

# De la Estrategia a la Ejecución

El camino tecnológico hacia un Customer Experience exponencial

Manuel Hernández

MCM Business Tech-co

Líder de Producto UCaaS & CCaaS

## RESONANCE

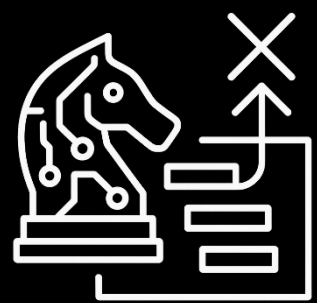
Visión 2030

# Agenda

*«La estrategia sin táctica es el camino más lento hacia la victoria,*

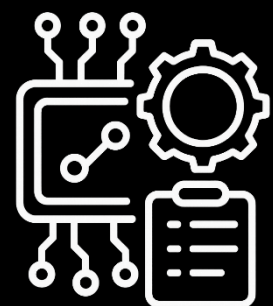
*la táctica sin estrategia es el ruido que precede a la derrota»*

*Sun Tzu*



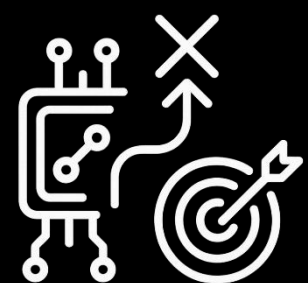
## **ESTRATEGIA**

Panorama en México y el mundo



## **PREPARACIÓN**

Macrotendencias del mercado



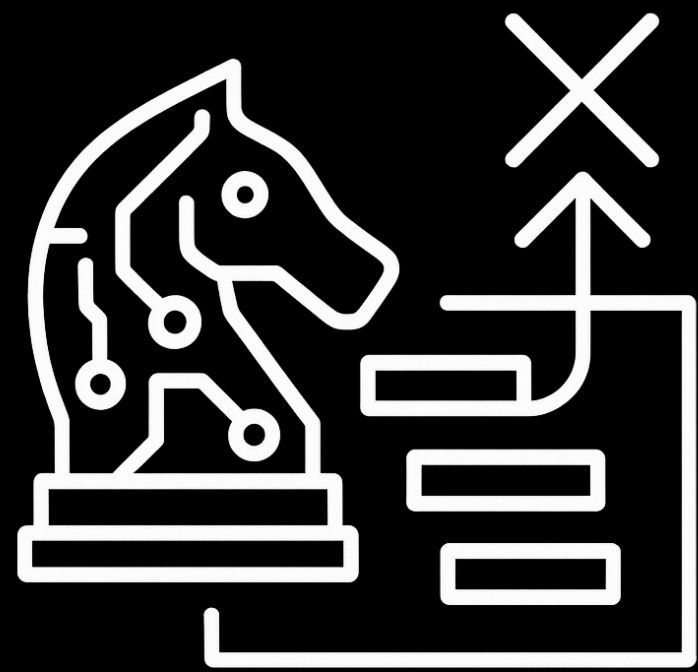
## **TACTICA**

UCaaS + CCaaS + Inteligencia Artificial

GLOBAL **CX** FORUM

30 años

RESONANCE  
Visión 2030



**ESTRATEGIA**

Panorama en México y el mundo



# Retos y Prioridades

## Para la mejora de la Experiencia del Empleado



**Falta** de herramientas colaborativas intuitivas



**Dificultad** para encontrar a expertos en tiempo y forma



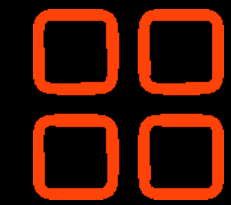
**Proveer** de plataformas unificadas intuitivas



**Unificar** los canales de comunicación



**Imposibilidad** de trabajar de manera remota



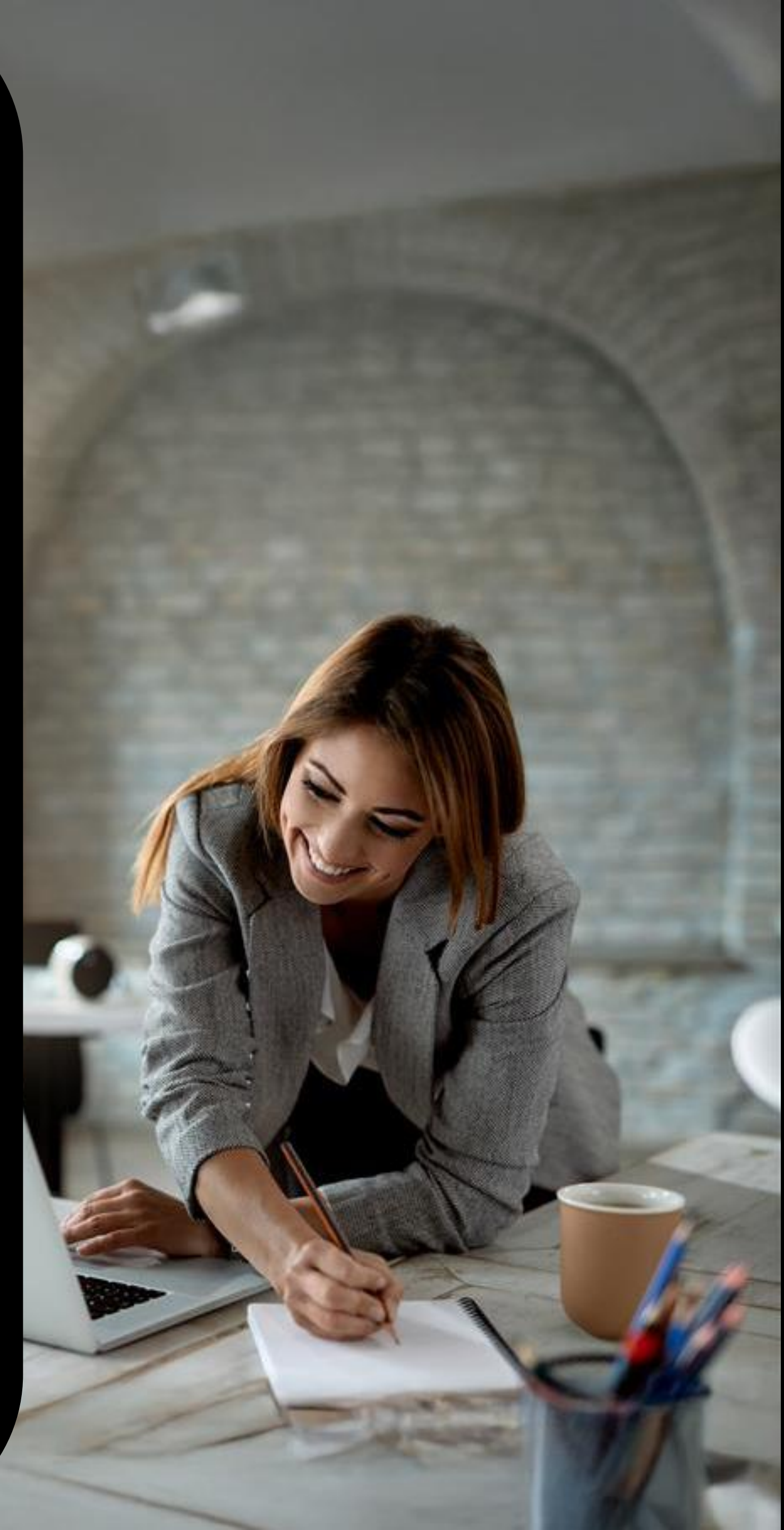
**Diversos** sistemas y aplicaciones para resolver las tareas



**Manejar** un ambiente de trabajo colaborativo, híbrido y seguro



**Incorporar** la IA para simplificar las tareas y los procesos



# Experiencia del Empleado es obligatoria

Indicador	EX alto	EX bajo
Rotación laboral	30–40% menor	>47%
Productividad	+29%	Estancada
Crecimiento de ingresos	+25%	Promedio sector
Margen de utilidad	+21%	Inferior
Innovación interna	3x más iniciativas	Limitada

