

An aerial photograph of a city skyline, likely New York City, featuring numerous skyscrapers and a prominent building with a spire on the left. The city is set against a backdrop of mountains under a clear, light blue sky. The overall color palette is dominated by blues and greys, with a slight teal tint.

Future Ready

Camino para avanzar en
la evolución digital y estar
listos para el futuro

Marzo 2026

Predecir

Camino

Cultura

CX

Predecir

Camino

Cultura

CX

¿Por qué el futuro es tan difícil de predecir?



“



La IA generativa todavía está en sus primeras etapas y solo hemos arañado la superficie de lo que podrá hacer

Sam Altman

”

El 40% de los problemas de servicio al cliente se resolverán con herramientas de IA generativa para 2027



Internet 'may be just a passing fad as millions give up on it'

THE Internet may be only a passing fad for many users, according to a report.

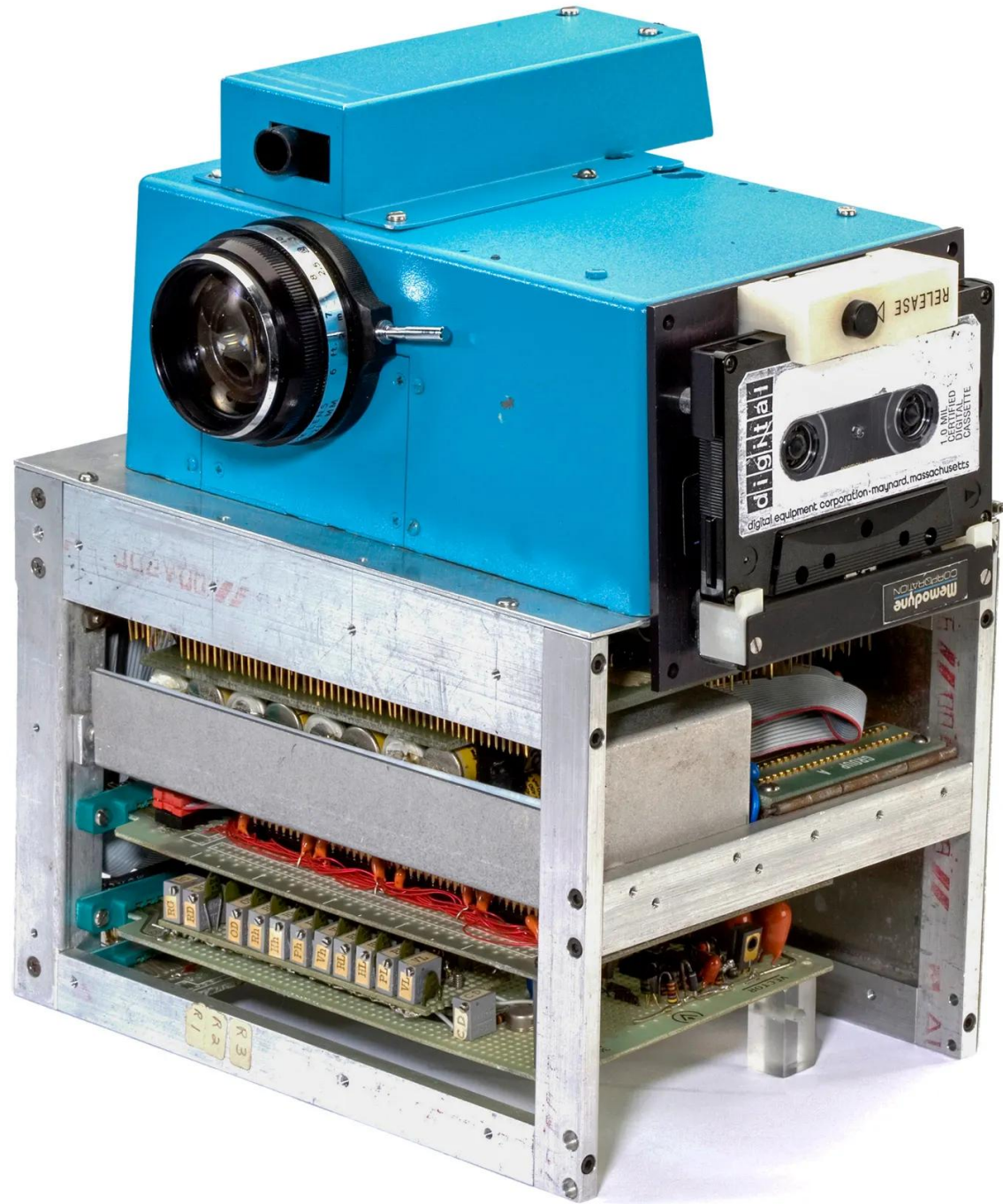
Researchers found that millions were turning their back on the world wide web, frustrated by its limitations and unwilling to pay

By **James Chapman**
Science Correspondent

...director of the society, said: 'We are often presented with a picture of burgeoning Internet use, but there is evidence already of drop-off and saturation among users.

Net loss: Two million Britons have logged off the Internet





RELEASE

digital
10 MILLI METER
DIGITAL
CASSETTE
digital equipment corporation-maynard, massachusetts

Mendyne
CORPORATION

R1
R2
R3



“Digital” no es un avance tecnológico



LEGALTECH



FINTECH



CXTECH



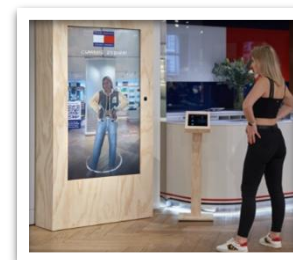
HEALTHTECH



AGTECH



EDTECH



RETAILTECH

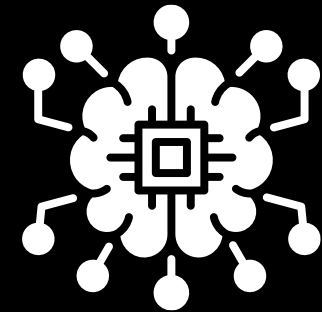
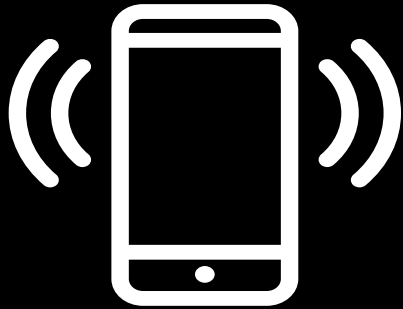
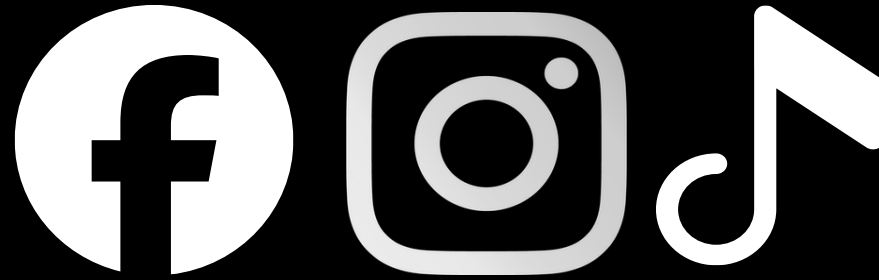


CLEANTECH



INDUSTRY 4.0

Es una explosión de tecnologías complementarias y convergentes que se potencian entre sí disrumpiendo todas las industrias





**Vidrieras
digitales con
realidad
aumentada
para aumentar
el walk in y el
social sharing**



**LeoLabs trackea
y evita colisiones**
en las decenas
de miles de
satélites que se
están lanzando





GILMORE GASOLINE

WILSHIRE - LA BREA SERVICE STATION
"QUICK COURTEOUS SERVICE"

WILSHIRE - LA BREA SERVICE STATION



FOR LESS **W A L M A R T** D



Alonix

Creación de contenidos

Imagen

Julio 2022 (v1)



tec week

Alonés

Creación de contenidos

Imagen

Octubre 2024 (v6.1)



to week

2023

Video hecho con Stable Diffusion
y viralizado por su mala calidad

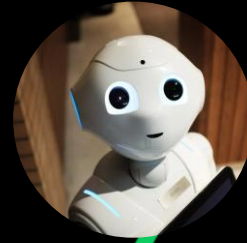
Prompt: **“Will Smith
comiendo spaghetti”**

