

Hiper-personalización

La clave para el éxito en la era digital

CONNECT ————< 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.

12.5%

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.

37.7%

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.


41.9%

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.

7.9%

CONNECT + O ———— SUCCEED

The Future of CX is Human



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

Fuente: IDC Latin America

CONNECT + O + K SUCCEED

The Future of CX is *Human*

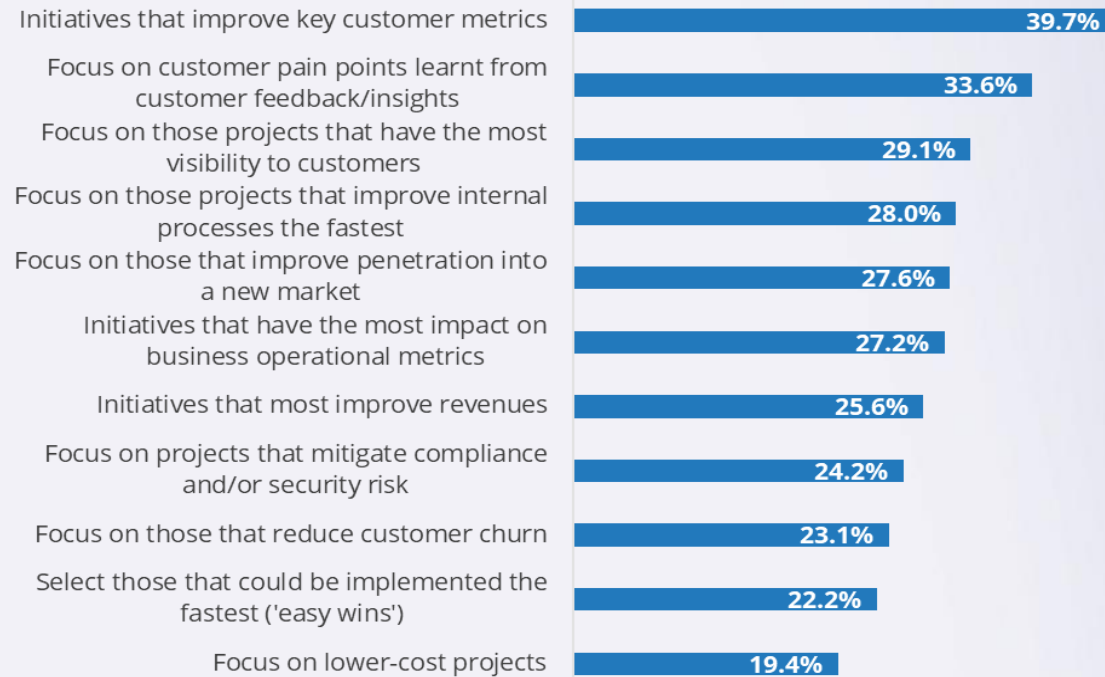
Para el 2027 se espera que los **Servicios y Experiencias Digitales** representen hasta el 40% de la economía

