

Hiper-personalización

La clave para el éxito en la era digital

CONNECT +O → SUCCEED

WWW. MCMTELECOM.COM.MX

Líderes digitales: 50% de las empresas

- **P: En que categoría considera que su empresa se encuentra?**

We are a digital native business: We started as a digital company and digital technology remains core to our business model as well as products, or services we provide.



We are mostly a digital business: We have implemented a digital-first strategy, and our organization has deployed digital technologies at scale across the business.



We are somewhat a digital business: We have implemented a digital strategy and have implemented or are in the process of transforming portions of our business to become more digital.



We are not a digital business at all: Digital technology is NOT core to our business model nor to the products, services or experience we provide.





Las organizaciones en México esperan que el 40% de sus ingresos provengan de canales digitales

Fuente: IDC Latin America

The Future of CX is Human

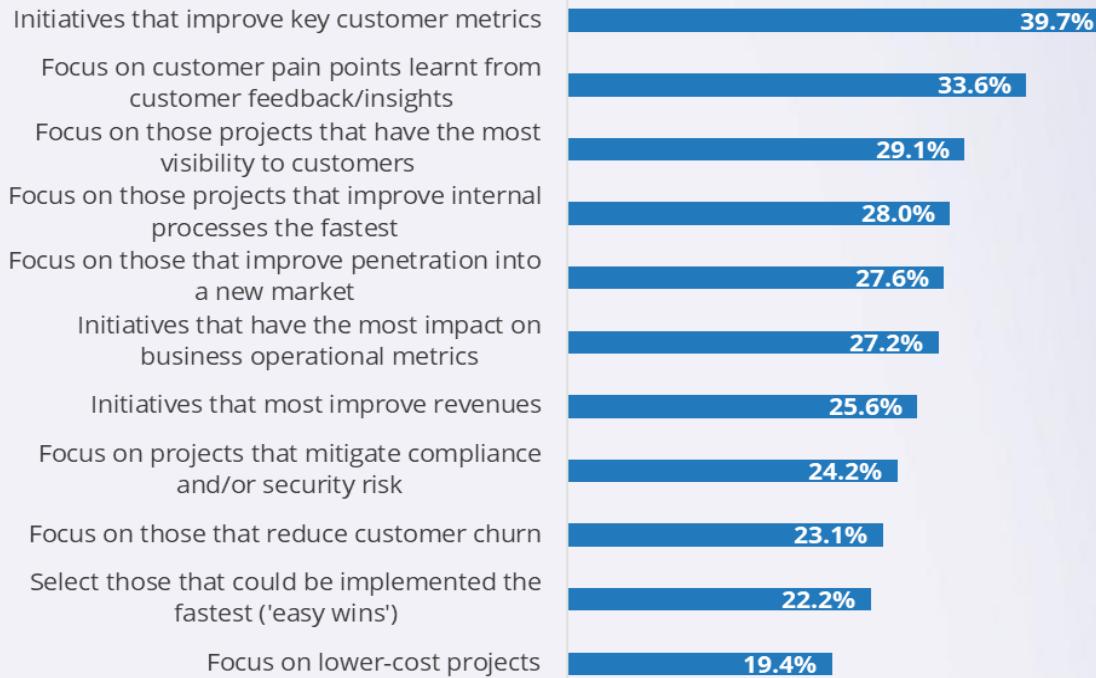
Para el 2027 se espera que los **Servicios y Experiencias Digitales** representen hasta el 40% de la economía

P: ¿Qué porcentaje de los ingresos de su organización espera que provengan de productos, servicios y/o experiencias digitales en los períodos 2022 y 2026?



La retención y lealtad de los clientes es una de las principales prioridades de las empresas en México

Organizations' priority for CX initiatives



Organizations' top 3 business priorities



CONNECT + SUCCEED

The Future of CX is Human

Todos deben ganar en el mundo digital



El 55% de los clientes están dispuestos a compartir datos con las empresas, pero esperan recibir un alto valor a cambio.