Before



Now

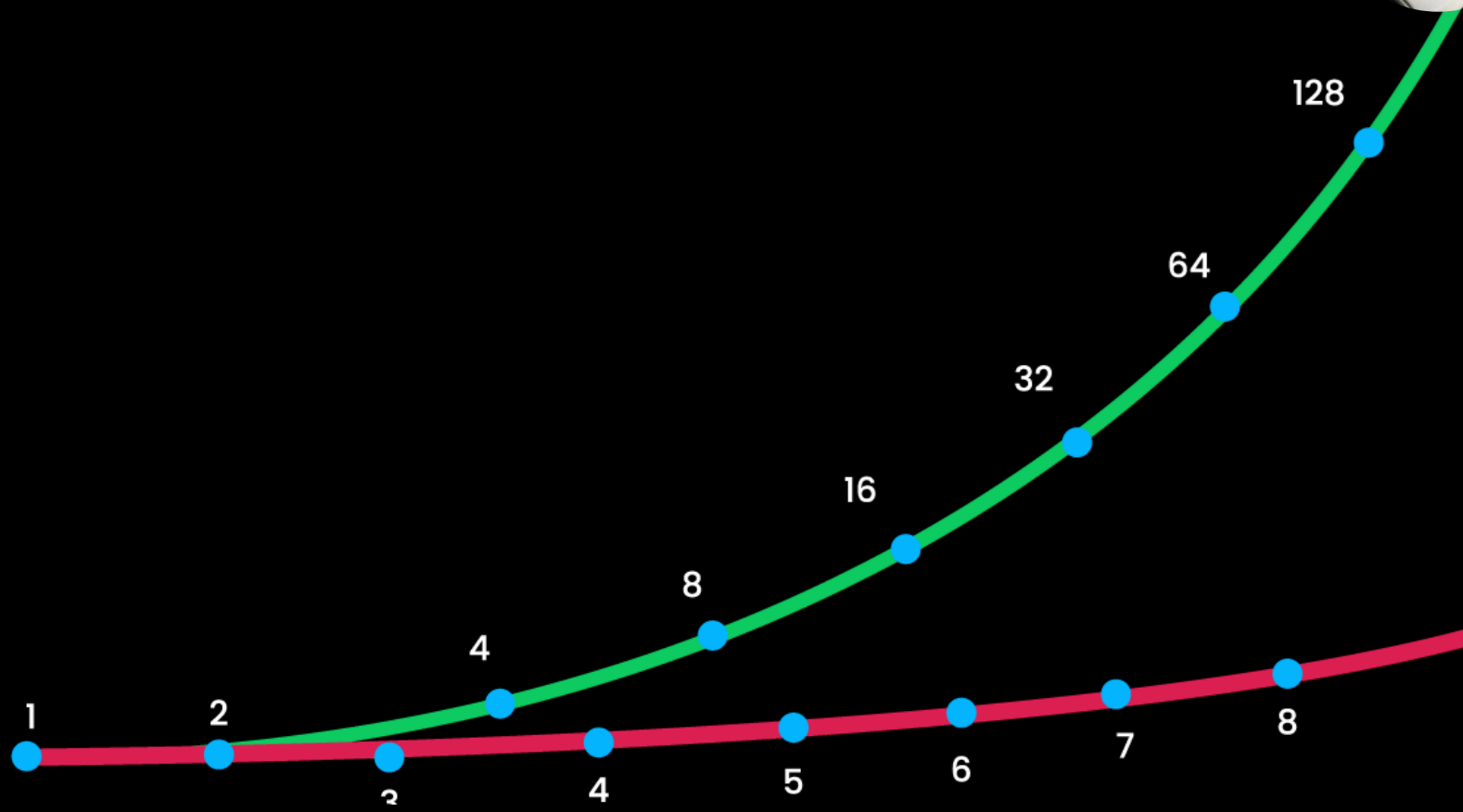




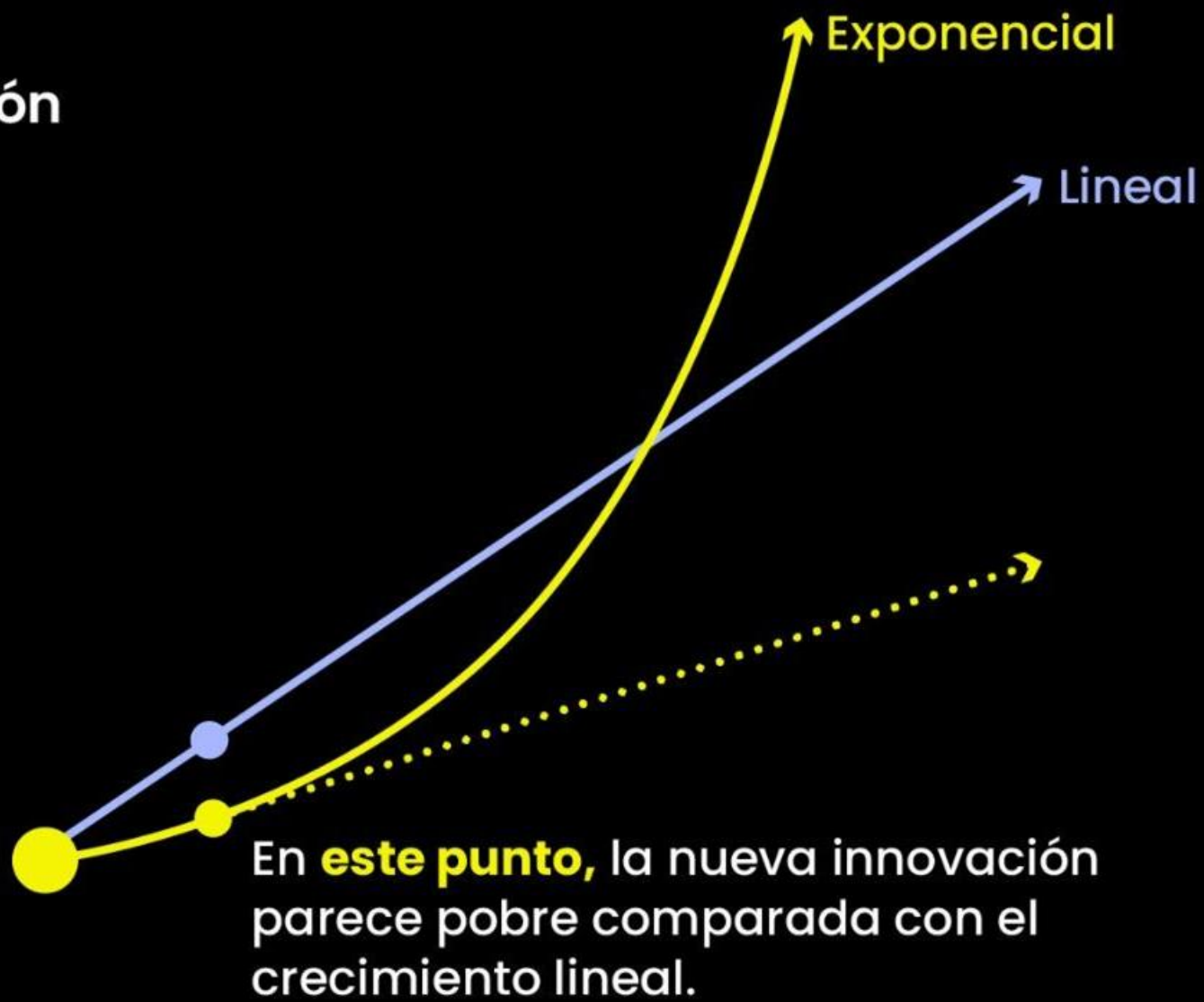
Tecnología
Crecimiento exponencial



Humanos
Crecimiento lineal



El problema con la innovación exponencial



“

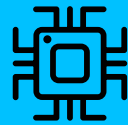


Sobreestimamos el cambio que ocurrirá en los próximos 2 años y **subestimamos el que ocurrirá en los próximos 10**

Bill Gates

”

¿Por qué el futuro es tan difícil de predecir?



