

RESONANCE

Visión 2030

GLOBAL
CXFORUM
30 AÑOS

 **IMT**

Del 9 al 11 de marzo
2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM



Eduardo Díaz de León
Head of Social Media & Blogs
Grupo Coppel

Del dato al impacto: Cómo la **escucha** **estructurada** se convierte **en crecimiento medible**

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

GLOBAL CX FORUM



RESONANCE
Visión 2030

Del 9 al 11 de marzo
2026

Del 9 al 11 de marzo
2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

El contact center resuelve problemas.
Pero rara vez diseña crecimiento

Del 9 al 11 de marzo
2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

Atender no es crecer

Atender = operar

Crear = decidir

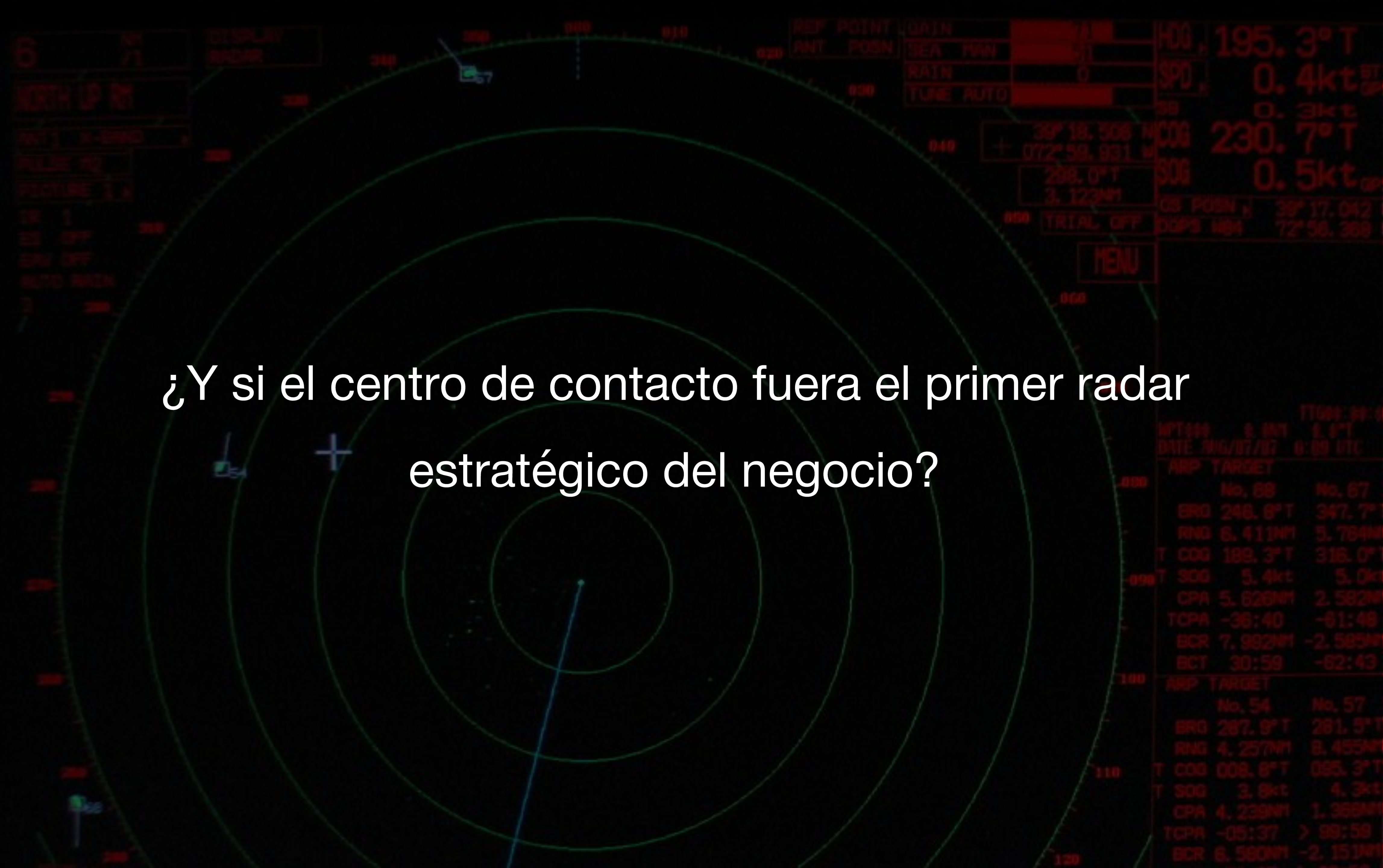
Del 9 al 11 de marzo
2026

RESONANCE
Visión 2030



GLOBAL CX FORUM

¿Y si el centro de contacto fuera el primer radar
estratégico del negocio?