Del 9 al 11 de marzo  
2026

RESONANCE  
Visión 2030

30  
años

GLOBAL CX FORUM

# Retos y Prioridades

## Para la mejora de la Experiencia del Cliente (CX)



**Múltiples** herramientas para Brindar atención



**Herramientas** aisladas que Afectan la agilidad del negocio



**Proveer** mejor experiencia al cliente con mayor agilidad



**Unificar** la voz y la omnicanalidad en una sola plataforma



**Agentes** usando diversas fuentes de información



**Costo de Operación** y complejidad altos



**Reducir** el estrés del Agente, frustración y cansancio



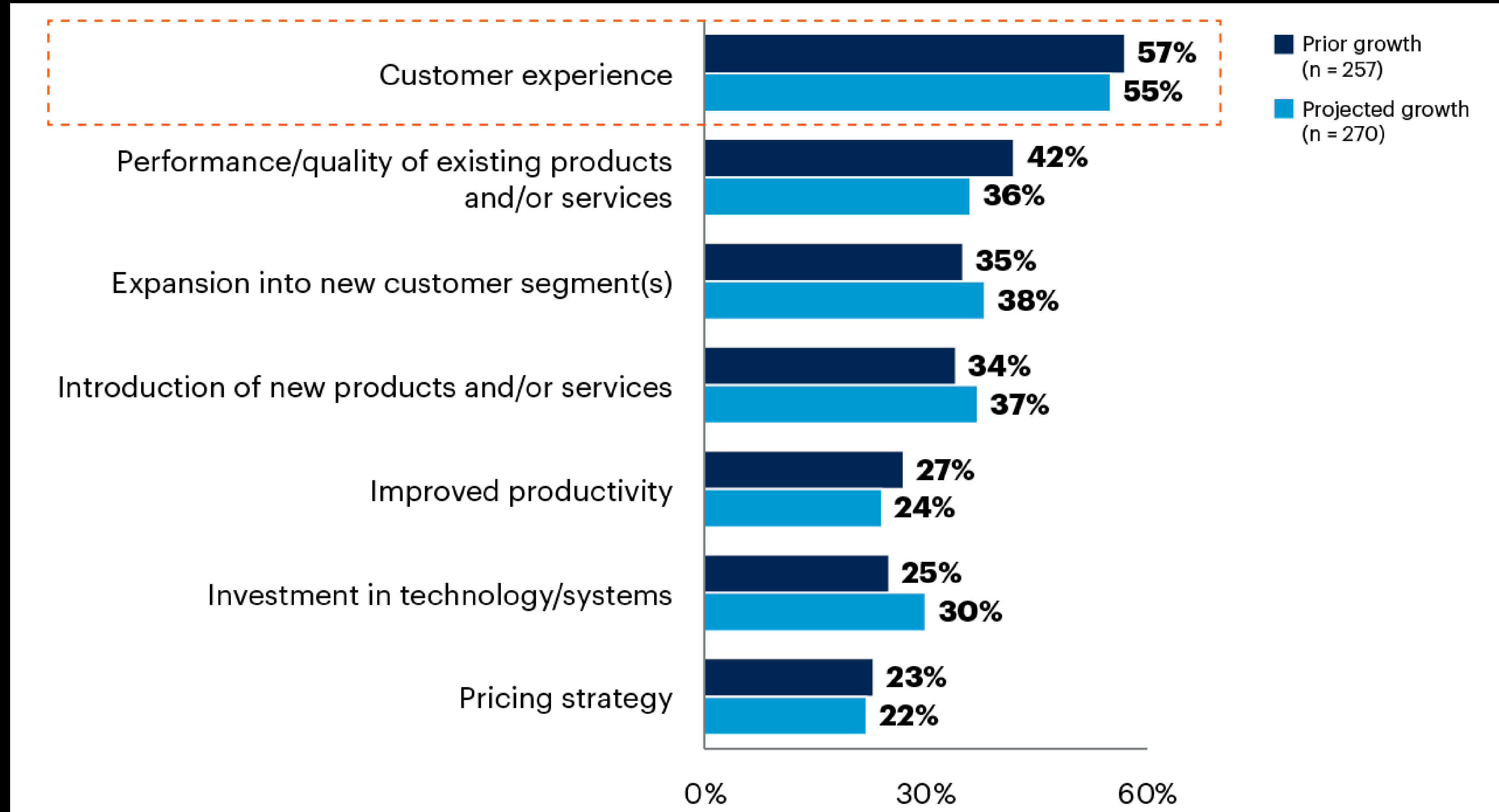
**Eficientar** la operación haciendo uso de herramientas como la IA



# Experiencia del Cliente es determinante

	Indicador	CX alto	CX bajo
	<b>Retención</b>	86% clientes repiten compra	13% permanecen tras mala experiencia
	<b>Ingresos</b>	+15% crecimiento anual	-20% por pérdida de clientes
	<b>Lealtad</b>	5 veces más recomendaciones	3 veces más propensos a cambiar
	<b>Costo de adquisición</b>	-25% gracias a referidos	+30% por pérdida de fidelidad