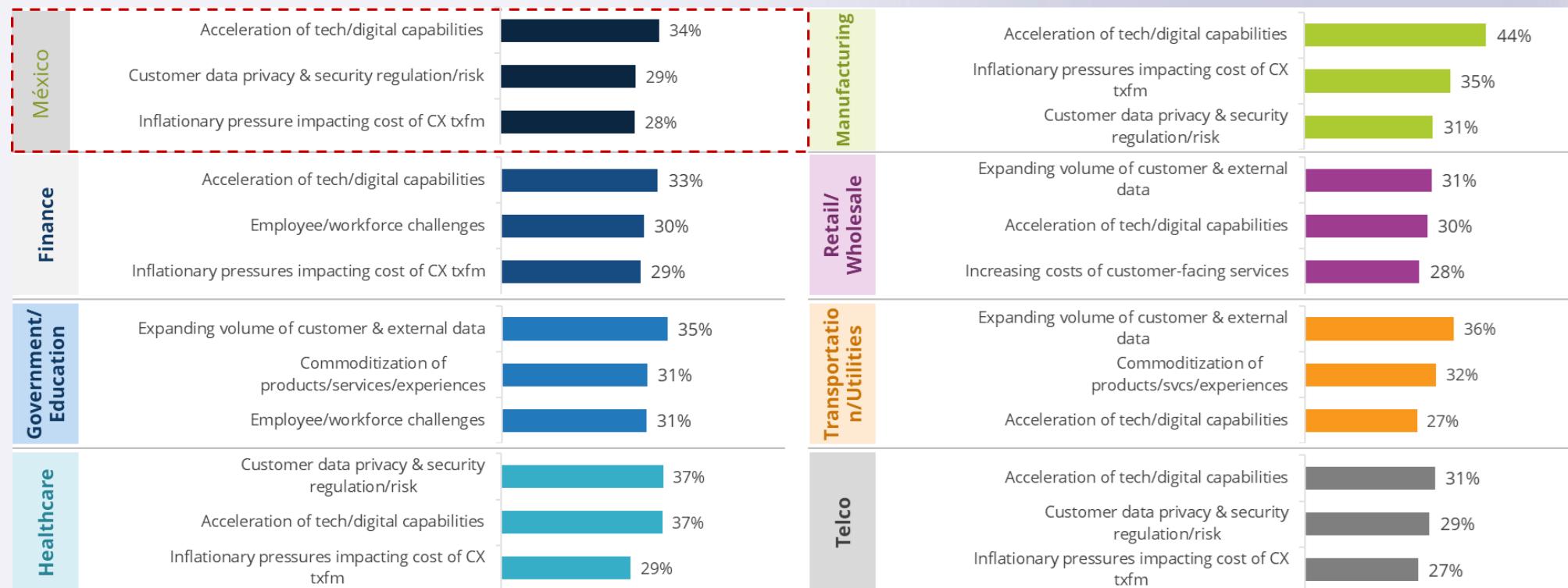


Lograr la empatía con los clientes requiere que las empresas logren la paridad en el intercambio de valor con sus clientes, es decir, equilibrar los resultados comerciales con la entrega de valor PARA el cliente

The Future of CX is Human

La necesidad de un socio tecnológico es clave

- P: ¿Cuáles son los 3 principales desafíos que tendrán el mayor impacto en la CX que ofrece su organización en los próximos 18 a 24 meses?