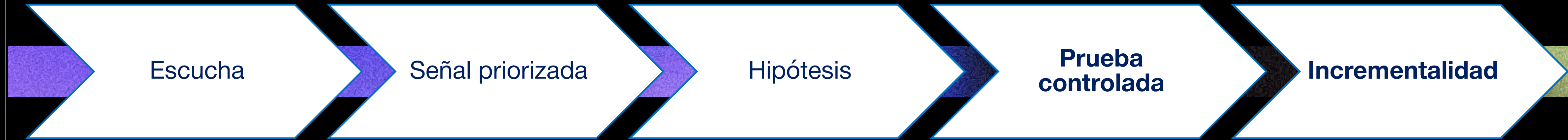
Dato ≠ Señal

Del 9 al 11 de marzo
2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM



Escucha estructurada

(Contact center + social + búsqueda)

Del 9 al 11 de marzo
2026

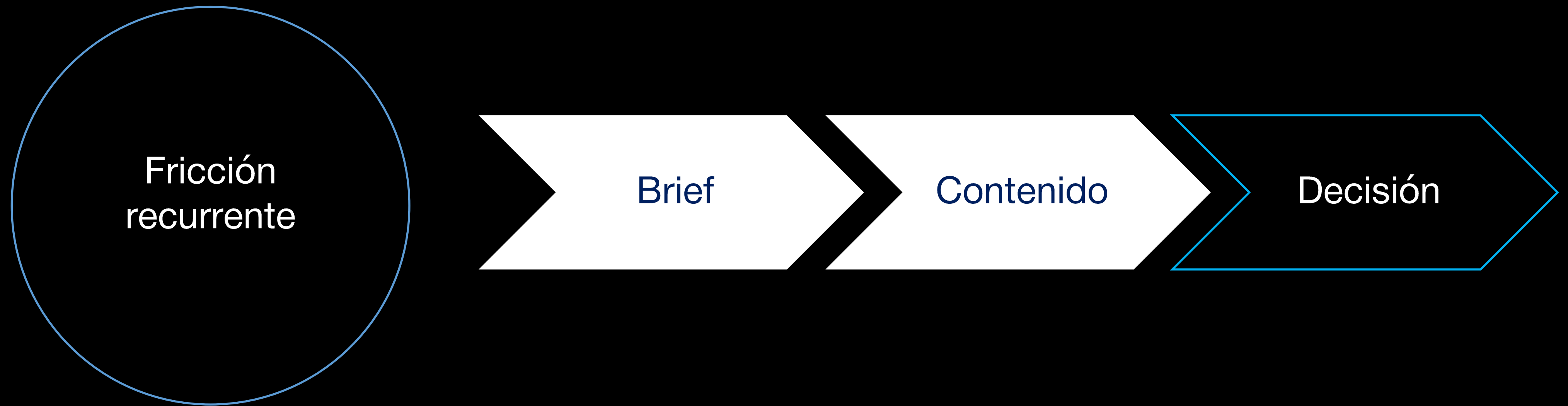
RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

Cómo se convierte una fricción en crecimiento

De fricción a crecimiento



(repetición + intención +
relevancia comercial)

Del 9 al 11 de marzo
2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

Fricción detectada

“No venden tecnología de alta gama”

Percepción recurrente detectada en señales de contacto y búsqueda.

Del 9 al 11 de marzo
2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

Hipótesis estratégica

Si cambiamos la narrativa y activamos demanda latente basada en señales, podemos mover venta incremental sin aumentar inversión tradicional.