# El crecimiento de las compañías hoy y mañana



Del 9 al 11 de marzo  
2026

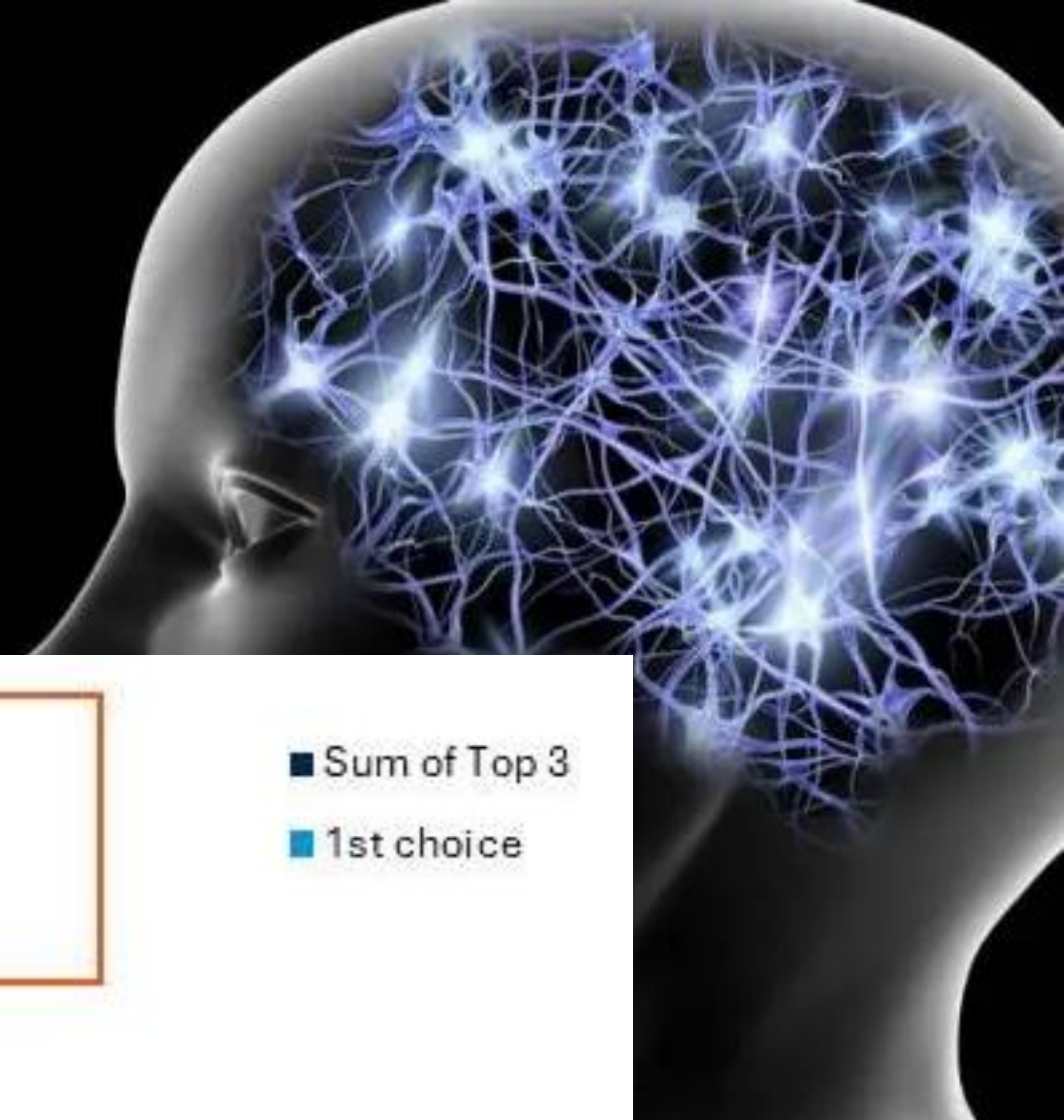
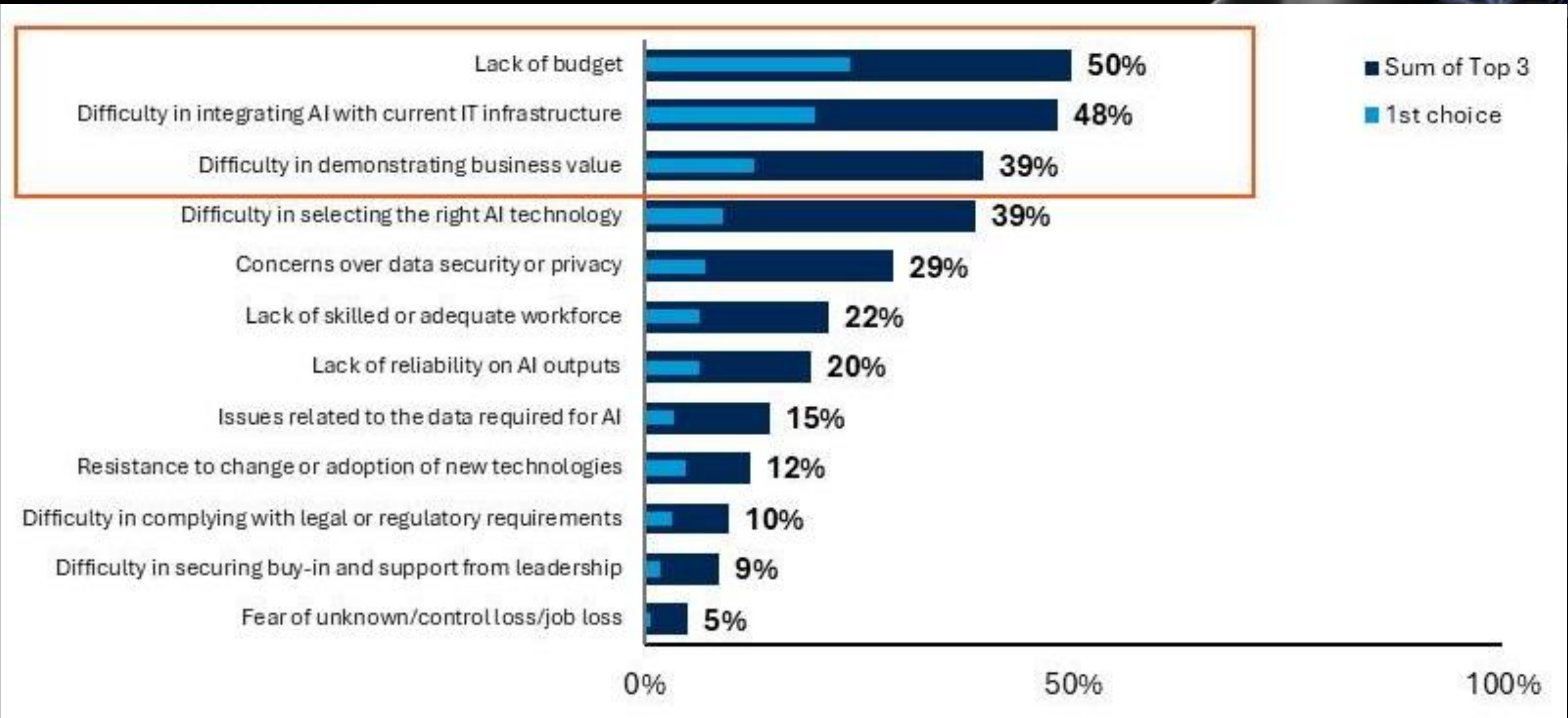
RESONANCE  
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

# Retos y Prioridades Para adoptar IA en los negocios

Según Gartner  
50% empresas en México tienen proyectos de IA ejecutándose o planeándose para 2026



# Retos y Prioridades

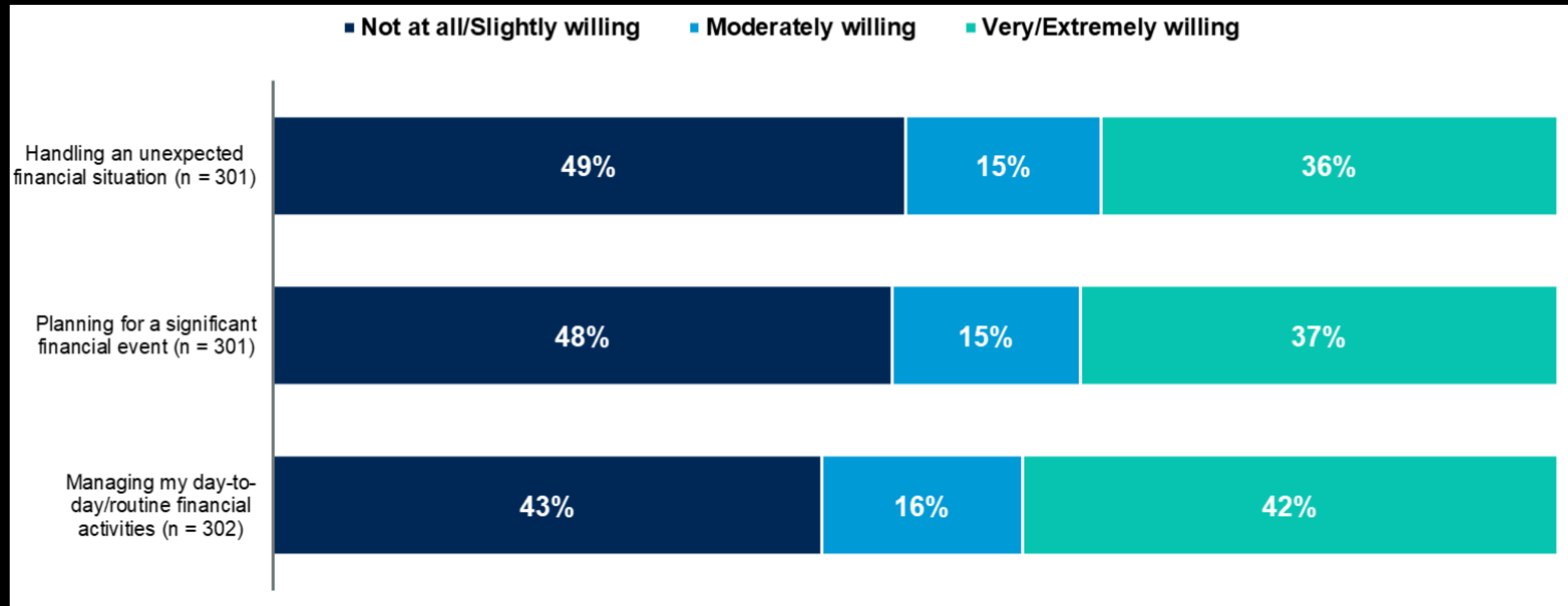
## Para adoptar IA en los usuarios finales

Del 9 al 11 de marzo  
2026

RESONANCE  
Visión 2030



GLOBAL CX FORUM



Contacto humano  
(Falta de empatía)