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



Todos deben ganar en el mundo digital



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

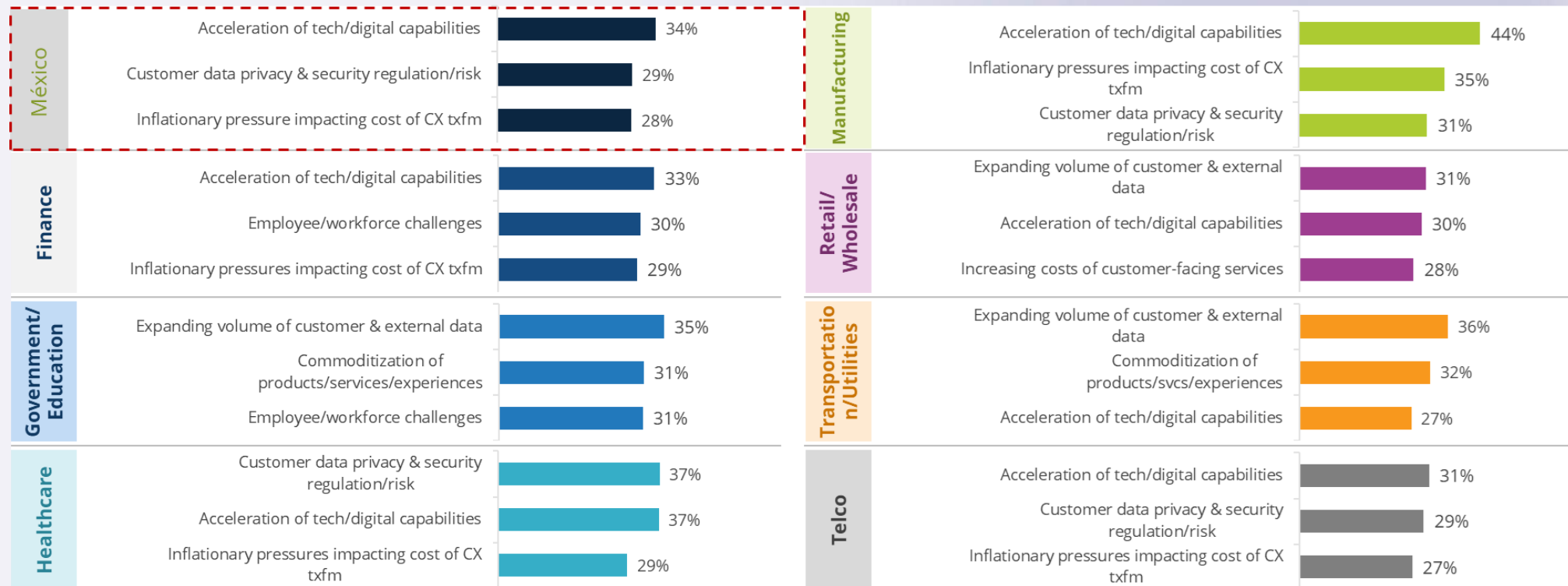
El 55% de los clientes están dispuestos a compartir datos con las empresas, pero esperan recibir un alto valor a cambio.

CONNECT + O ——— SUCCEED

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

CONNECT + O ——— K SUCCEED

The Future of CX is Human

IDC Market Glance: Future of Customer Experience

Customer Experience Platforms		Advertising Technologies				Advertising and Marketing Content and Asset Management				Marketing Technology Solutions			
Adobe	SAP	Adobe	amazon	Google	Epsilon	Adobe	bynder	Cloudinary	Hyland	Demandbase	CISION	HubSpot	Adobe
qualtrics	ORACLE	ogury	CRITEO	theTradeDesk	MARIN ONE	arcxp	PANTHEON	WVIP	crownpeak	MARIGOLD	sugarcrm	SAP	Salesforce
		MediaMath	sprinklr	Magnite	Microsoft	SITECORE	Optimizely	Acquia	opentext	Microsoft	ORACLE	b:	
Sales					Customer Service and Support								
Omnichannel Commerce			Sales Management Applications		Customer Service Solutions				Contact Center Solutions				
ORACLE	Spryker	shopify	Salesforce	Outreach	Microsoft	ORACLE	zendesk	Medallia	VERINT	GENESYS	NICE	AVAYA	CONCENTRIX
Salesforce	Adobe	BigCommerce	groove	Salesloft	conga	InsideSales	servicenow	InMoment	Simplr	ORACLE	zendesk	ALVARIA	freshworks
VTEx	SAP	Digital River	xiQ	20H0	HubSpot	SAP	20H0	SAP	Microsoft	ushur	sprinklr	LIVEPERSON	Five9
												VERINT	CISCO
Customer Satisfaction and Experience Optimization				Customer Engagement									
Feedback & Experience Measurement		Rewards & Loyalty Management		Intelligent Customer Engagement			Customer Communications Management			Customer Journey Management		Mobile and Social Media	
qualtrics	Medallia	Alchemer	Salesforce	PEGA	ushur	[24]7.ai	quadiant	opentext	ushur	quadiant	CSG	sprinklr	Hootsuite
InMoment	VERINT	Alida	ANNEX CLOUD	sprinklr	Khoros	CSG	SMART	precisely	conga	GENESYS	alterian	sproutsocial	Brandwatch
momentive	Quantum Metric	DISQO	BRIERLEY	SSAS	TREASURE DATA	teradata	Adobe	messagepoint	pluralytics	twilio	qualtrics	emplifi	Meltwater
													Khoros
Customer Identity, Trust, and Privacy				Customer Intelligence and Analytics									
				Customer Data Platforms					Customer Analytics Applications				
onetrust	Collibra	TEALIUM	twilio	twilio	TREASURE DATA	Epsilon	Adobe	Salesforce	Adobe	qualtrics	uniphore	SAP	
			snowflake	Amperity	ZETA	blueconic	ORACLE	SSAS	Contentsquare	Medallia	CONCENTRIX	Amplitude	
			/LiveRamp										
Customer Experience Professional Services													
Digital Agencies				Business Consultancies						CX-Technology Services Providers			
WPP	R/GA	PUBLICIS GROUPE	dentsu	accenture	Deloitte Digital	KPMG	publicis sapient	Capgemini	pwc	CONCENTRIX	avanade	Accenture	Song
Critical Mass	Omnicom Group		DIGITAS	BCG	BAIN & COMPANY	IBM	EY	McKinsey Digital		MERKLE	Capgemini	tcs	NTT DATA
												IBM	cognizant
													epam

