

# RESONANCE

Visión 2030

**GLOBAL**  
**CX**FORUM  
30 AÑOS

 **IMT**

Del 9 al 11 de marzo  
2026

RESONANCE  
Visión 2030

30  
años

GLOBAL CX FORUM

# + Operación CX sin barreras:

del modelo tradicional a la  
**automatización** con IA y no-code



# Bienvenidos

RESONANCE

Visión 2030

**RESONANCE | VISIÓN 2030**  
**GLOBAL CX FORUM · 30 AÑOS IMT**

No se trata de una edición más.

Es un cambio de frecuencia.

Una pausa vibrante en el tiempo para amplificar lo que somos y lo que estamos por construir.

Un punto de convergencia entre tres décadas de liderazgo en teleservicios y capacitación,

y una visión compartida del CX que viene: más humano, más profundo, más real.

**RESONANCE | Visión 2030 llega en el momento justo:**

cuando la automatización se acelera, los datos se multiplican

y las relaciones entre marcas y personas corren el riesgo de volverse vacías.

Pero aquí no venimos a medir el futuro.

Venimos a sentirlo.

**RESONANCE es una visión compartida.**

Una conversación viva que conecta estrategia, tecnología y emoción.

Un homenaje al camino recorrido, y una apuesta sensible por lo que está por venir.

Porque en un mundo saturado de plataformas, quien resuena... permanece.

Del 9 al 11 de marzo  
2026

RESONANCE  
Visión 2030

30  
años

GLOBAL CX FORUM

+ **¿Cuántas veces han escuchado:**

'eso **no** se puede automatizar por presupuesto o tiempo'?