Note: Results show Top 3 responses for each

IDC Market Glance: Future of Customer Experience

Customer Experience Platforms				Advertising and Marketing				Marketing Technology Solutions				
    				           				           				
Sales				Customer Service and Support				Customer Engagement				
Omnichannel Commerce				Sales Management Applications				Customer Service Solutions				
     		     			     		     		     		     	
Customer Satisfaction and Experience Optimization				Intelligent Customer Engagement				Customer Communications Management				
        		     			     		     		     		    	
Customer Identity, Trust, and Privacy				Customer Data Platforms				Customer Analytics Applications				
      		     			   		   		  			
Customer Experience Professional Services				Business Consultancies				CX-Technology Services Providers				
      		      			  		    		 			

Source: IDC, 2Q23

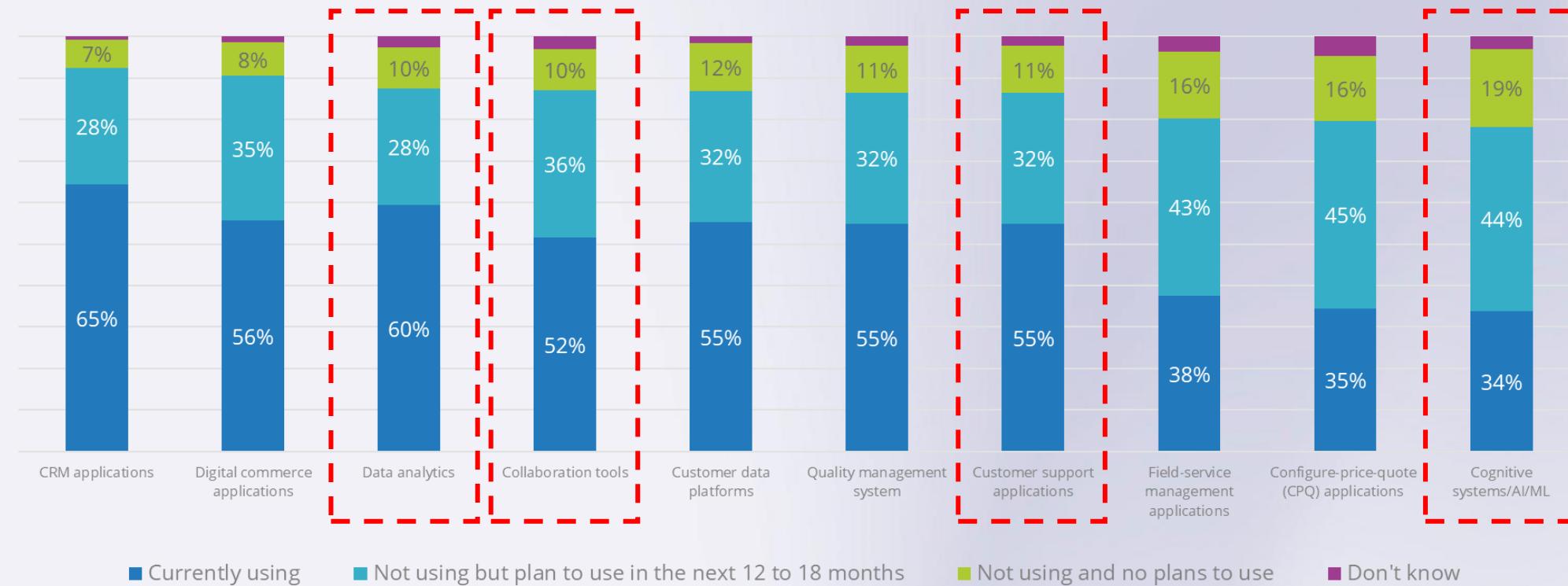
For areas on which IDC publishes market share data, the top 3-5 market share leaders are represented.
 For areas on which IDC does not publish market share data, vendor selection is up to analyst discretion.

The Future of CX is Human

CONNECT → SUCCEED

¿Qué tecnologías y aplicaciones utilizan las organizaciones para mejorar la experiencia del cliente?

- ¿Cuáles son las principales tecnologías y aplicaciones que está utilizando o planea utilizar para respaldar las iniciativas de experiencia del cliente (CX)?