Dificultad para  
escalar con humano



Experiencias  
insatisfactorias



Inseguridad

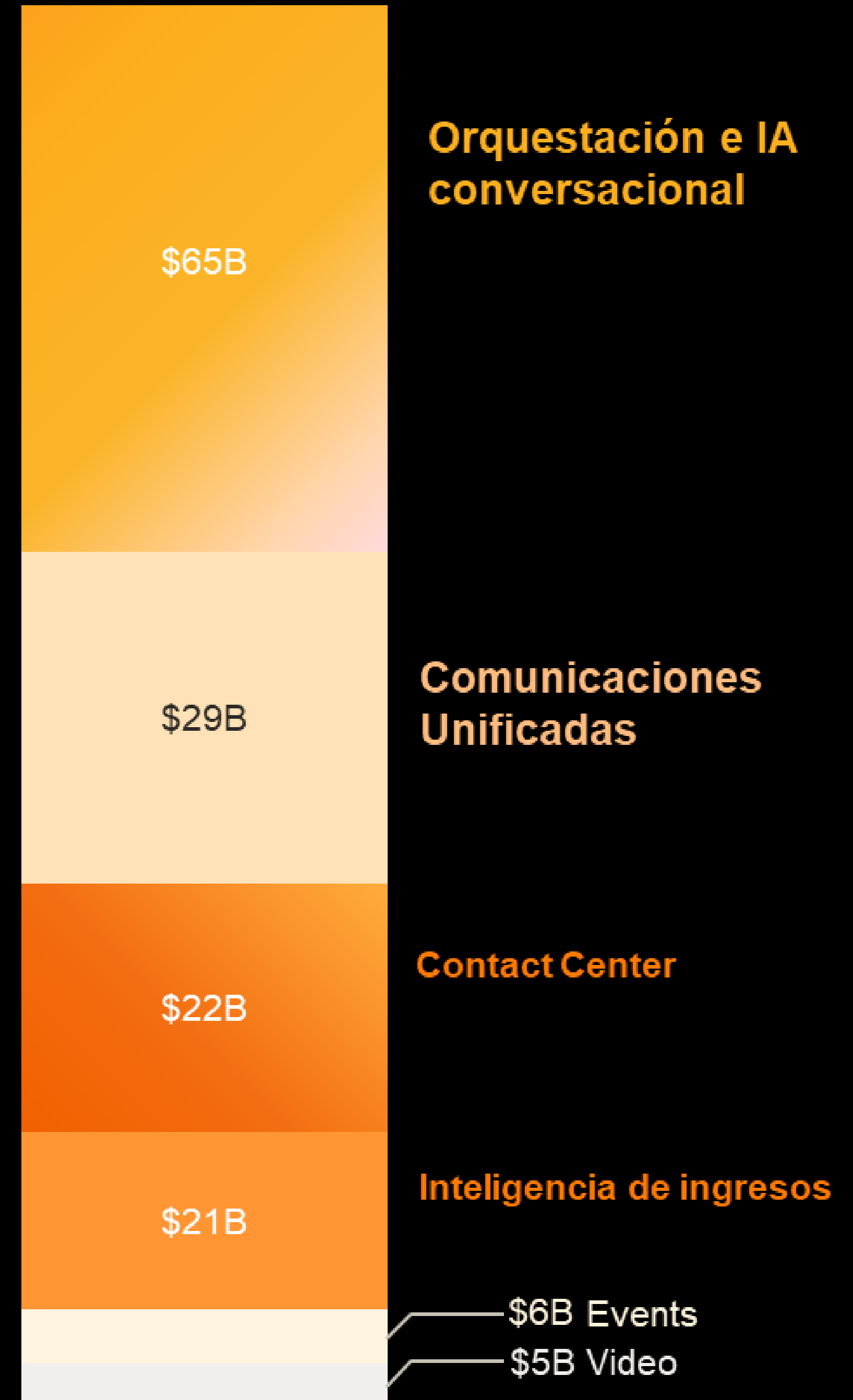
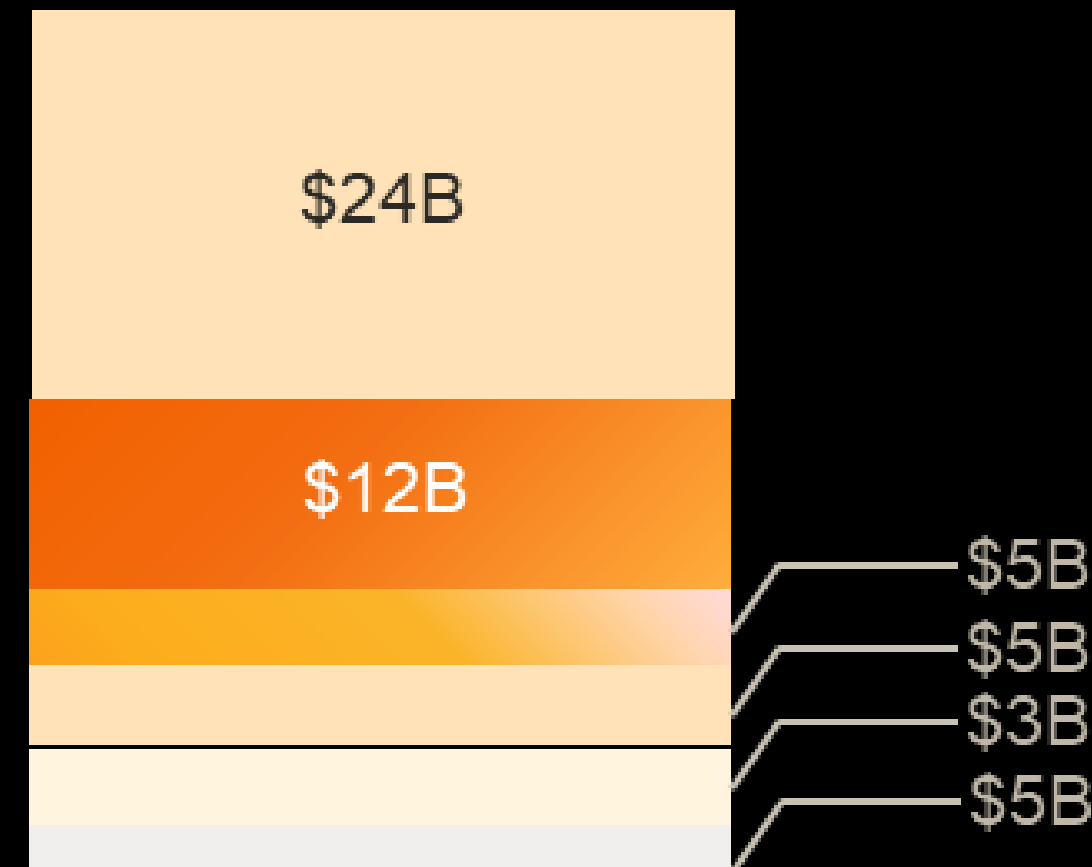


# 2028 \$~150B

## Inteligencia Artificial

Mercado creciente

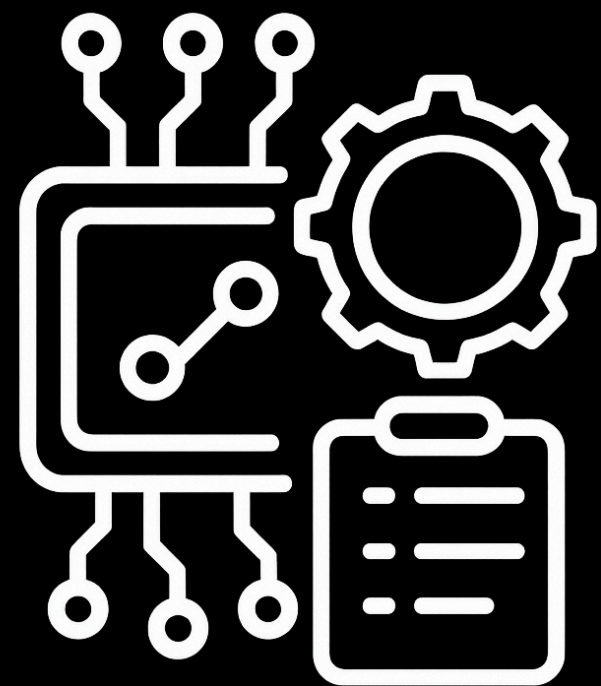
2024  
~\$50B



GLOBAL **CX** FORUM

30 años

RESONANCE  
Visión 2030



**PREPARACIÓN**

Macrotendencias del mercado

# Macrotendencias en Customer Experience

Del 9 al 11 de marzo  
2026

RESONANCE  
Visión 2030

30  
años

GLOBAL CX FORUM



1. La era de los Sistemas Multi-Agente (MAS) para CX



2. Modelos de Lenguaje de Dominio Especifico (DSLMS)



3. Hyperpersonalización en tiempo real habilitada por IA avanzada



Omnicanalidad inteligente (Orquestación Autónoma del Journey)



4. Omnicanalidad inteligente (Orquestación Autónoma del Journey)



5. Conectividad avanzada e interfaces inmersivas

# Experiencia multimodal



### AI Assistant

Hi! How can we assist you today?