Source: IDC, 2Q23

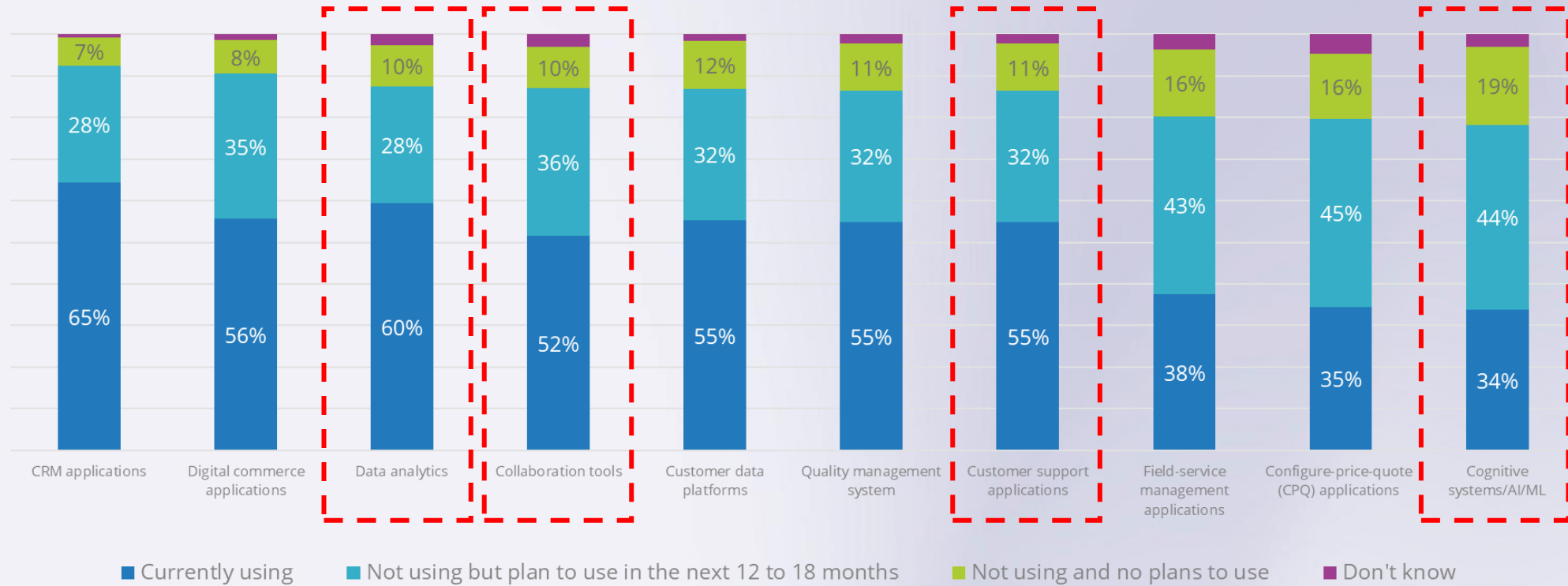
For areas on which IDC publishes market share data, the top 3-5 market share leaders are represented.
For areas on which IDC does not publish market share data, vendor selection is up to analyst discretion.