The Future of CX is Human

MCW

CONNECT → SUCCEED

Distribución por tipo de transacción

Nuevos canales e hiperpersonalización están cambiando las principales actividades de los agentes

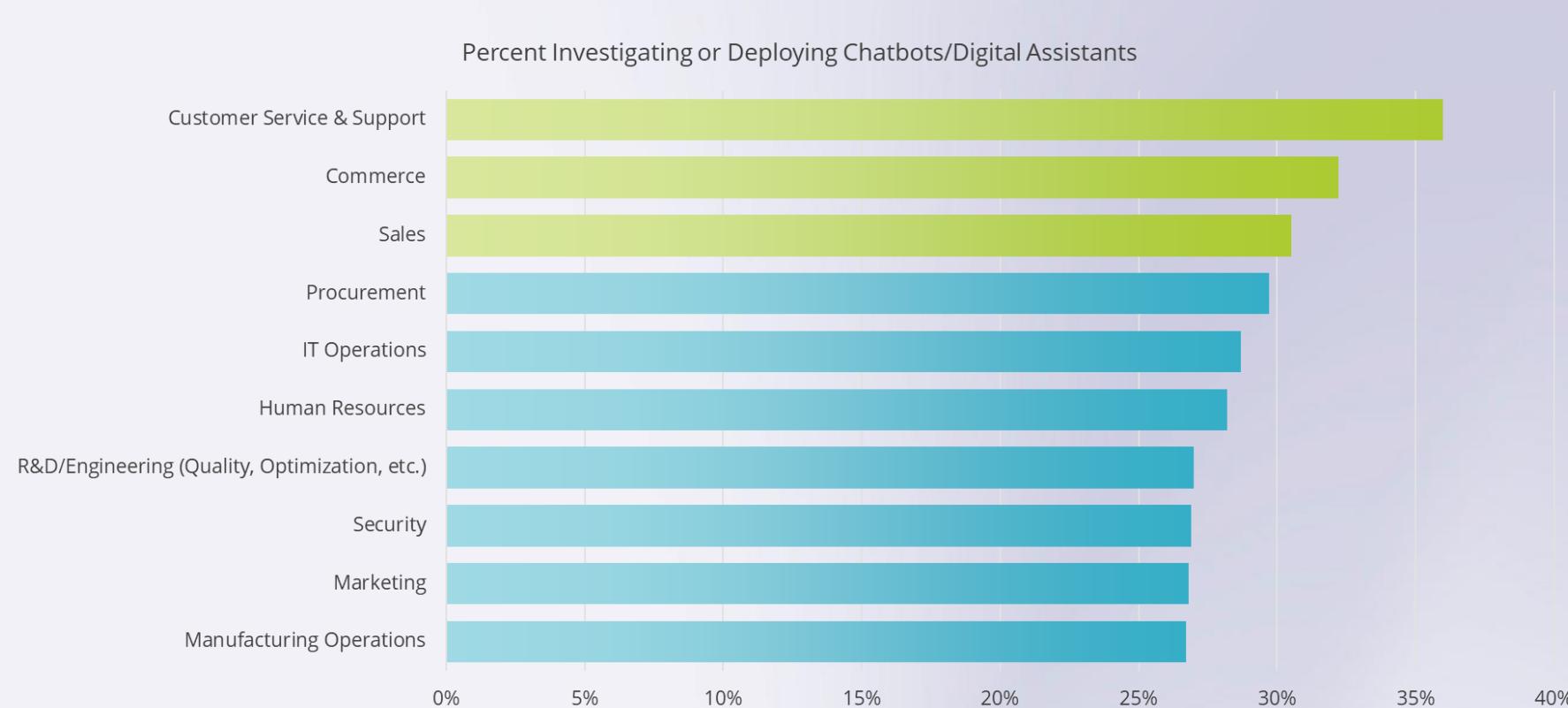


The Future of CX is Human¹⁰

Diferentes soluciones según nivel de contacto con cliente



Los bots y tecnologías conversacionales son una realidad en la creación de experiencias a clientes y empleados