The AI assistant greets the customer with a written message and the option to switch to a voice-based greeting

My product isn't working. Here's a screenshot I took so you can see the error I'm getting.

The customer records audio, which is transcribed in the chat, and snaps a screenshot, which they upload to the chat

An error has occurred. Error code: xxxxxx. Please contact support

I have suggestions for how you can troubleshoot. I've put a video in the chat for you to watch.

The AI assistant quickly replies with curated knowledge and offers the option to change modalities

Quick guide to troubleshooting

Prefer to read written instructions with pictures instead?

Cool, I tried that but at step four, I encountered another error and it won't let me bypass it.

Bob joined to support you.

If needed, the customer is seamlessly connected with a live agent who knows of the issue and the previous steps the customer has tried to resolve it

Hey Lauren, sorry about that. Can we hop on a quick video call here in the app to look into this together?

You've joined a video call

View call transcript

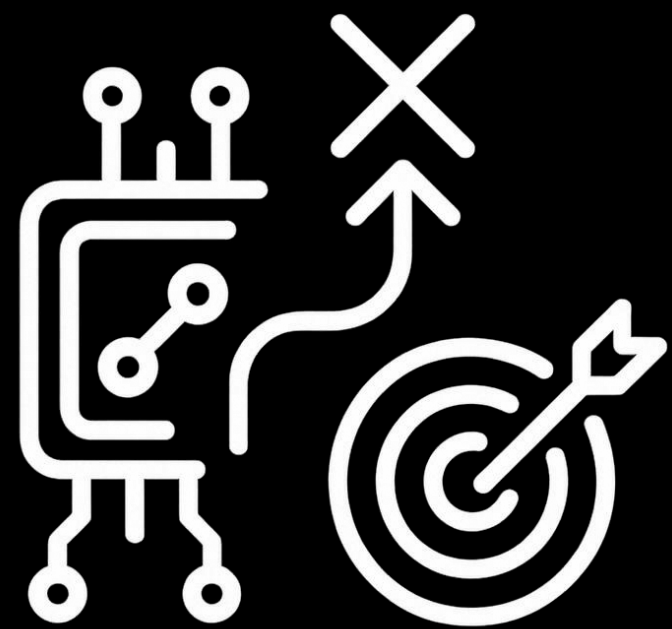
Ask anything...

