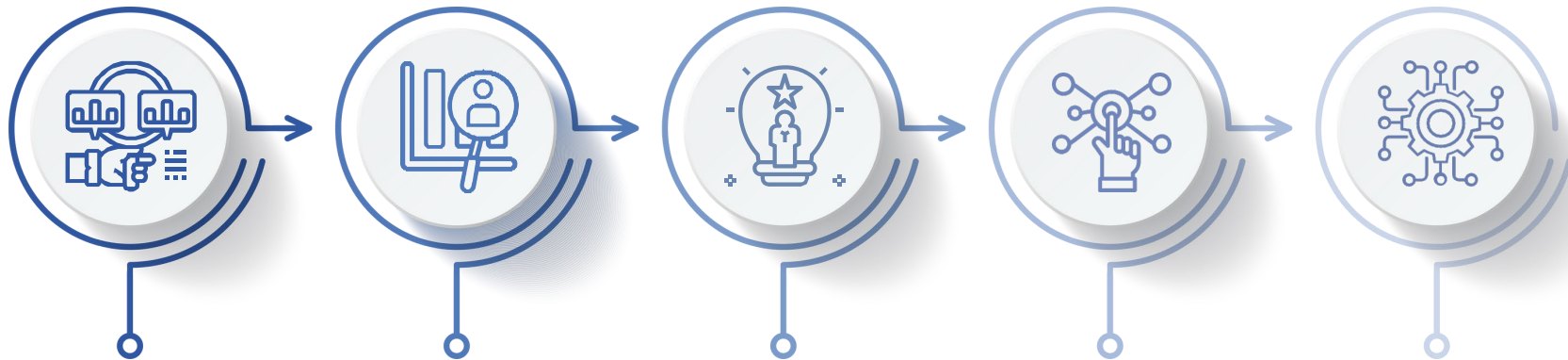


## Análisis de Datos



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  
empleado



Bienestar



Diversidad, equidad e  
inclusión



Desarrollo de habilidades

The Future of CX is *Human*



The Future of CX is *Human*



**2. Beyond Limits: Redefiniendo Tendencias e Innovación,**  
Luisa Bolivar y Alejandra Esquer, Opinno México.

9:40 hrs.

**3. Customer Experience y el Journey: del contenido a la compra,** Eduardo Díaz de León Hernández, Coppel.

10:10 hrs.

**Coffee Break**

10:40 hrs.

**4. Engagement y conexiones laborales significativas,**  
Nefris Ventura, Más Humanos.

11:20 hrs.

**5. El cliente como centro de la estrategia de negocio,**  
Carlos Alberto Salinas, Webhelp.

11:50 hrs.

**Coffee Break**

12:20 hrs.

**6. Sostenibilidad corporativa, tu ventaja competitiva,**  
Marta Martin, Zimat.

13:00 hrs.

**7. Ikigai + CX = Momentos de verdad memorables,**  
Erick Jiménez, Liverpool.

13:30 hrs.

**Comida Networking**

14:00 hrs.

**8. Talent Trends,**  
Montserrat Soto, Michael Page

15:30 hrs.

**9. El futuro del trabajo con Inteligencia Artificial,**  
Roberto De La Mora, Microsoft.

16:00 hrs.

**Coffee Break**

16:40 hrs.

**10. Nueva generación, nuevo talento: Entendiendo y maximizando el potencial joven,** Raúl Porcel, Talent Network.

17:10 hrs.

Coctel de cierre

17:50 hrs.

# CONFERENCISTAS



Luisa Bolivar  
Opinno



Alejandra Esquer  
Opinno



Eduardo Díaz  
de León  
Coppel



Nefris Ventura  
Más Humanos



Carlos Salinas  
Webhelp



Marta Martin  
Zimat



Erick Jiménez  
Liverpool



Montserrat Soto  
Michael Page



Roberto De La  
Mora  
Microsoft



Raúl Porcel  
Talent Land



# EMPRESAS PARTICIPANTES



BradesCard

**C&A**



cinépolis

**Claro**-shop



CTI | Call



GRUPO BIZOPPS



IRINA PAZ



MEGACABLE

MichaelPage



Opinno.



Sperientia: [Studio+Lab]®



Talent Land®



**ZIMAT** >

# 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



Asociación  
Colombiana  
de BPO



HUMANOS



Asociación de  
Internet MX



Asociación Latinoamericana de Organizaciones  
para la Interacción con Clientes

cliente**sa**



Dr. CEX

Michael Page

Net**media**  
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



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