Del 9 al 11 de marzo  
2026

RESONANCE  
Visión 2030

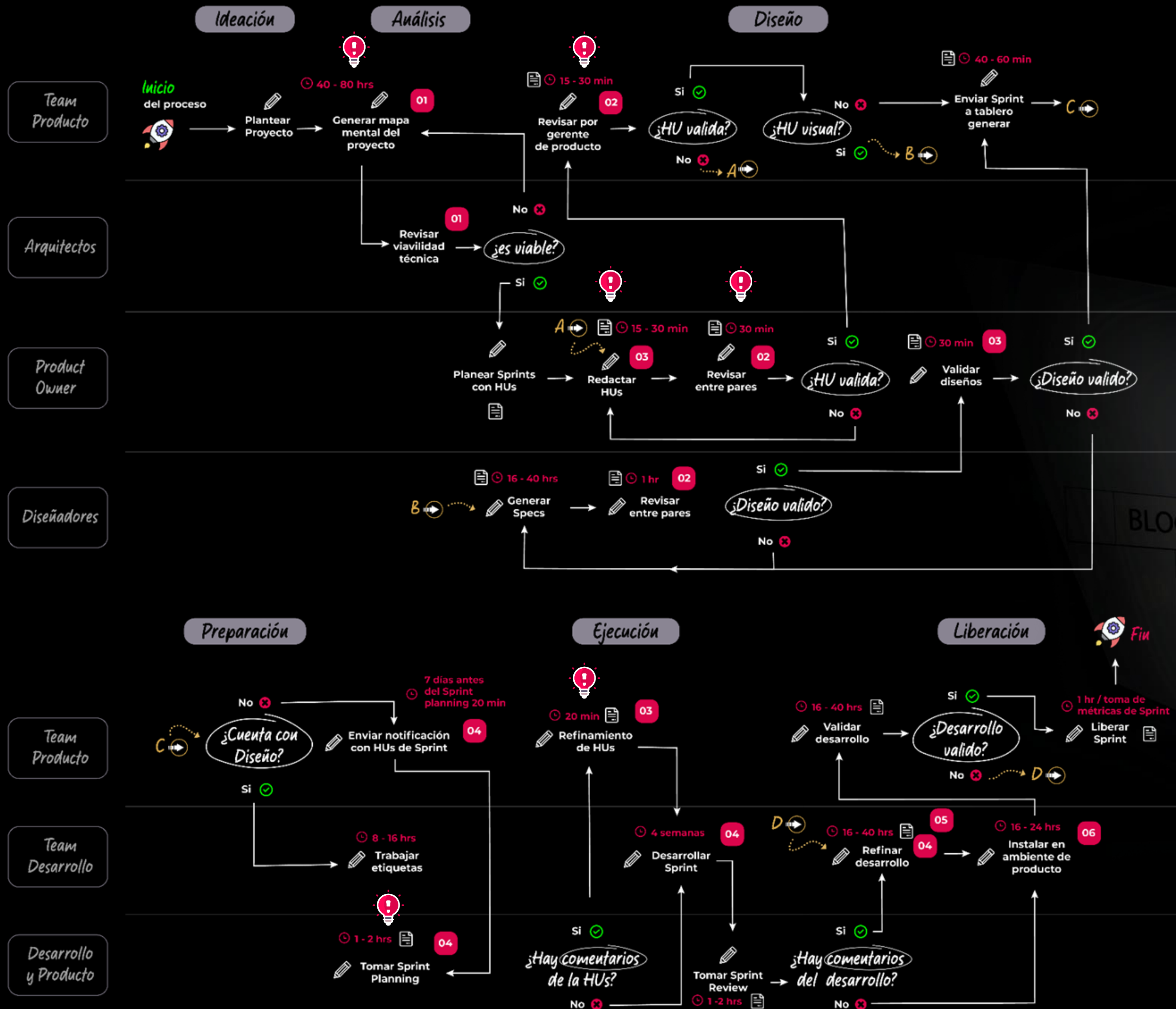
30 años

GLOBAL CX FORUM




→ era del  
**código**

→ era de la  
**orquestración**



- + 01 No se genera modelo de solución de arquitectura
- + 02 Consumo de tiempo en revisiones entre pares manual
- + 03 Tasa alta de retrabajo por falta de definición en HU's y Specs
- + 04 Indefiniciones en HU's y flujos que llevan a aumento de alcance imprevisto
- + 05 Detección tardía de defectos
- + 06 Sobreescritura de cambios en nuevos releases

+  Indicador de actividad con impacto en Monday

TMO:  
3min x Actividad.  
20 actividades x sprint = 60min x integrante del equipo  
360 min aprox de consumo por equipo

BLOCK 01

NODE 04

NODE 05

# Arquitectura

de Solución (To-Be)