Video calling is embedded within conversations for further assistance

GLOBAL **CX** FORUM

30 años

RESONANCE  
Visión 2030



**TACTICA**

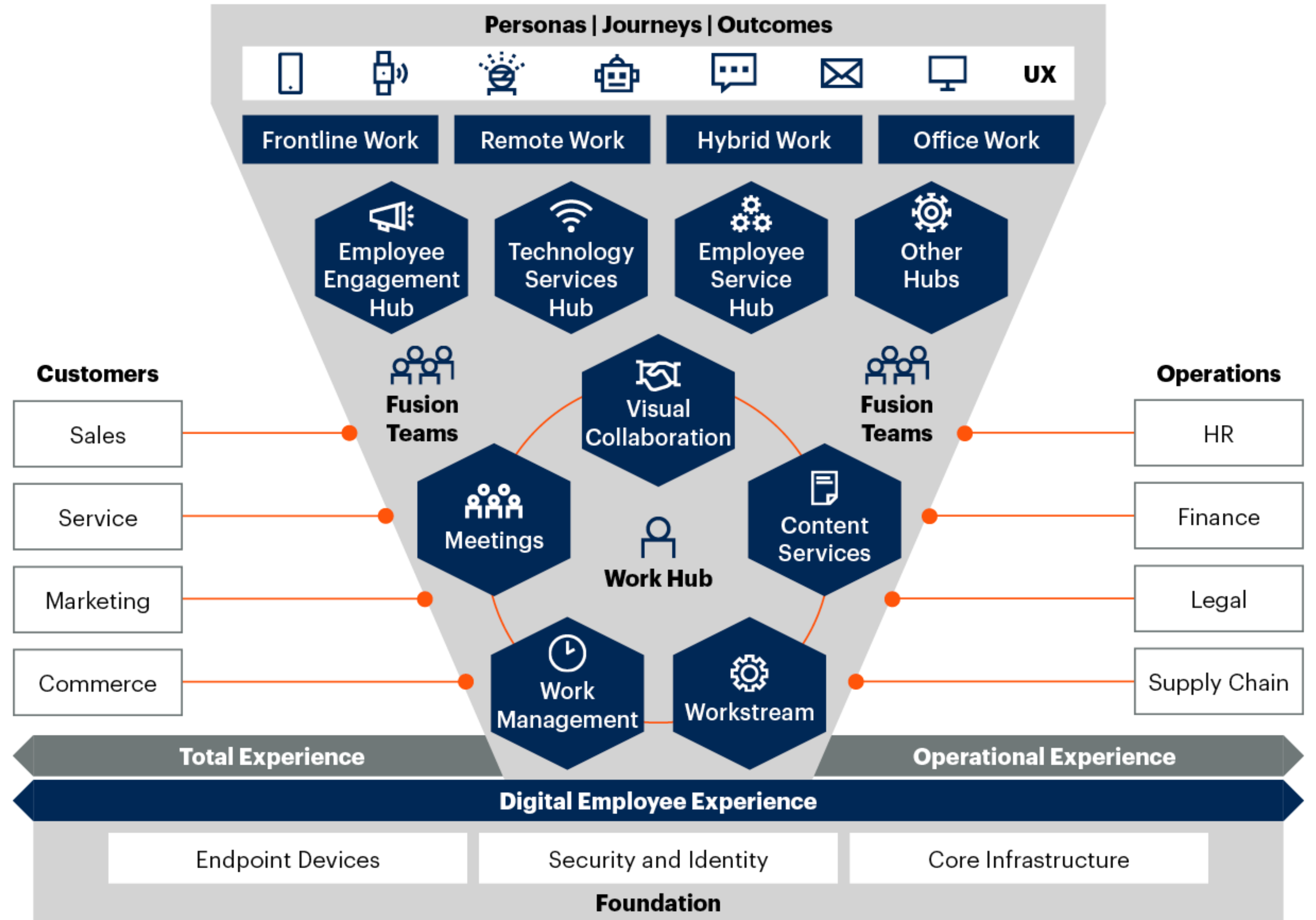
UCaaS + CCaaS + Inteligencia Artificial



EX

# Experiencia del Empleado

## Gartner Digital Employee Experience (DEX) Blueprint

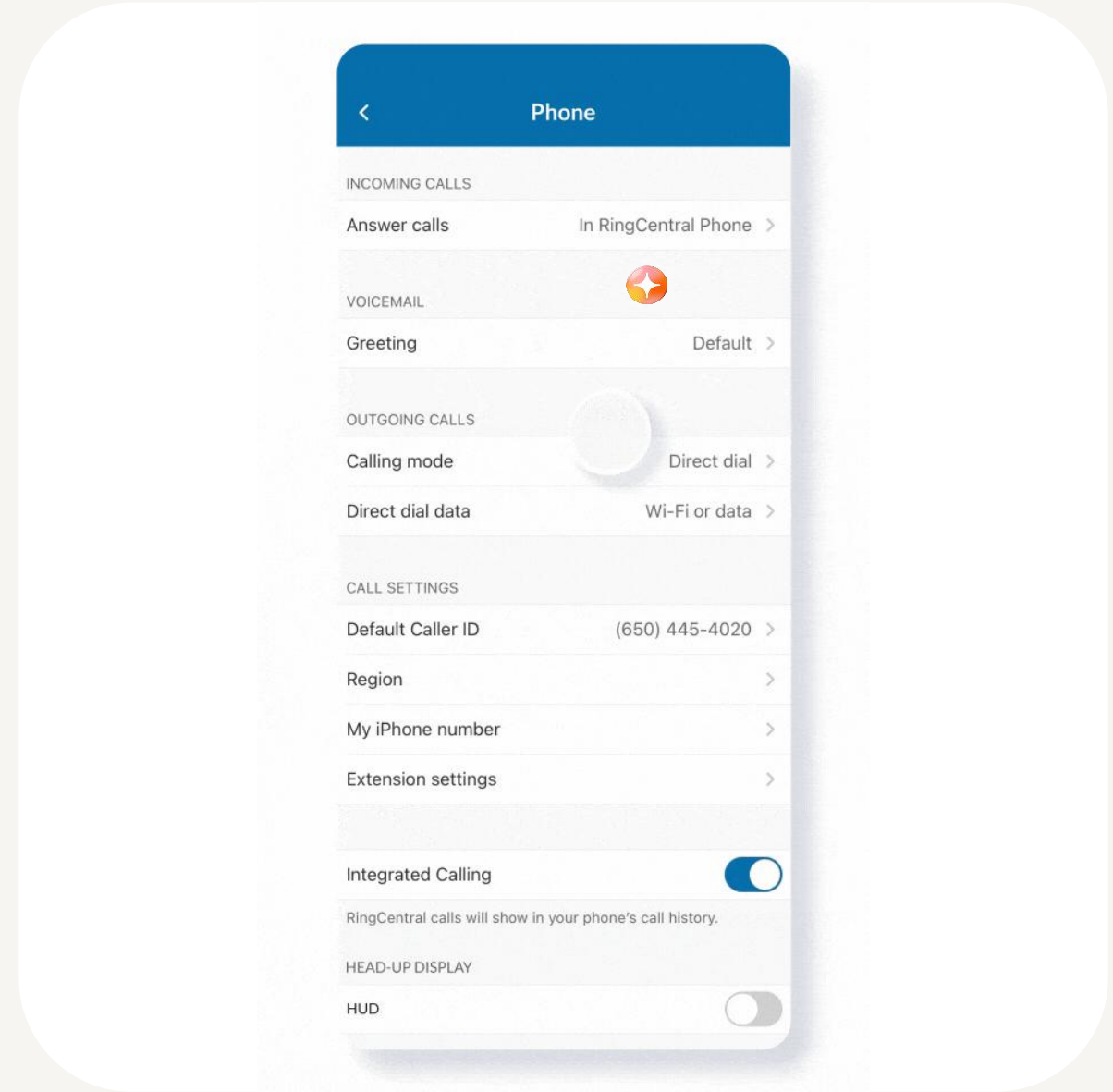


Del 9 al 11 de marzo  
2026

RESONANCE  
Visión 2030

30 años

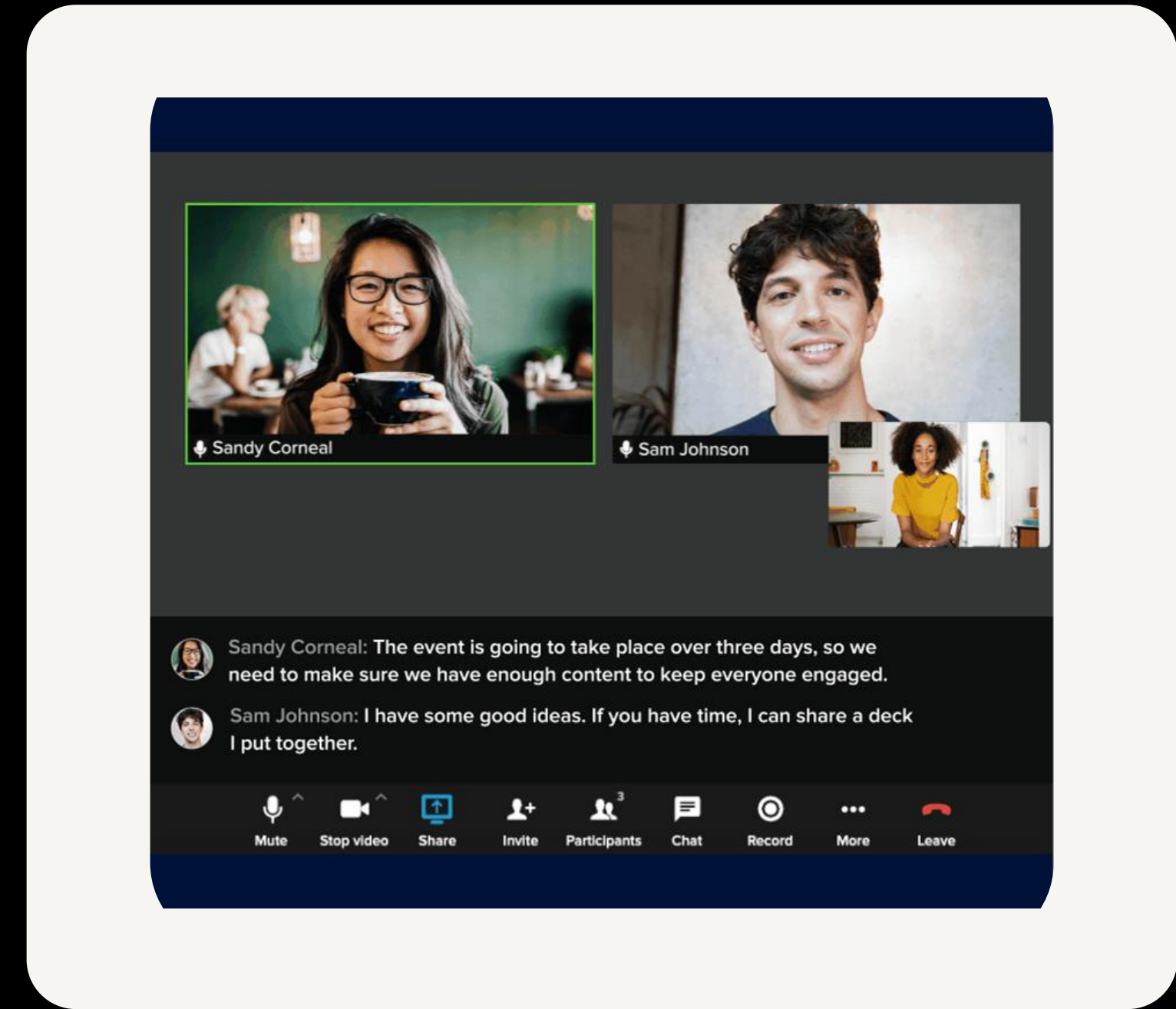
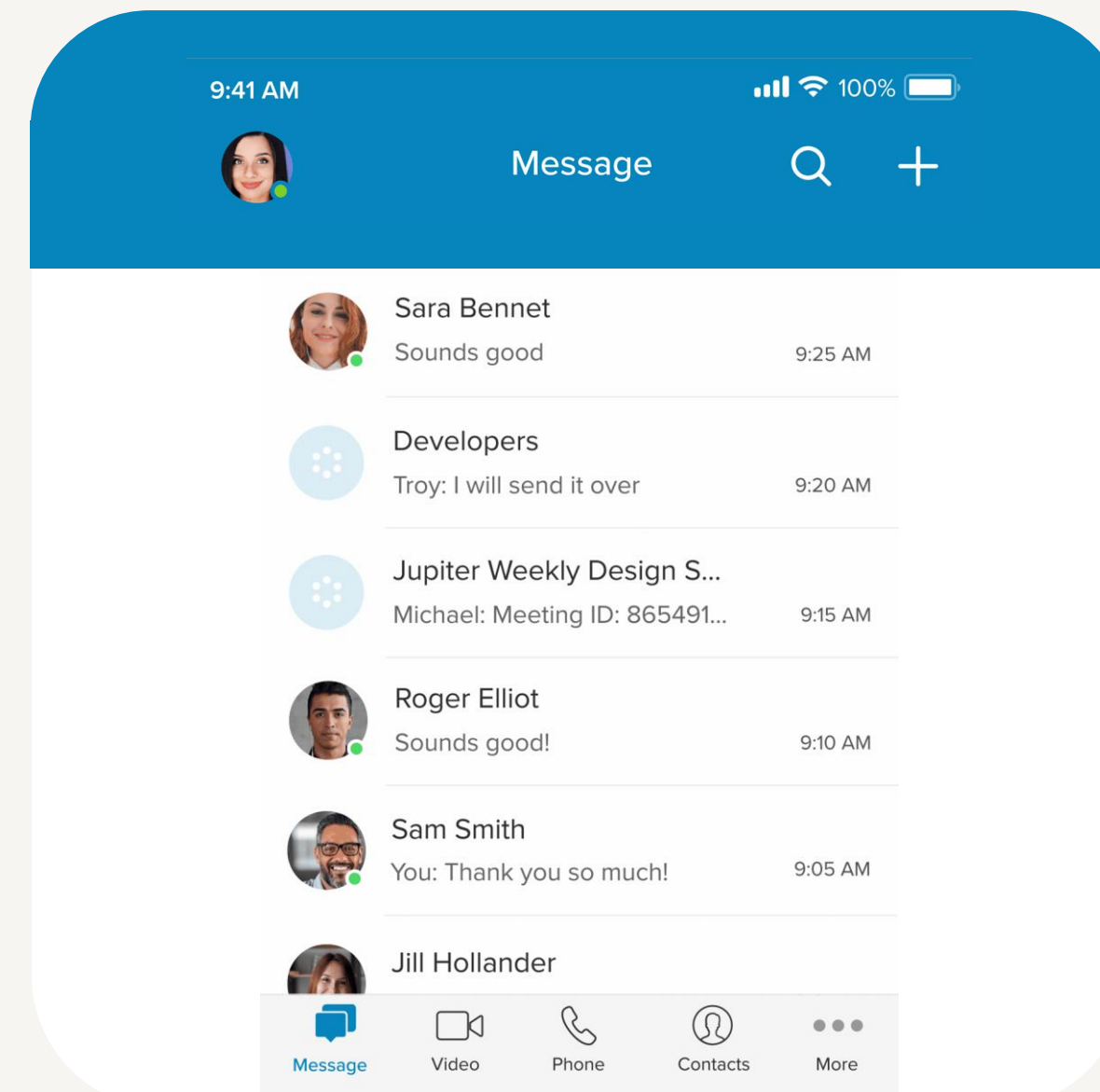
GLOBAL CX FORUM