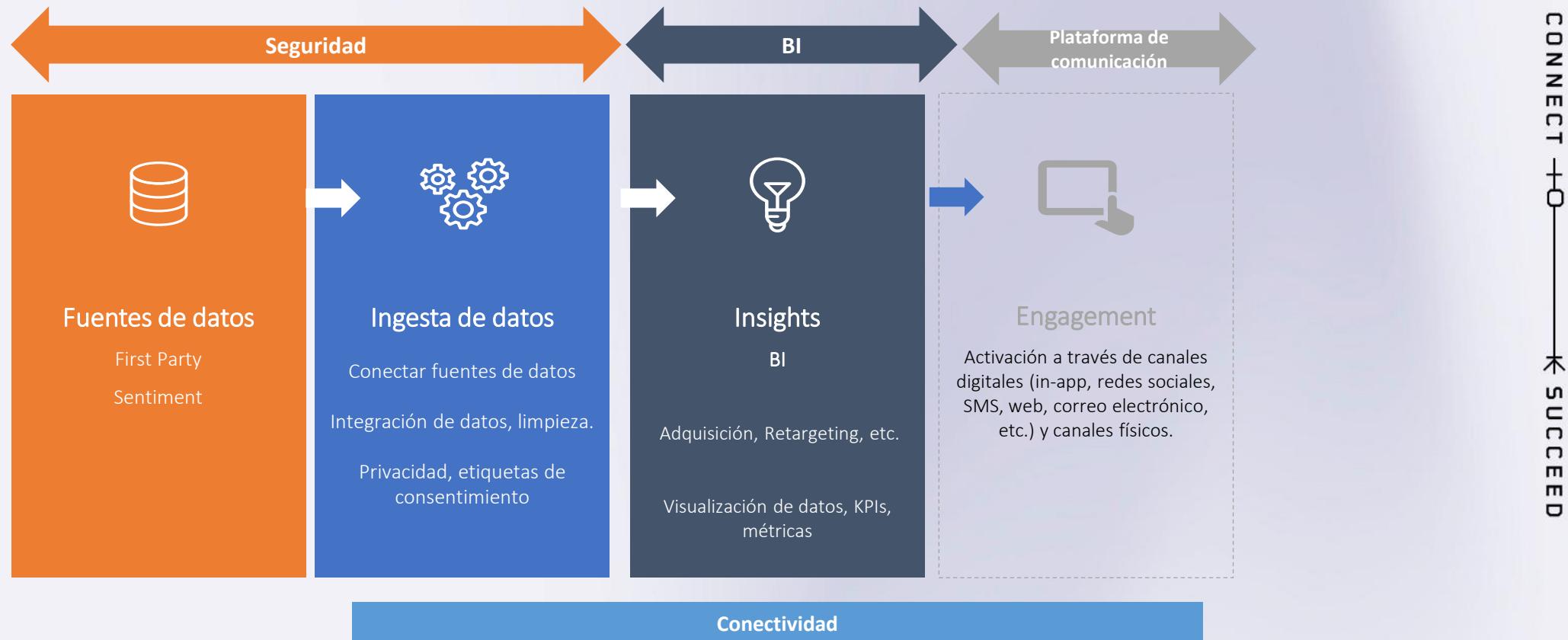


Source: Industry AI Path Survey, IDC, September 2023, N=310 Mexico

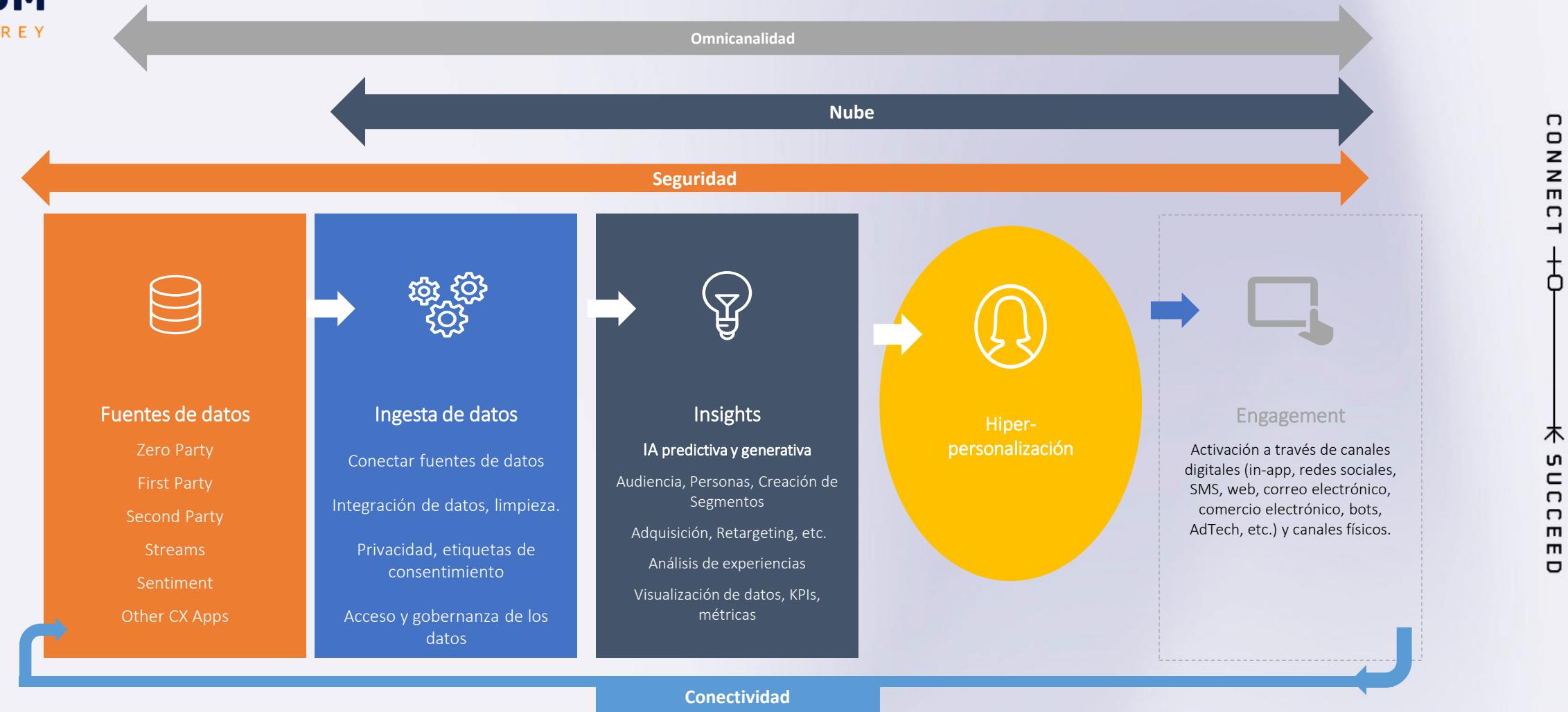
The Future of CX is Human

CONNECT → SUCCEED ←

Datos + Tecnología ¿cómo funcionan juntos? Empresa tradicional



Datos + Tecnología ¿cómo funcionan juntos? Empresa digital



The Future of CX is Human

¿Qué deben repensar las empresas?

3 de cada 4
líderes digitales

reconocen que las
interacciones
hiper-personalizadas son
clave para ganarse la
confianza de un cliente



Solicitudes
Sin respuesta



Chatbots son
frustrantes/no útiles



Regresar al punto inicial
Sin Solución / avance



Información bajo
demanda o de
autoservicio
Desactualizada



Comunicaciones de la misma
información **Duplicada**



Interacciones
Genéricas

CONNECT →
→ SUCCEED



¡GRACIAS!

INFO@MCMTELECOM.COM.MX
< 55 5350 0100 >

WWW.  MCMTELECOM.COM.MX

CONNECT  SUCCEED 