El Experimento

An aerial photograph of a large circular dam. The dam's structure is a ring of concrete blocks. The interior of the dam is a reservoir. A semi-circular sector of the reservoir, representing 30% of the total area, is shaded in a light blue color. The surrounding landscape is a dense forest of green trees.

30%

Del país apagado

Probamos si escuchar vendía más que pautar.

Del 9 al 11 de marzo
2026

Medición causal

(GeoLift / control sintético)

Aislamos el efecto vs. un 'mundo' donde no
cambiábamos nada.

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

Resultados:

+2.1%

Ventas incrementales

+\$35M MXN

99%

Confianza estadística

<1%

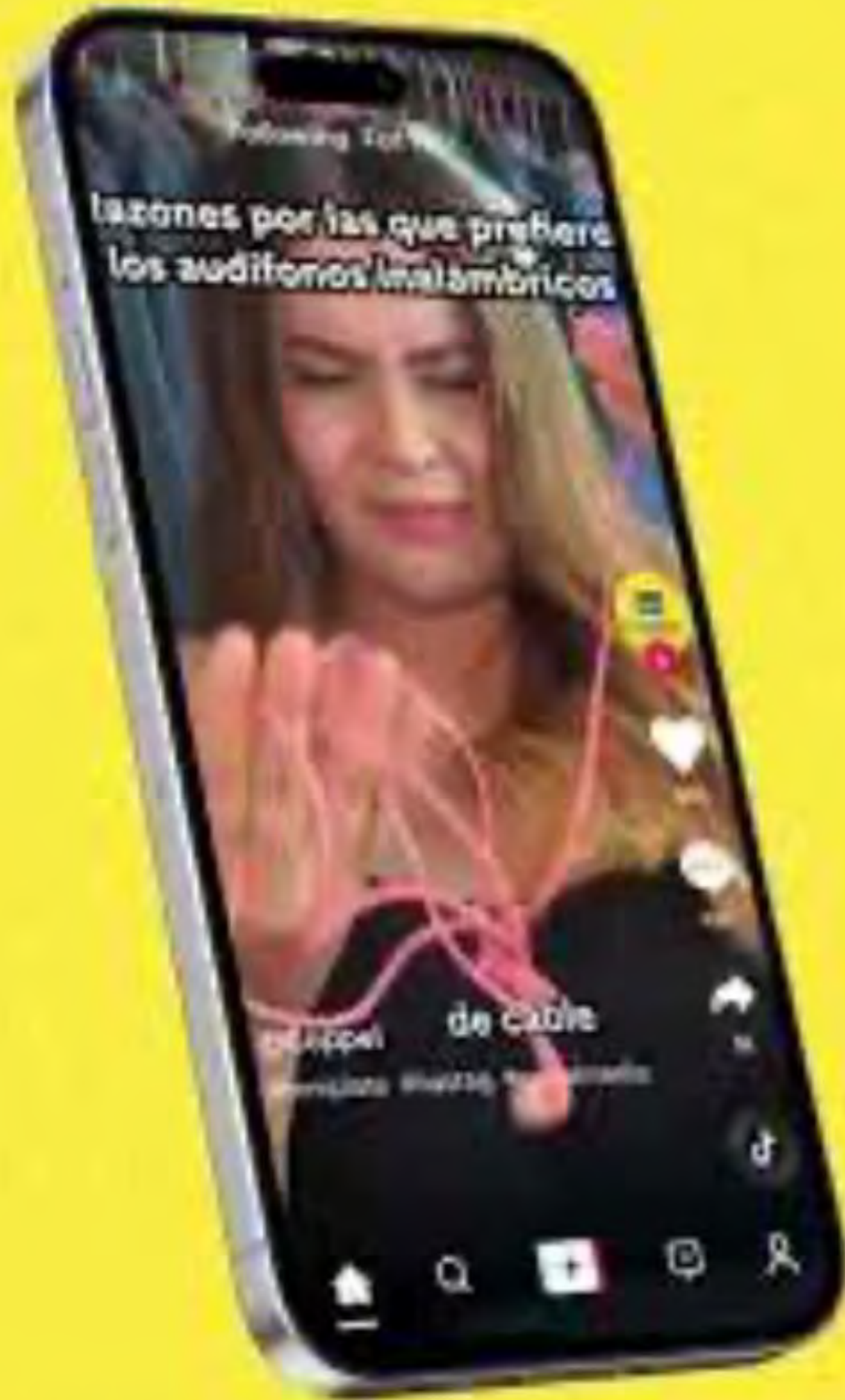
Del presupuesto tradicional

Del 9 al 11 de marzo
2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM



ESFUERZOS ORGÁNICOS

Así se ve cuando la señal se convierte en ejecución

Del 9 al 11 de marzo
2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

No cambiamos una campaña Cambiamos sistema de decisión

Antes: Reactivo

Hoy: Predictivo

(por señales + experimentación)