Confluencia de
tecnologías
complementarias



Innovaciones
de orden
superior



Crecimiento
exponencial

PAYMENTS



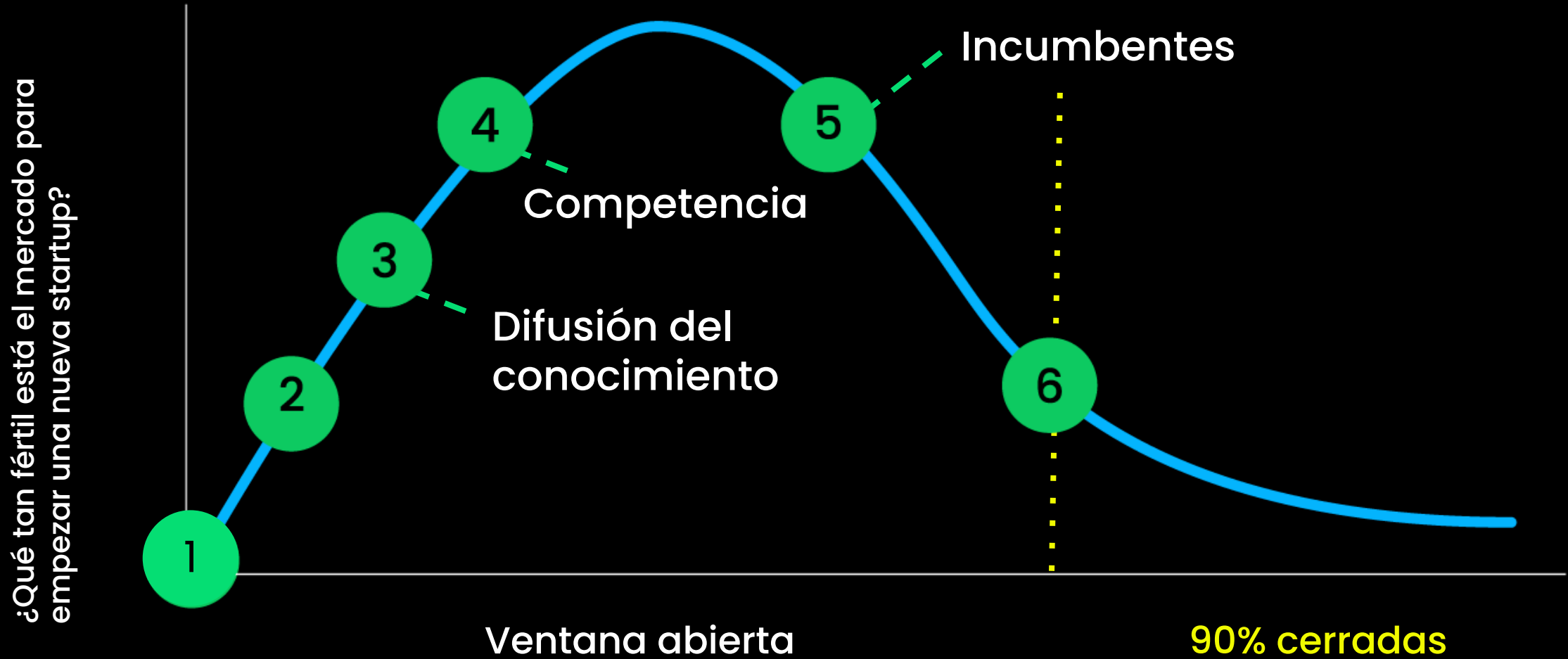
COMPUTING



AI



Ventanas tecnológicas



Mayo 2010

\$ 41

Marzo 2026

\$ 728.000.000



Amazon.com, Inc. (AMZN)

215.68 +6.95 (+3.33%)

NasdaqGS - Nasdaq Real Time Price • USD

A partir del 10:51:02 a.m. EST. Mercado abierto.

☆ Seguir

Mountain ▾

O:204.55 H:215.91 L:202.48 C:215.68 V:NaN

AMZN

^DJI 48,718.24

vol undr 🗑️ 👁️ ✎️

^

yahoo!finance



+4,971.09%

+4,000.00%

+3,000.00%

+2,000.00%

+1,000.00%

+347.87%

0.00%

- +

NVIDIA Corporation (NVDA)

182.52 +2.47 (+1.37%)

☆ Seguir

Mountain ▾

NasdaqGS - Nasdaq Real Time Price • USD A partir del 10:54:13 a.m. EST. Mercado abierto.