## Capacidades avanzadas de telefonía en la nube

# UCaaS

## Mensajería y Colaboración



## Videoconferencias

# Pilares y Capacidades para madurar el CX

Del 9 al 11 de marzo  
2026




RESONANCE  
Visión 2030



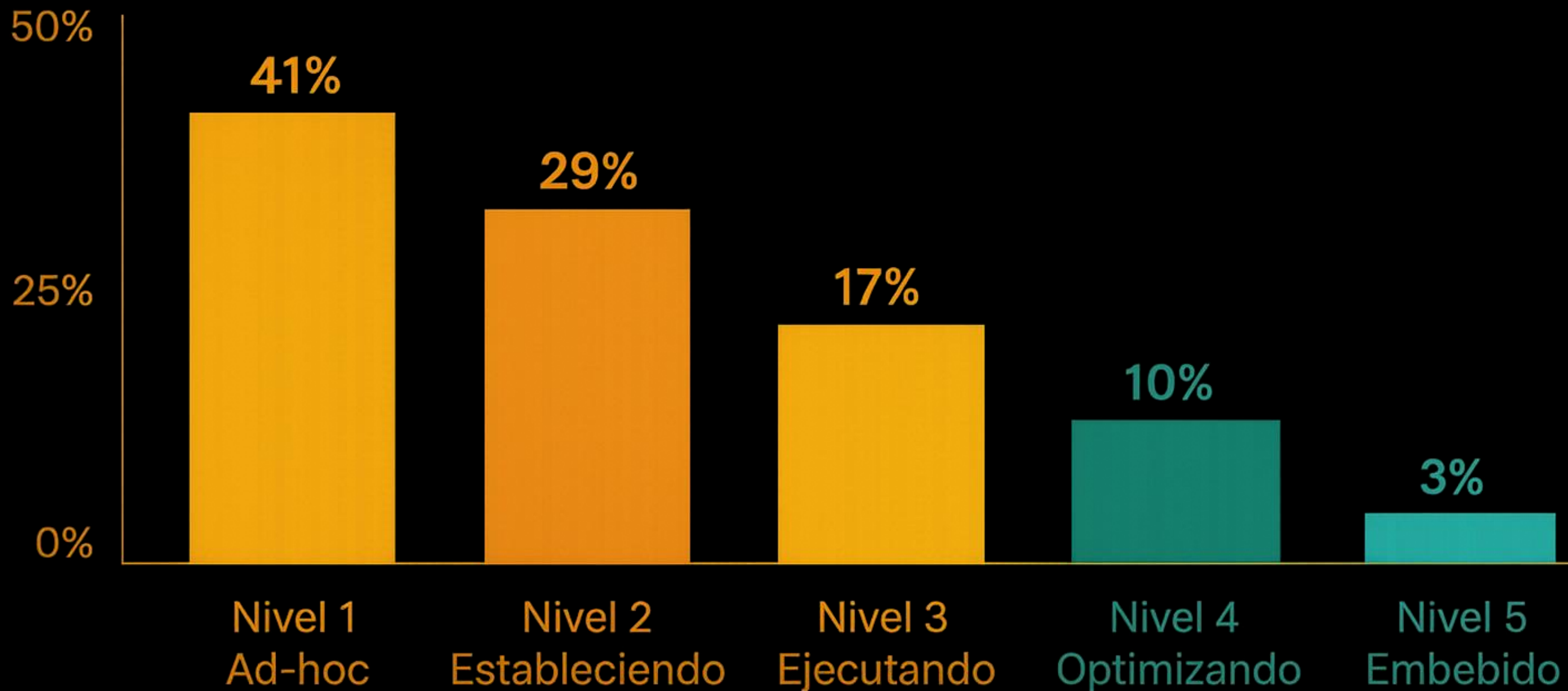
GLOBAL CX FORUM

CX

Experiencia  
del  
Cliente

 <b>Entendimiento del cliente</b>	<b>1. Voz del Cliente</b>	Construir un portafolio escuchando Aprovechar datos para conocer al cliente <b>Tomar acciones basadas en datos del cliente</b>
	<b>2. Investigación de cliente</b>	Crear una cultura de investigación del cliente <b>Informar de proyectos CX a través de investigación de clientes</b>
 <b>Establecer estrategia basada en CX</b>	<b>3. Estrategia</b>	Crear una estrategia de CX ganadora Priorizar los espacios de mejora en CX <b>Medir la Experiencia del Cliente</b>
	<b>4. Métricas</b>	Mantener puntajes, SLAs, KPI en metas estratégicas Construir marcos de trabajo mapeando personas y necesidades <b>Integrar UX en CX</b>
	<b>5. Personas y experiencias</b>	<b>Alinear y priorizar inversiones en tecnología e innovación</b>
	<b>6. Tecnología</b>	Inspirar motivación <b>Justificar inversiones</b>
 <b>Coordinar CX en toda la empresa</b>	<b>7. Propósito</b>	Promover una mentalidad de cliente al centro del negocio Habilitar comportamientos/cultura centrada en el cliente Gestionar un área dedicada al CX Capacitar al área con habilidades centradas en el cliente <b>Colaborar con partners de negocio</b>
	<b>8. Cultura Centrada en cliente</b>	
	<b>9. Roles y gobernanza</b>	

# Nivel de madurez CX de las empresas



Del 9 al 11 de marzo  
2026

RESONANCE  
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

# Top 10 funciones de un Contact Center

Del 9 al 11 de marzo  
2026

RESONANCE  
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM



# Aplicación de la IA en *journey* del cliente

- Asistentes virtuales
- Biometría
- Enrutamiento inteligente
- Contexto 360
- Resúmenes previos

- Agentes virtuales
- Copiloto (Sugerencias)
- Coaching (Supervisión)
- Resumen y notas en vivo
- Biometría

- Resumen y documentación
- Análisis de sentimiento
- Mejora continua
- WFM y QM
- Disparo de notificaciones