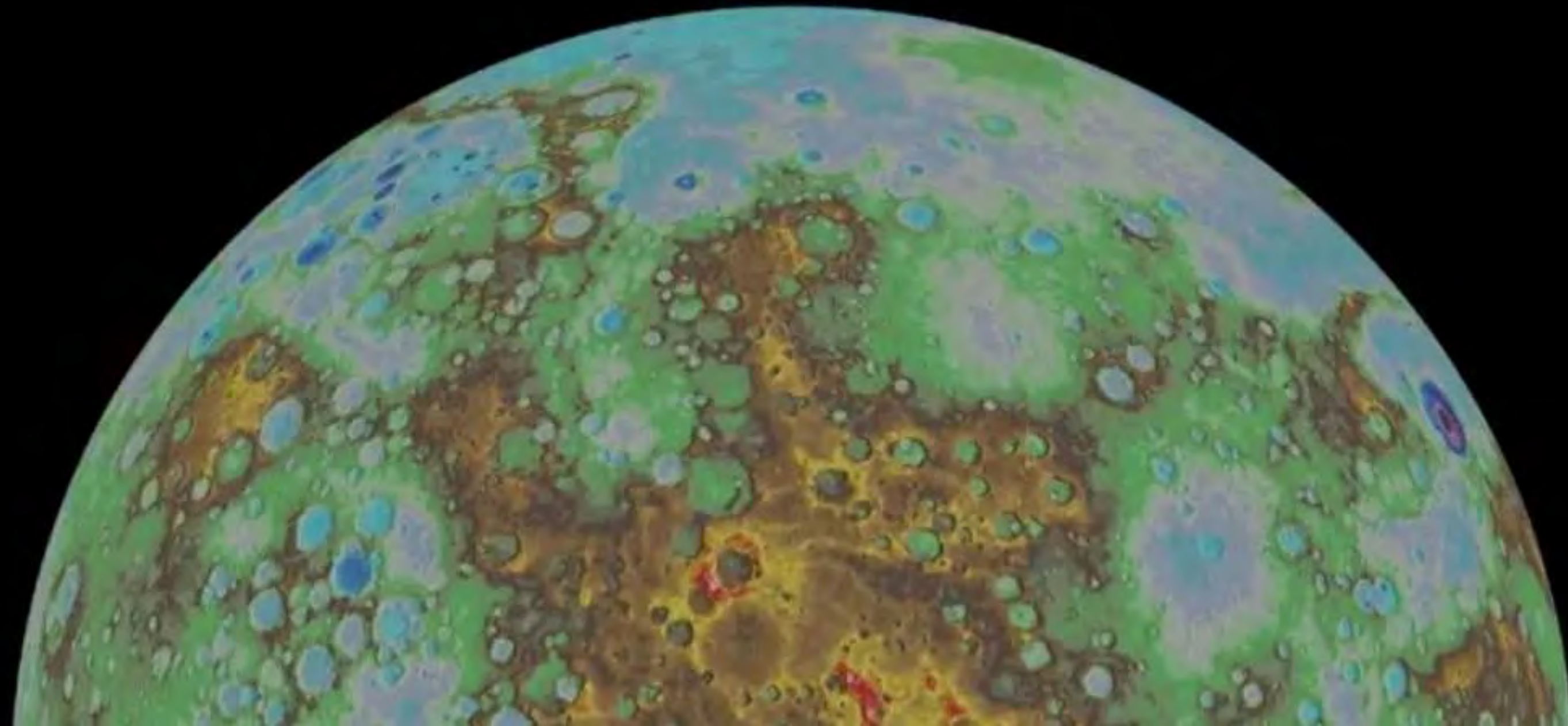
Del 9 al 11 de marzo
2026

RESONANCE
Visión 2030

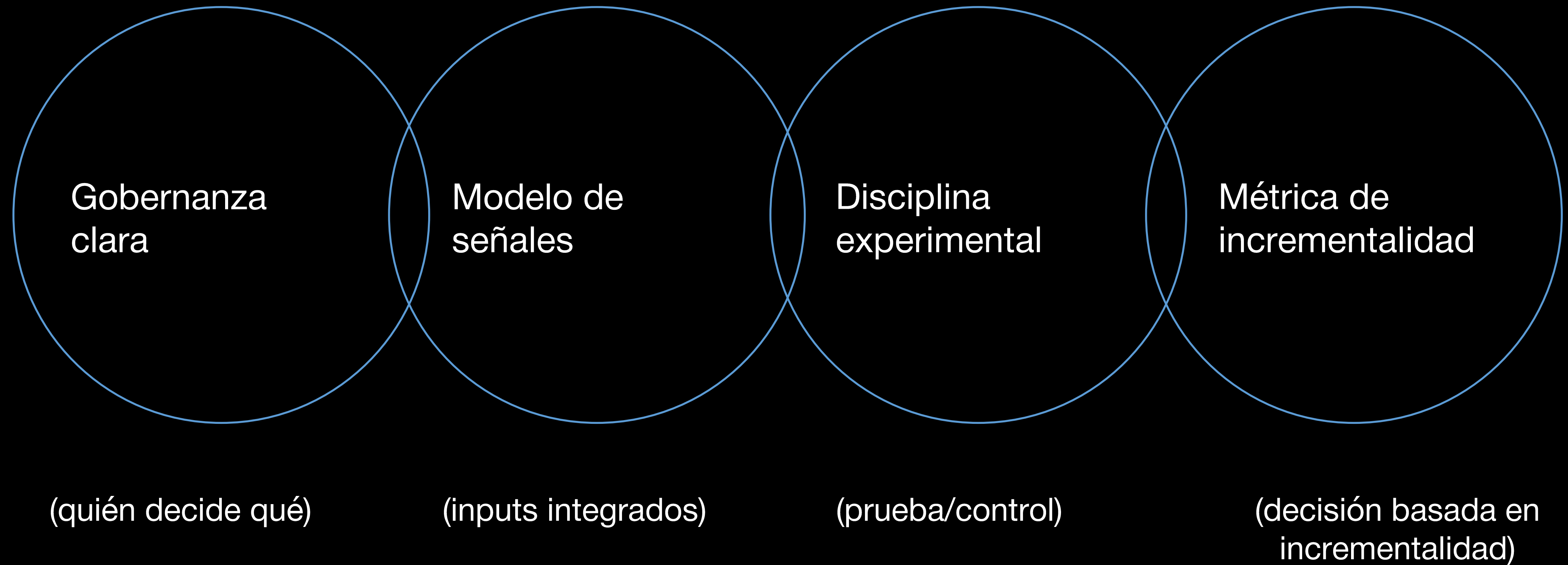
30
años

GLOBAL CX FORUM

El contacto deja de ser “atención”.
Se convierte en inteligencia estratégica.



4 condiciones para convertir contacto en crecimiento



Del 9 al 11 de marzo
2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

Escuchar no es monitorear.
Es estructurar para decidir.

La ventaja competitiva del futuro no será quién responde más rápido...
sino quién convierte contacto en inteligencia estructurada

Porque quien convierte inteligencia en decisión medible...
diseña el crecimiento, no lo persigue.

Y eso no es marketing.

Es liderazgo organizacional.

Del 9 al 11 de marzo
2026

RESONANCE
Visión 2030

30
años

GLOBAL CX FORUM

- Espacio abierto a preguntas -

Linkedin [eduardodiazdeleon/](#)



Eduardo Díaz de León
Head of Social Media & Blogs
Grupo Coppel