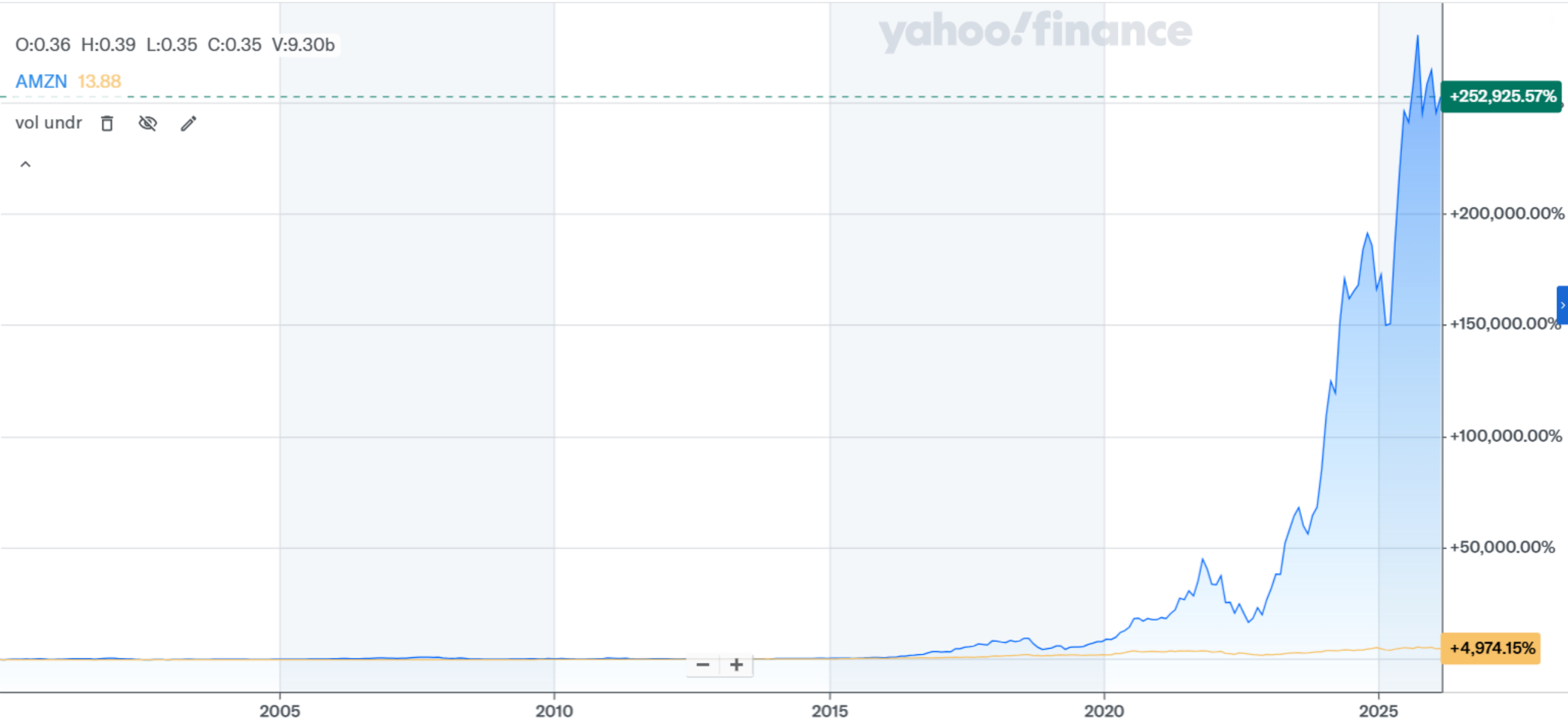
O:0.36 H:0.39 L:0.35 C:0.35 V:9.30b

AMZN 13.88

vol undr 🗑️ 👁️ ✎️

^

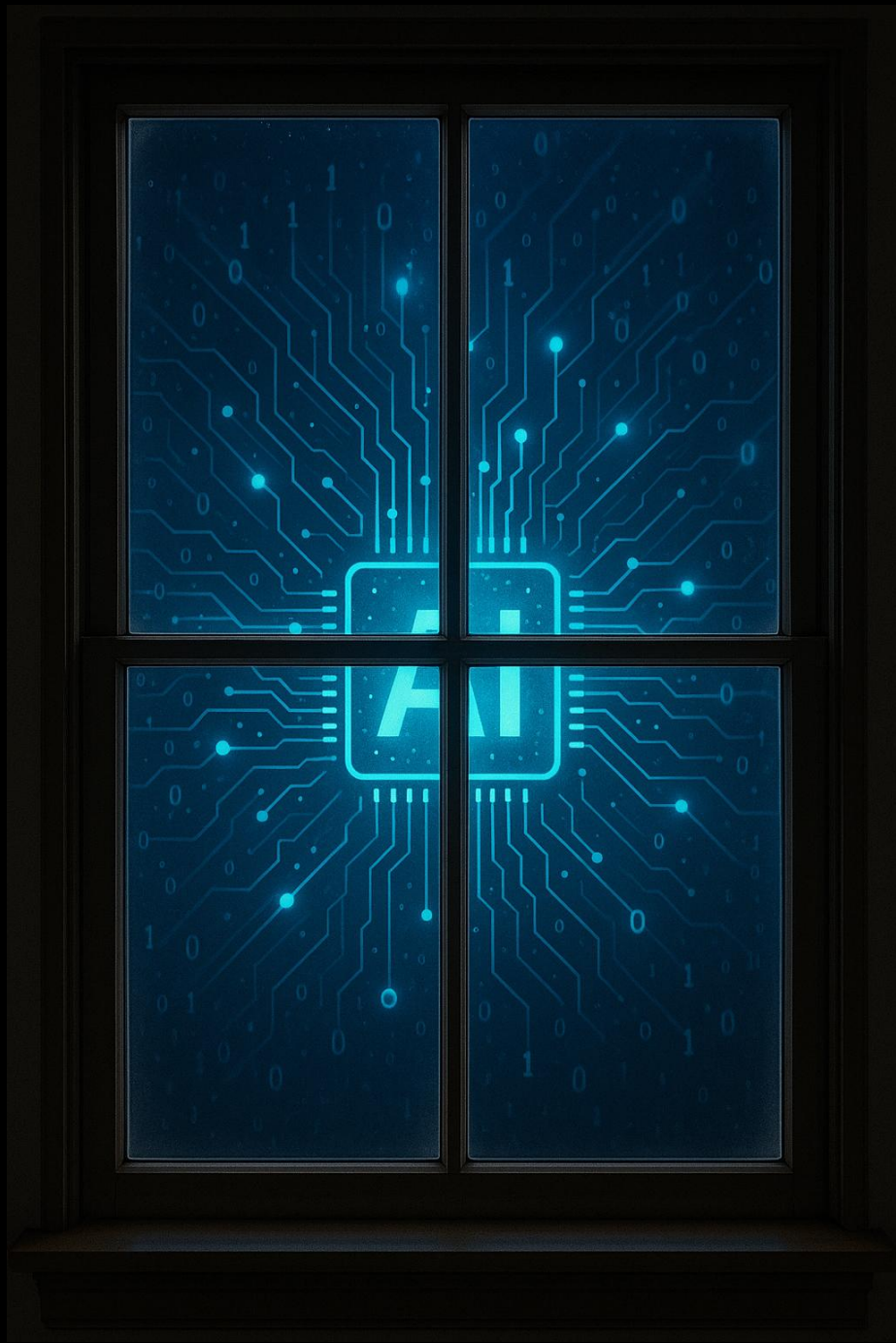
yahoo!finance



+252,925.57%

+4,974.15%

- +



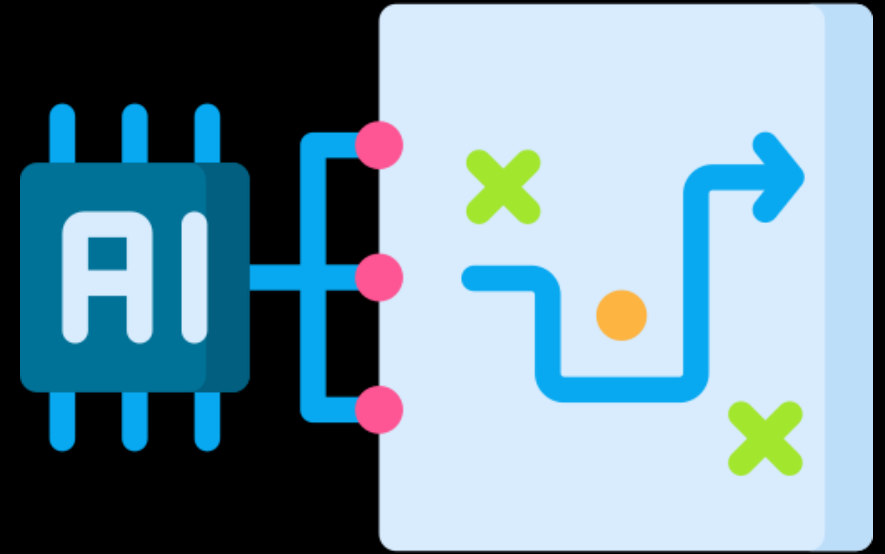
Predecir

Camino

Cultura

CX

¿Qué caminos
podemos seguir
en la evolución
tecnológica de
nuestras
empresas?



Problema

CEOs y Accionistas de empresas quieren **impulsar la evolución digital** de sus organizaciones...

Pero en general **se limitan a gestionar iniciativas de IT**

Solución

Una gestión estratégica integral de la
tecnología como negocio para el
crecimiento y la eficiencia

Revitalización IT



Modernizar tecnología existente

Se Digitalizan plataformas Cliente
Operaciones
ecosistema de nuevas herramientas

Requiere arquitectura IT, equipos de DevOps y gestión del cambio



Optimizar y simplificar negocios existentes

Se logran reducciones de costos, eficiencias y mejor servicio

Requiere conocimientos de procesos de negocio y gestión del cambio



Herramientas para marketing, e-commerce

adquisición y experiencia de clientes
Nuevos Negocios
cross-selling, upselling, market/wallet share y valor de marca

Requiere data analytics y conocimientos de marketing digital



Productos y servicios innovadores

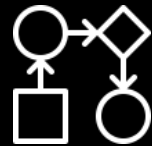
Se encuentran oportunidades de crecimiento

Requiere líderes innovadores y capacidades de creación de negocios e innovación de procesos