Antes

Durante

Después

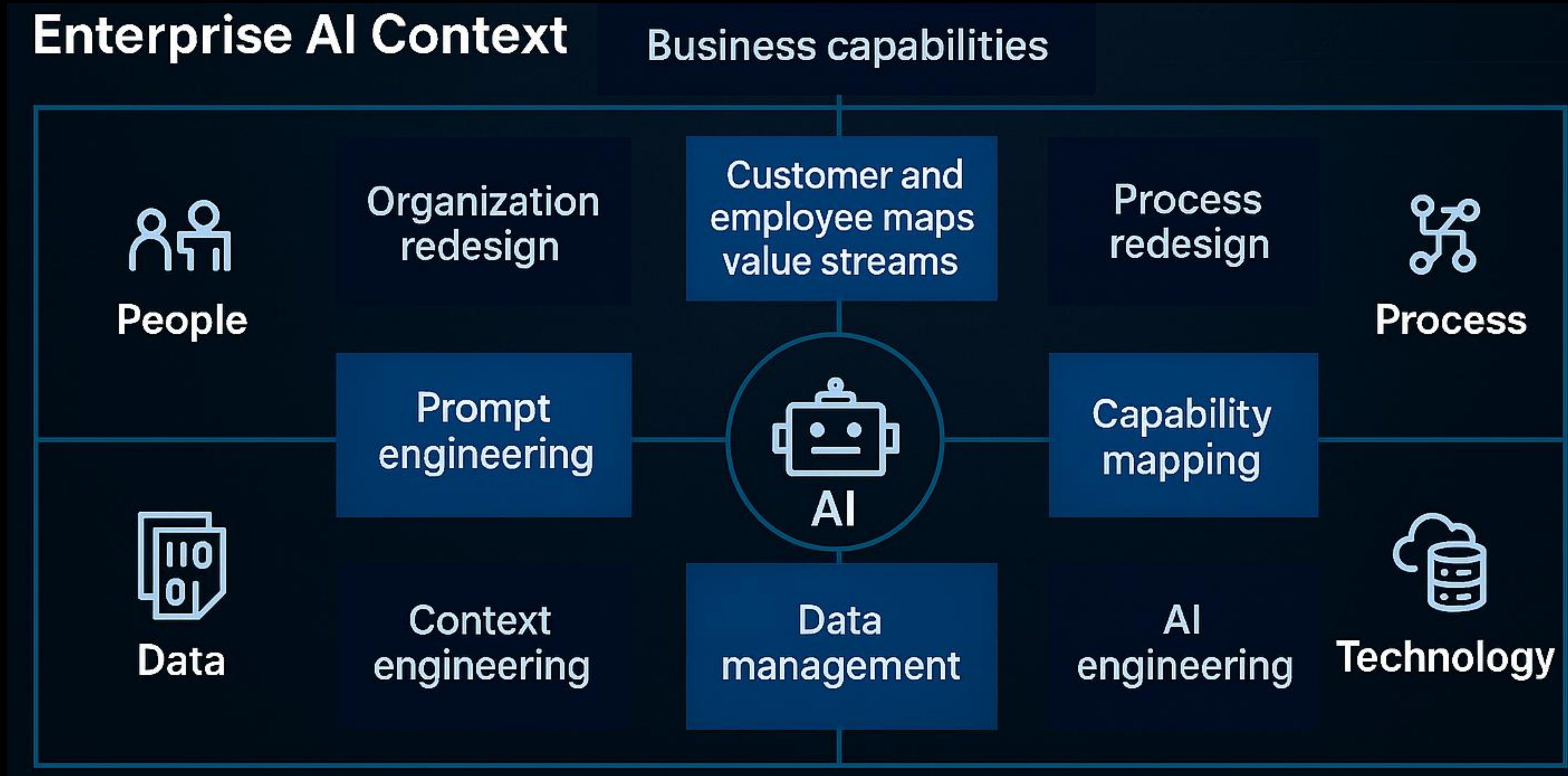
Del 9 al 11 de marzo  
2026

RESONANCE  
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM

# Capacidades Clave para la Implementación de IA en la Organización

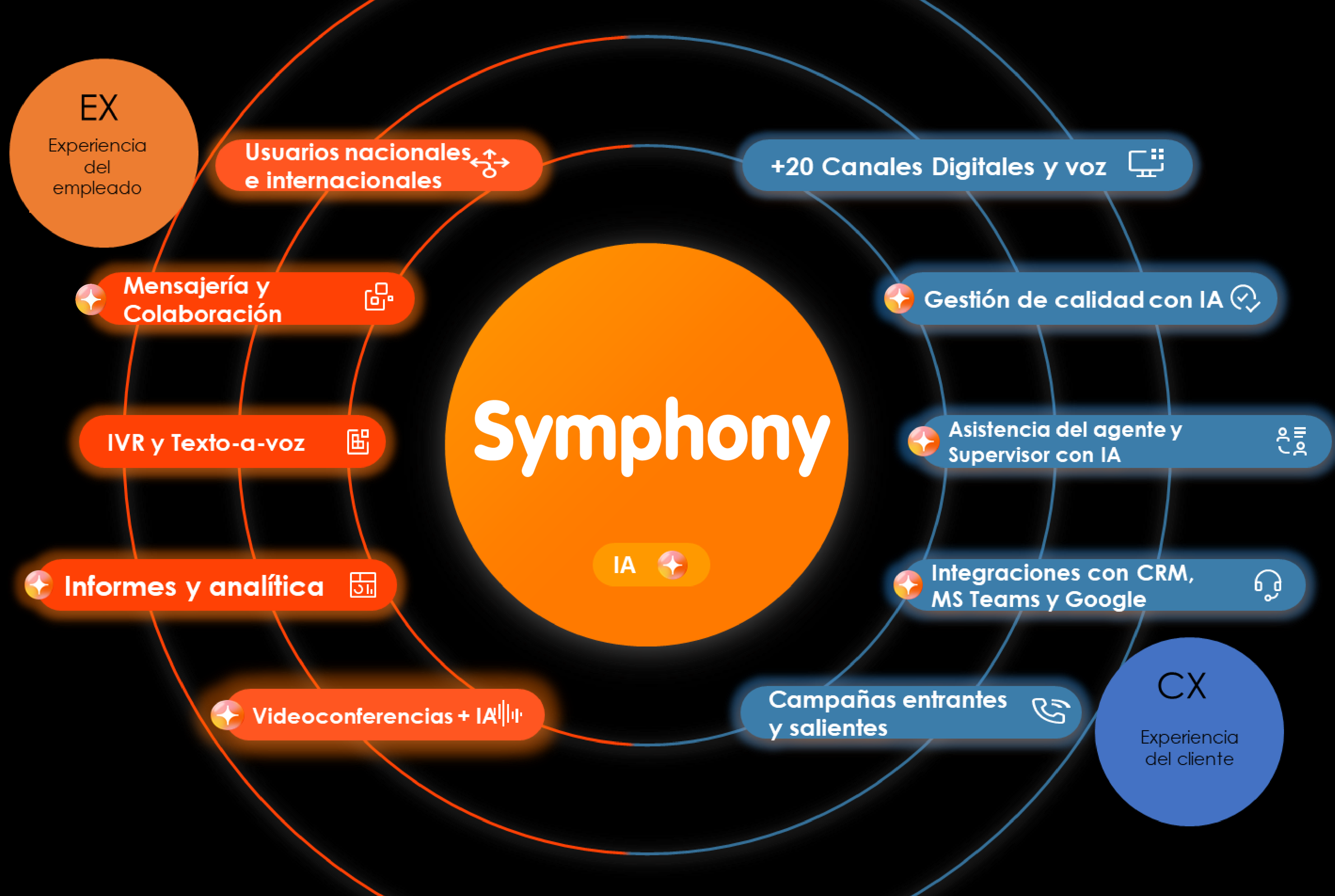


Del 9 al 11 de marzo  
2026

RESONANCE  
Visión 2030

30 años

GLOBAL CX FORUM



# RESONANCE

Visión 2030

# GRACIAS

Manuel Hernández  
MCM Business Tech-co  
Líder de Producto UCaaS & CCaaS

**GLOBAL**  
**CX**FORUM  
30 AÑOS

 **IMT**