+  Jira Software

+  monday.com

+ 160 horas a solo **45 horas**

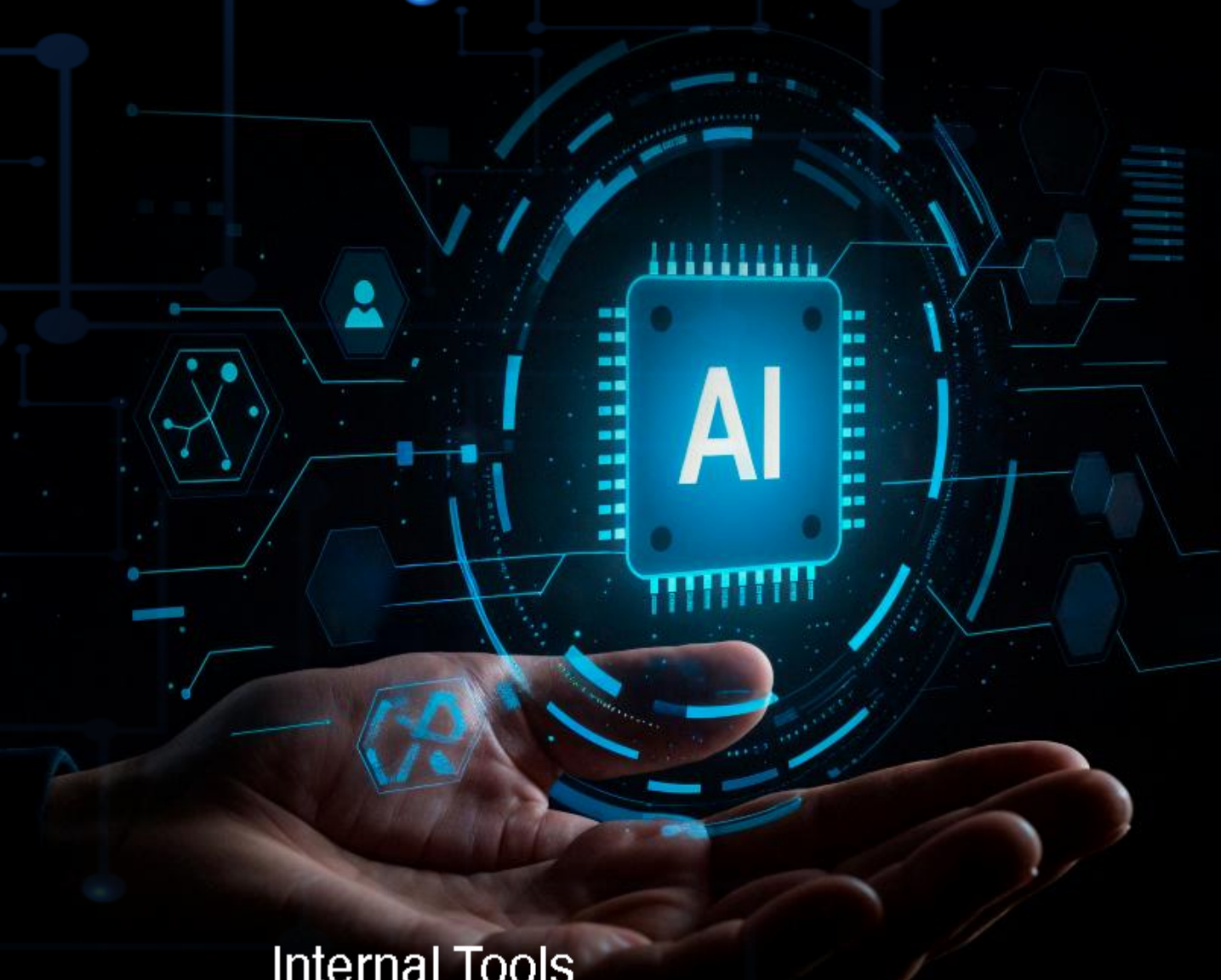


n8n

Internal Tools

+  Bitbucket

+  Custom APIS 



▪ **Tecnología:**

Orquestación de flujos con n8n (Low-Code) + Inteligencia Artificial.

▪ **Cambio de Enfoque:**

De "Revisar manualmente" a "Generar y validar"

Del 9 al 11 de marzo  
2026

RESONANCE  
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

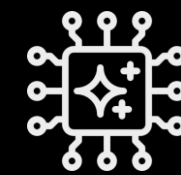
# Generador de HUS con Memoria Histórica



+ Input en formato diagrama vía Miro o texto conversacional en google chat



+ Consulta a Vector DB (Contexto Histórico)



+ Generación IA



+ Historia de Usuario terminada.

Del 9 al 11 de marzo  
2026

RESONANCE  
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

# Auditor e interprete

de Documentación (Confluence)



Del 9 al 11 de marzo  
2026

RESONANCE  
Visión 2030



GLOBAL CX FORUM

The screenshot displays a workflow editor interface for a workflow named "Producto\_HUModuleClasifier". The workflow is currently inactive and has 174,915 stars. The workflow consists of the following steps:

- When clicking "Execute workflow"
- Get row(s) in sheet (read: sheet)
- Loop Over Items
- Wait
- GET HU From Confluence
- Clean Extracted data from Confluence
- OPT JSON EXTRACTOR (Response: Text)
- Code in JavaScript
- POST Label on Page
- Wait1
- Update row in sheet (update: sheet)

Below the workflow steps, there is a red "Execute workflow" button. At the bottom of the interface, there is a "Logs" section with the message: "Nothing to display yet. Execute the workflow to see execution logs."

Del 9 al 11 de marzo  
2026

RESONANCE  
Visión 2030



GLOBAL CX FORUM

The screenshot displays a workflow editor for a chatbot. The workflow begins with a trigger event 'When chat message received'. This leads to an 'AI Agent1' node, which is configured with 'OpenAI Chat Model1' and 'Simple Memory'. A 'Switch' node follows, with rules for 'CLARIFY' and 'READY'. The workflow then proceeds to a second 'AI Agent' node, which is also configured with 'OpenAI Chat Model', 'Simple Memory1', and 'Embeddings OpenAI' (connected to 'Supabase Vector Store'). The final step is 'Respond to Chat1'. The interface includes tabs for 'Editor', 'Executions', and 'Evaluations'. At the bottom, there is a 'Chat' panel with a message input field and a 'Logs' panel.

Del 9 al 11 de marzo  
2026

# LA AUTOMATIZACIÓN



+ **no** es una meta,  
sino una base.

30 años

RESONANCE  
Visión 2030

GLOBAL CX FORUM

GLOBAL **CX** FORUM

30 años

RESONANCE  
Visión 2030