Revitalización
IT



Digitalizar
Operaciones



Cliente
Digital



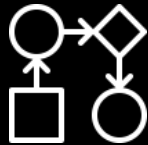
Nuevos
Negocios



Revitalización
IT



Digitalizar
Operaciones



Cliente
Digital



Nuevos
Negocios



Eficiencia
Hacia adentro

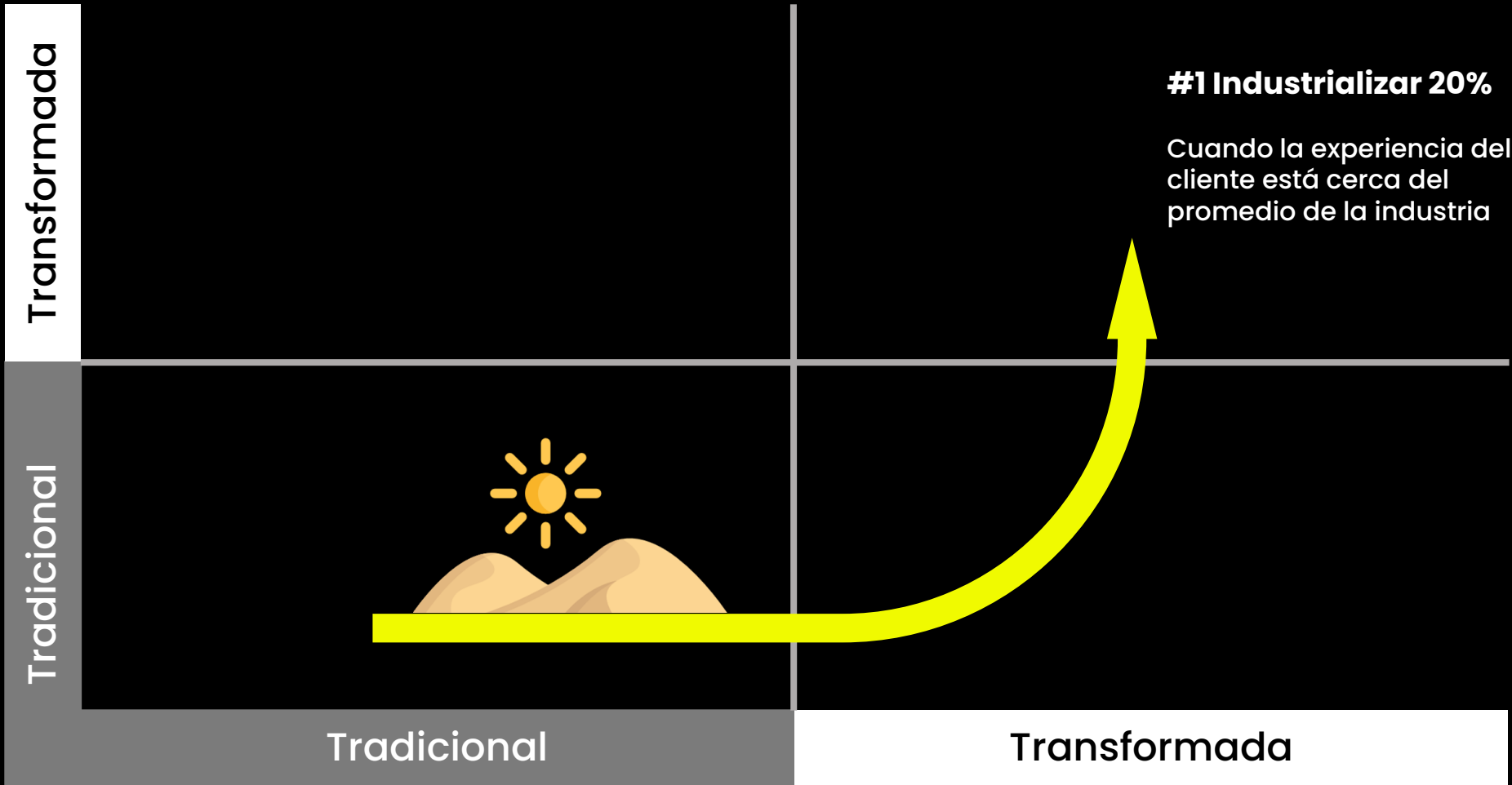
Crecimiento
Hacia afuera

Experiencia de Cliente

Transformada	<p>Experiencia Integrada</p> <ul style="list-style-type: none">• El Cliente recibe una experiencia integrada simulada a pesar de las complejidades operativas internas• Fuerte diseño e interfaz de usuario• Rica experiencia móvil <p>20% -1.0 pp</p>	<p>Lista para el Futuro</p> <ul style="list-style-type: none">• Innovadora y con bajos costos• Gran experiencia de usuario• Ágil y modular• Los datos son un activo estratégico• Ecosistemas en funcionamiento <p>22% 19.3 pp</p>
Tradicional	<p>Silos y Spaghetti</p> <ul style="list-style-type: none">• Liderada por productos• Complejo panorama de procesos, sistemas y datos• La performance depende de los héroes <p>51% -7.9 pp</p>	<p>Industrializada</p> <ul style="list-style-type: none">• Productos y servicios plug & play y expuestos como servicio• Procesos estandarizados• Datos confiables y fácil acceso <p>7% 1.8 pp</p>
	Tradicional	Transformada

Eficiencia Operativa

Experiencia de Cliente



Eficiencia Operativa

“



El mejor servicio es aquel en que el cliente no necesita llamarte ni hablar contigo, simplemente funciona

Jeff Bezos

”

Predecir

Camino

Cultura

CX

¿Qué características
tiene la Cultura de
una empresa lista
para el Futuro?

ACCOUNT SEARCHING



Nossos valores



Sonho bom e grande

Testar e evoluir para acertar grande.



Mente aberta

Não ser dono da verdade, ter espírito empreendedor.



Compromisso com pessoas e resultado

Transformando o impossível em realidade.



“La principal materia prima de la innovación no es la tecnología, es el oído, para escuchar al cliente”
Rony Meisler, emprendedor brasileño

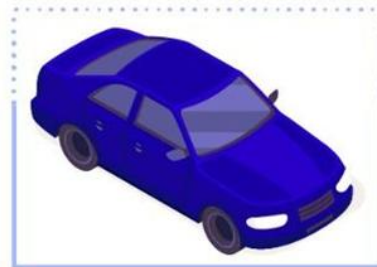


1

2

3

4



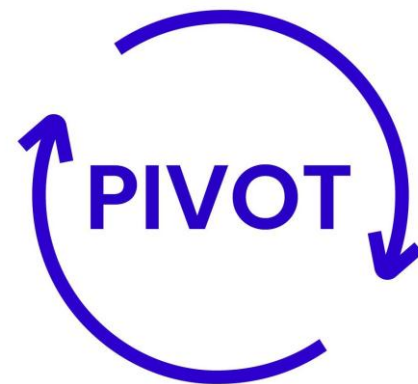
1

2

3

4

5



“



Las ideas no salen
completamente
formadas

Zuckerberg

”



En 1968 un empleado de una empresa química estaba desarrollando un adhesivo.

El objetivo era que fuera **súper fuerte...**



El resultado fue exactamente lo opuesto

Un adhesivo leve a la presión y reusable

Y encontraron un uso que **fue icónico** para la marca y muy rentable por décadas

3M



My BFF Rocks
Dhruv
Jyoti

Love is selfless. Always have being hearted and respectful
Megha Singh Saini

Admundu Rocks
Jyoti
We don't know know that generator and seat
Reality Mohit

Everything happens for a good reason, believe it you will be happy forever
Anushka

Jeena Roof Mummy take the bye
I love my Mummy take love
Subhasini

from the... MDR's...
Hostel in this mustid be...
→ XYZ

Life is so awesome. Just change the way you see it.
Aditya
we are bho-sil

Accept all the things that life gives you. Be adorable towards your life. If you can't argue with the death don't do it with life.
- (ARZO)

Live Be your Love yourself

- Grab a post-it.
- Write, draw or doodle your story.
- Just make sure it fits on one side.

Who will read this he will mad from Ninu minna

will you change behaviour paid me...

Enjoy your struggle Because one you succeed, you are going to tell the story of your success till you die. So, enjoy your struggle.

KISS Keep It Simple

I am very Proud to be a...

may change but sea bed waiting to...

live + you like! Just love yourself

I Love Myself Stay Hungry Stay foolish

but "Death is peaceful"

Set fire to the world with your brokenness.
Sahana

Please Spread the message of gender neutrality all over the world.
Pooja Singh

Paula Haha Ka Hail Hail!!

Just love yourself

LOL (lots of love)

tooth paste me yanaak hai??
-mullu

I love my Mother

it is Peace in the name of Allah

Destiny favours the brave Go, Be Brave!

OUT of HOUSE, something ANDERFUL ways

OUR 3rd Jaipur Lit Fest!

True love of my life

Be single be vigin be happy



BIAS FOR ACTION

Speed matters in business. Many decisions and actions are reversible and do not need extensive study. We value calculated risk taking.



Asumimos
riesgos para
hacer mejores
negocios

CREDIT: GRACE SPRINGER VIA STORYFUL



CTV

Asumimos
riesgos para
hacer mejores
negocios

“



Más vale tener
1.000 enemigos
fuera de la carpa
que 1 adentro

Indios Sioux

”

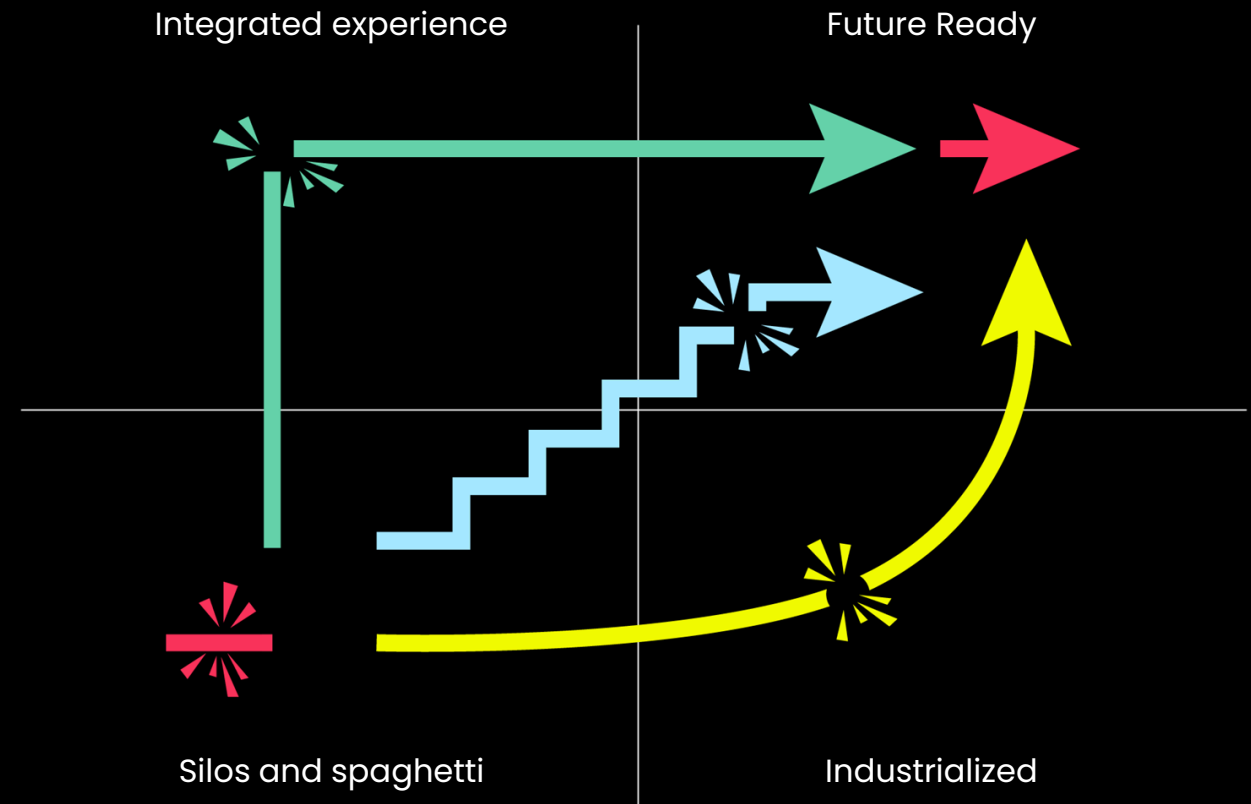
Predecir

Camino

Cultura

CX

¿Tienen las empresas sus procesos de CX listos para el futuro?