CONNECT + O — SUCCEED

The Future of CX is Human

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

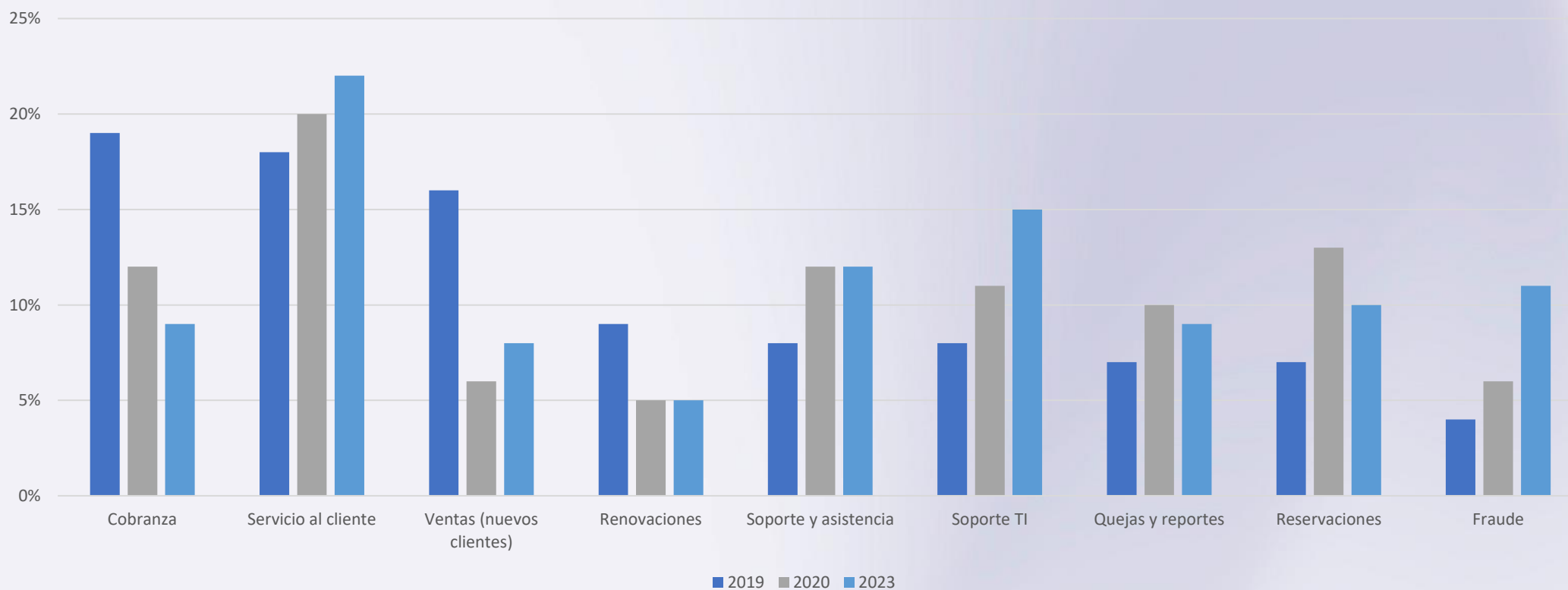
- ¿Cuáles son las principales tecnologías y aplicaciones que está utilizando o planea utilizar para respaldar las iniciativas de experiencia del cliente (CX)?