Impulsadas por el deseo de **aprovechar al máximo el poder de la inteligencia artificial y la robótica**, las empresas están atravesando una transformación sin precedentes con 3 objetivos:

Evolucionar sus
operaciones

Ser más ágiles e
inteligentes

Estar preparadas
para el Futuro

Gartner®

¿Por qué tercerizan las empresas?

Antes, por **costos**

Ahora, por **digitalización y plataformas**

La grieta del GenAI

Proyectos
fallidos

Proyectos
exitosos

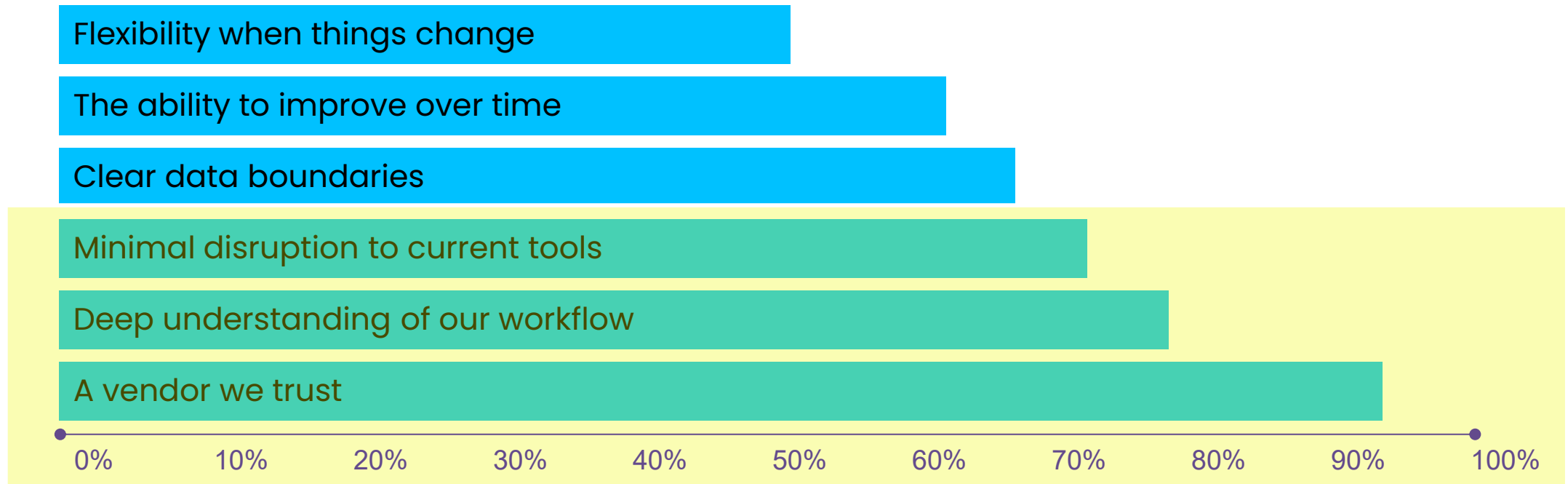
GenAI



- La mayoría fracasa debido a **procesos frágiles**, falta de aprendizaje contextual y **desalineación con las operaciones diarias.**
- Las empresas que tienen éxito exigen una **personalización específica para cada proceso** y sistemas que se integren con los procesos existentes.
- **Las Implementaciones internas fallan con el doble de frecuencia.**

Exhibit: How executives select GenAI vendors

Derived from interviews and coded by category

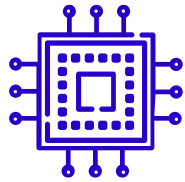


"Si no se integra con Salesforce ni con nuestros sistemas internos, nadie lo va a usar"

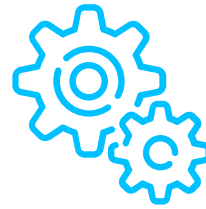
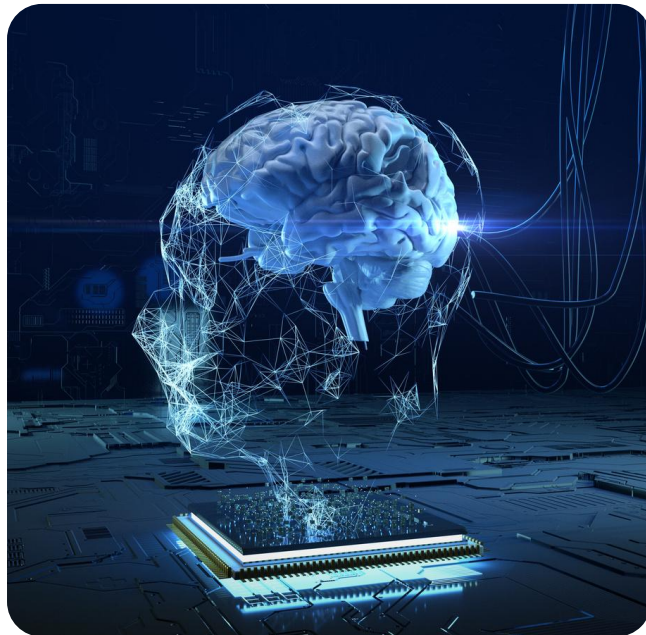
"La mayoría de los proveedores no entienden cómo funcionan nuestras aprobaciones ni nuestros procesos"

"Es más probable que esperemos a que nuestro socio actual incorpore IA que apostar por una startup"

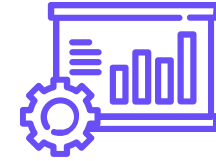
El reto que viven hoy las empresas requiere asegurar **capacidades y conocimiento** en tres factores clave:



Tecnología



Procesos



Negocio

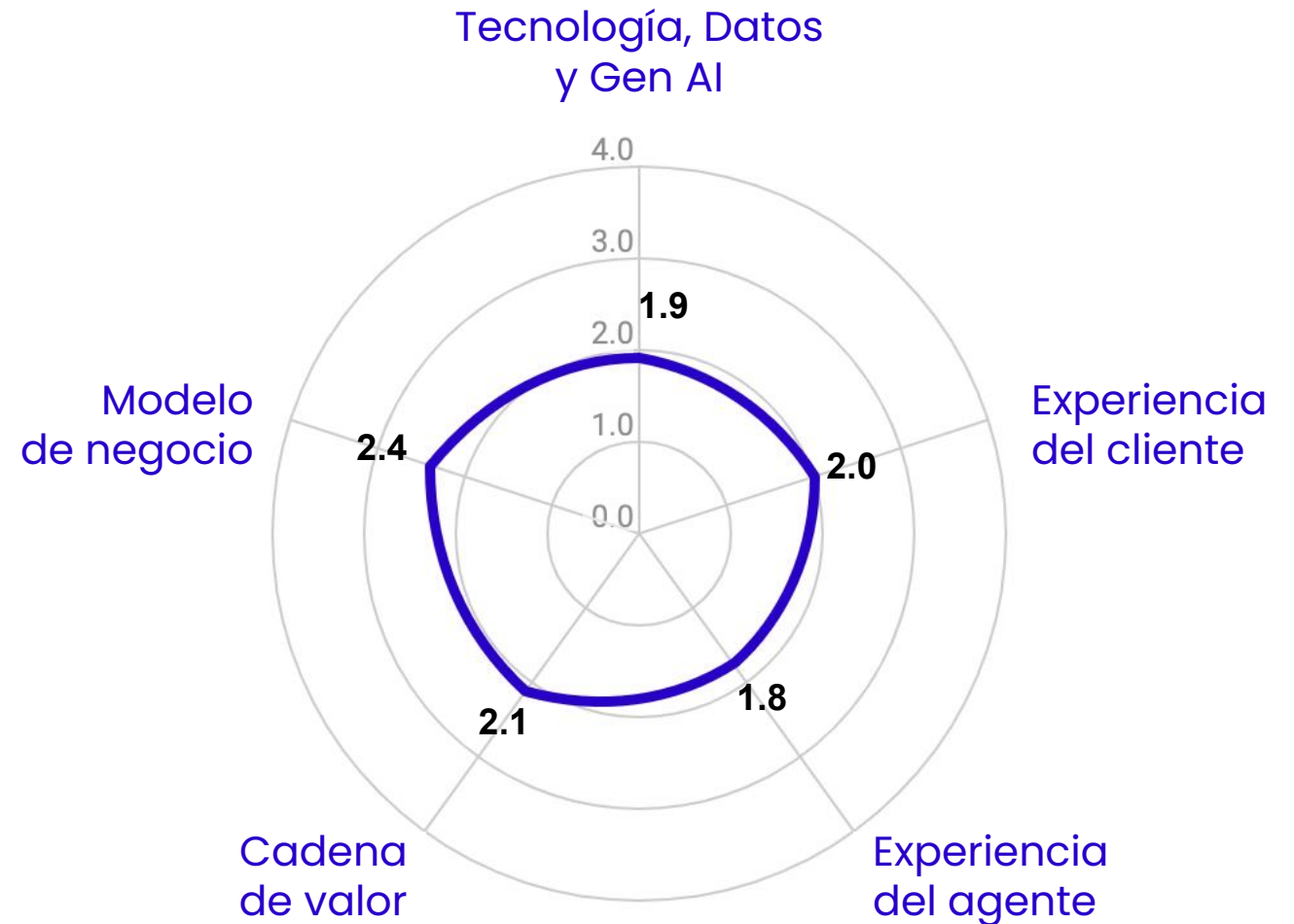




Madurez digital del CX en las empresas

Assessment 360°

Resultados



Resultados de impacto



Diagnóstico y Roadmap por dimensión

Tecnología, Datos y GenAI

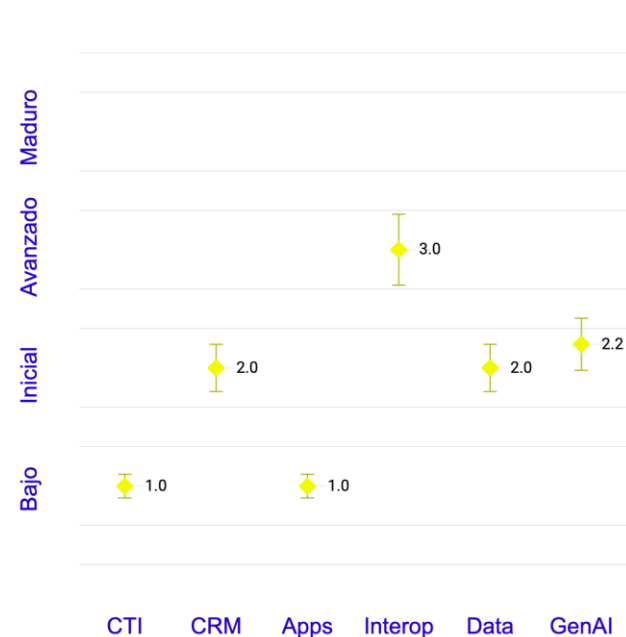
Experiencia del Cliente

Experiencia del Agente

Cadena de Valor CX

Modelo de Negocio

Diagnóstico de madurez 1.9



RoadMap

Fase	CTI	CRM	Apps	Interop	Data	GenAI
Fase I	Definir tipo de CTI Cloud e implementar - Integración con sistemas clave - Omnicanalidad	Vista 360 del cliente Integrar a sistemas clave	Escritorio Único		Estandarización y calidad	Aseguramiento de la data y la infraestructura adecuada
Fase II	Automatizaciones Gestión basada en datos en tiempo real	Value Acceleration Team Potenciación del CRM	Value Acceleration Team RPA - GenAI		Analítica y Visualización	Insights asistidos por IA, mejora de los flujos de trabajo, PoC y pilotos de GenAI
Fase III	Habilitación para capacidades de GenAI				Inteligencia predictiva y tiempo real	Auto-pilots Interacciones de IA hiperpersonalizadas
Fase IV	Tiger Team Capas de valor					Copilots. Personalización impulsada por IA, IA omnicanal

Resultados de impacto



Diagnóstico y Roadmap por dimensión

Tecnología, Datos y GenAI

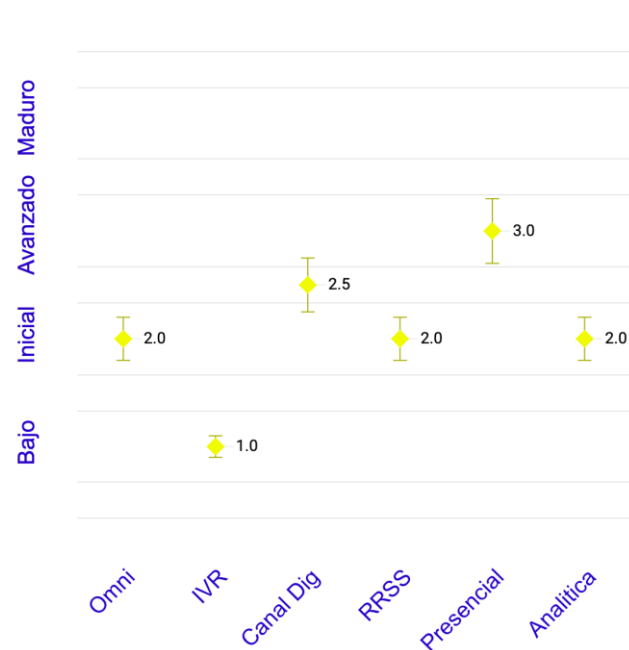
Experiencia del Cliente

Experiencia del Agente

Cadena de Valor CX

Modelo de Negocio

Diagnóstico de madurez **2.0**



RoadMap

Fase	Omni	IVR	Canal Dig	RRSS	Presencial	Analítica
Fase I	Vista 360° centralizada y en tiempo real	IVR inteligente	Automatización inteligente + personalización Incorporando IA	Posicionamiento en RRSS	Conectar en tiempo real	VOC Calidad semi-automatizada Insights
Fase II	Activación inteligente y personalización	Personalización de opciones por cliente Integraciones	Value Acceleration Team Analítica - GenAI	Atención inteligente de RRSS	Value Acceleration Team Oportunidades de digitalizar la atención	Modelos analíticos especializados
Fase III	Value Acceleration Team Analítica - GenAI	Inteligencia contextual y modelos de predicción		Potenciar atención RRSS *Command Center y Creative Center		Tiger Team Gen AI
Fase IV		IVR conversacional Auto-pilots				

Resultados de impacto



Diagnóstico y Roadmap por dimensión

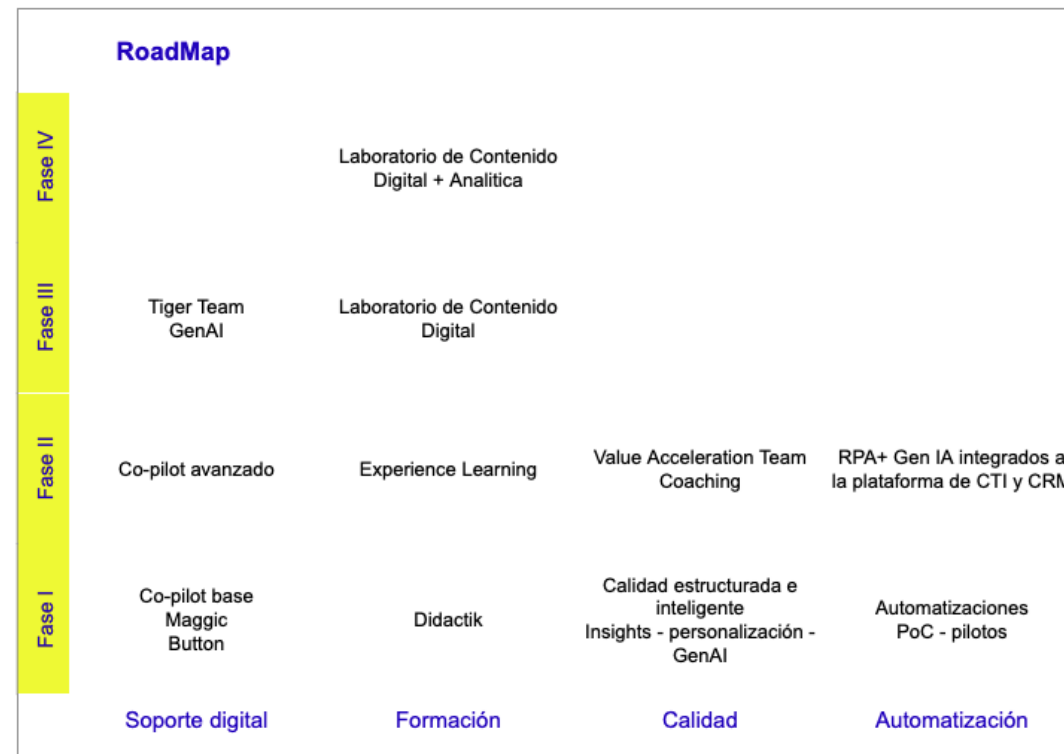
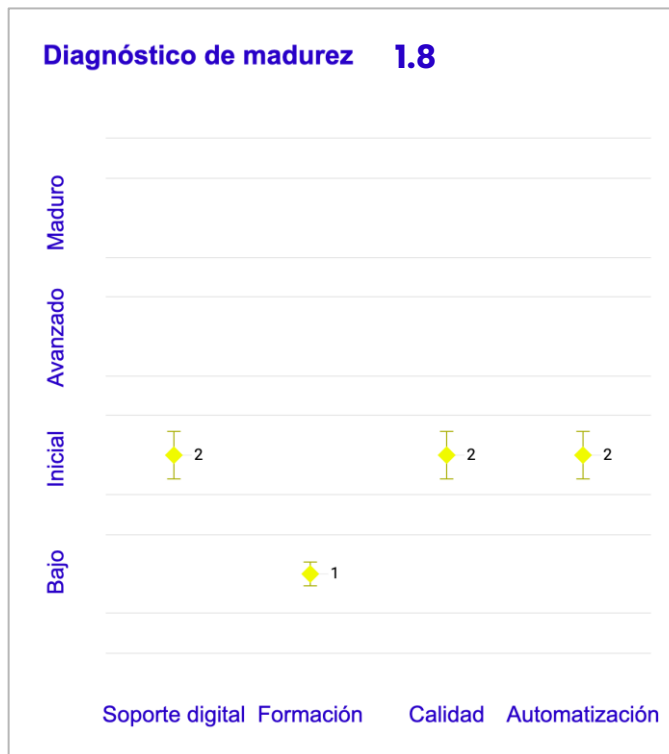
Tecnología, Datos y GenAI

Experiencia del Cliente

Experiencia del Agente

Cadena de Valor CX

Modelo de Negocio



Resultados de impacto



Diagnóstico y Roadmap por dimensión

Tecnología, Datos y GenAI

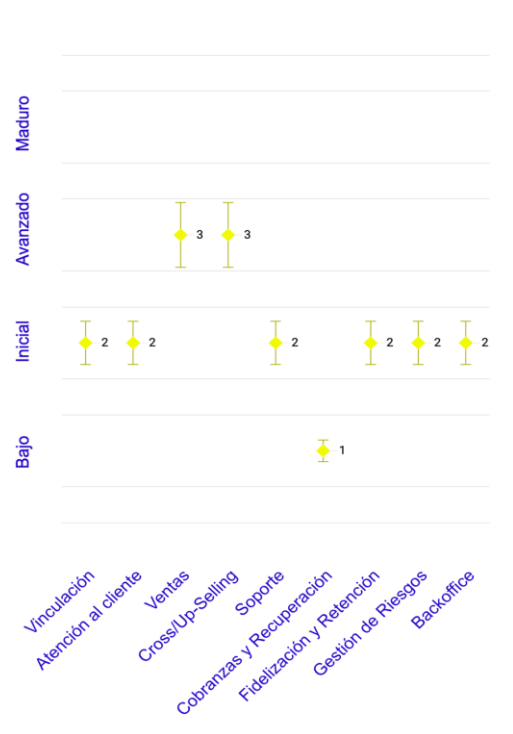
Experiencia del Cliente

Experiencia del Agente

Cadena de Valor CX

Modelo de Negocio

Diagnóstico de madurez 2.1



RoadMap



Resultados de impacto



Diagnóstico y Roadmap por dimensión

Tecnología, Datos y GenAI

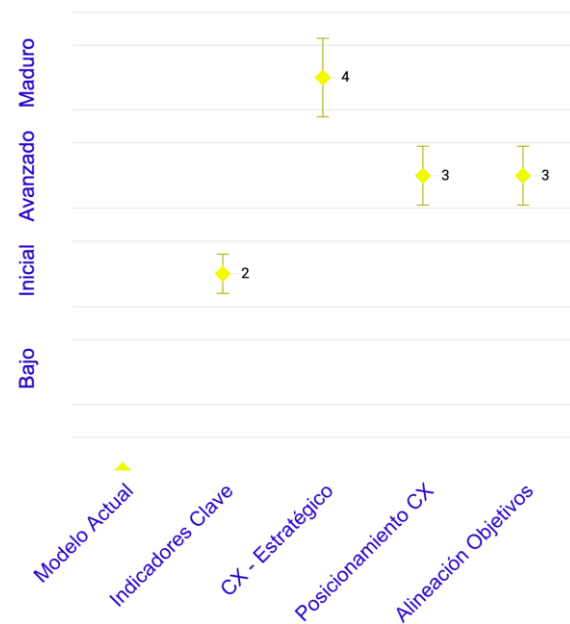
Experiencia del Cliente

Experiencia del Agente

Cadena de Valor CX

Modelo de Negocio

Diagnóstico de madurez 2.4



RoadMap

Fase	Acción	Resultado
Fase I	Diagnóstico y visión estratégica Entender el punto de partida y los objetivos	Generación de insights comerciales
Fase II	Análisis de Capacidades y Oportunidades	Cross-selling y Upselling
Fase III	Opciones de Modelo de Negocio Escenarios de evolución posibles y evaluar su viabilidad	Fidelización con impacto económico
Fase IV	Elegir el modelo más adecuado y definir el plan de transición	Activación de leads desde servicio (PQR)

Estrategia de Contratación

Estrategia de Neocio Monetización del CX

Resultados del Assessment 360°

22
Clientes

6
Sectores

Financiero
Salud
Consumo
Seguros
Logística
Servicios

2,3
Promedio
global sobre 4

La madurez actual muestra una tendencia acelerada a la **digitalización**, con **procesos y canales digitales gestionados de forma inteligente**, habilitando **autogestión e integrando capacidades digitales que fortalecen una experiencia más simple, eficiente y sostenible**

Tecnología, Datos
y GenAI
2.19

Experiencia
del Cliente
2.21

Experiencia
del Agente
2.03

Cadena de
Valor CX
2.21

Modelo
de Negocio
2.74

Silos de información

Las empresas tienen
datos, **pero no se
utilizan**

**No se definen
indicadores** desde el
momento cero

Se tienen múltiples
plataformas y se
gestiona cada canal
en una plataforma
diferente, **sin integrar
la información**

Aún **no están
construyendo los
journeys**
reimaginando la
experiencia
potenciada con IA

**Falta de trabajo
conjunto de las áreas**,
razón por la que
trabajan por silos y no
se aprovechan las
sinergias

Las empresas sí
están poniendo al
cliente en el centro,
pero no hay avances
en cuanto al
**planteamiento de
KPI's específicos y la
monetización del CX**

Resultados del Assessment 360°

22
Clientes

6
Sectores

Financiero
Salud
Consumo
Seguros
Logística
Servicios

2,3
Promedio
global sobre 4

La madurez actual muestra una tendencia acelerada a la **digitalización**, con **procesos y canales digitales gestionados de forma inteligente**, habilitando **autogestión e integrando capacidades digitales que fortalecen una experiencia más simple, eficiente y sostenible**

Tecnología, Datos
y GenAI
2.19

Experiencia
del Cliente
2.21

Experiencia
del Agente
2.03

Cadena de
Valor CX
2.21

Modelo
de Negocio
2.74

Silos de información

Las empresas tienen
datos, **pero no se
utilizan**

**No se definen
indicadores** desde el
momento cero

Se tienen múltiples
plataformas y se
gestiona cada canal
en una plataforma
diferente, **sin integrar
la información**

Aún **no están
construyendo los
journeys**
reimaginando la
experiencia
potenciada con IA

**Falta de trabajo
conjunto de las áreas**,
razón por la que
trabajan por silos y no
se aprovechan las
sinergias

Las empresas sí
están poniendo al
cliente en el centro,
pero no hay avances
en cuanto al
**planteamiento de
KPI's específicos y la
monetización del CX**

An aerial photograph of a city skyline at dusk or dawn. The sky is a deep blue, and the city lights are beginning to glow. In the background, there are mountains. The foreground is dominated by a dense cluster of skyscrapers, with one particularly tall building on the left side.

Future Ready

Camino para avanzar en la evolución digital y estar listos para el futuro

Marzo 2026

¡Gracias!