Distribución por tipo de transacción

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

Distribución de agentes por tipo de transacción (principal actividad) 2019-2023



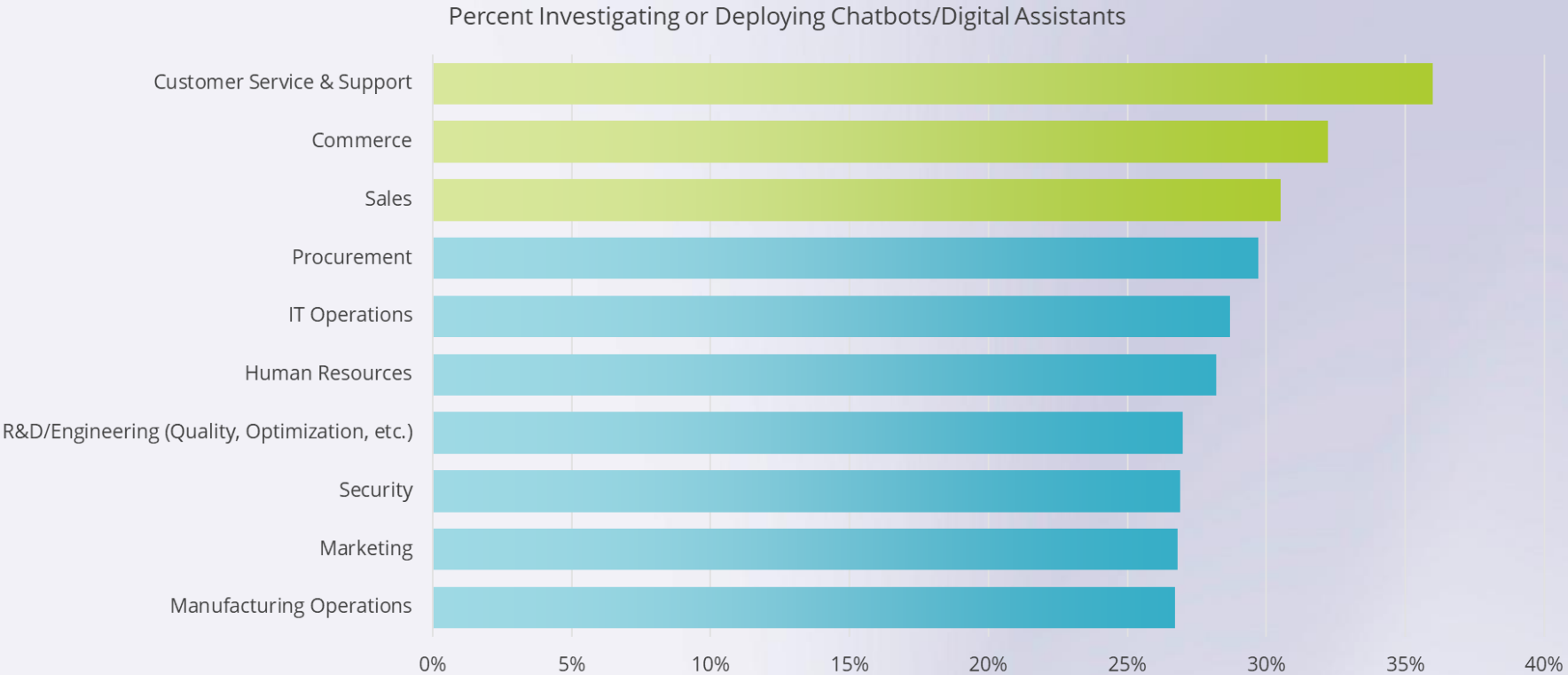
CONNECT + O ———— SUCCEED

Diferentes soluciones según nivel de contacto con cliente



CONNECT + O — SUCCEED

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



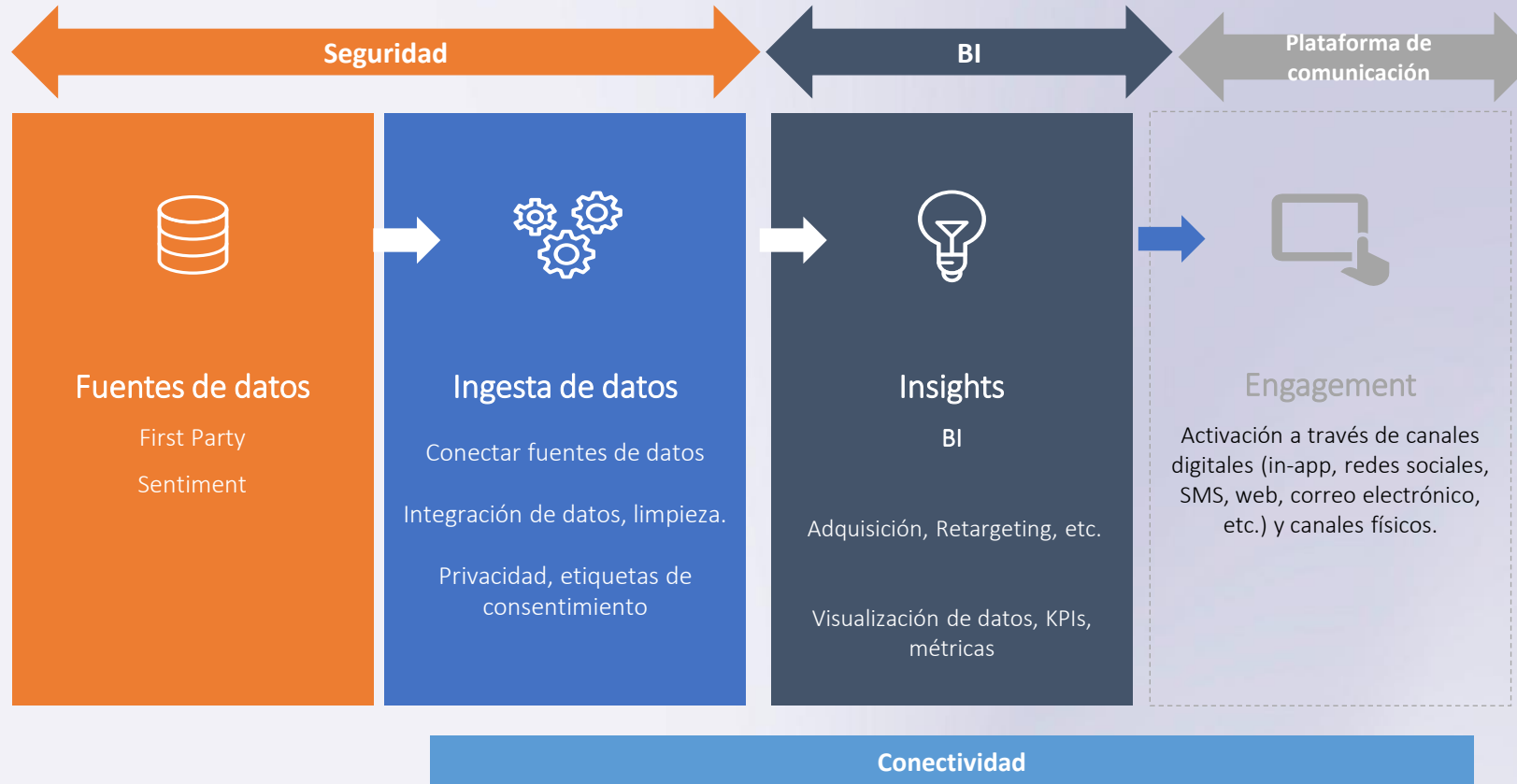
CONNECT + O ———— K SUCCEED

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

The Future of CX is Human

Datos + Tecnología ¿cómo funcionan juntos?

Empresa tradicional



CONNECT + O ———— SUCCEED

The Future of CX is Human

Datos + Tecnología ¿cómo funcionan juntos? Empresa digital



CONNECT + O ——— SUCCEED

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



Información bajo
demanda o de
autoservicio
Desactualizada



Chatbots son
frustrantes/no útiles



Comunicaciones de la misma
información **Duplicada**



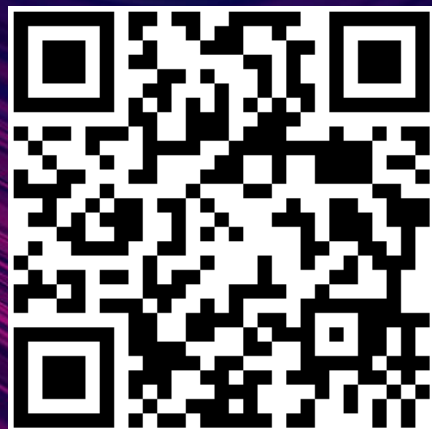
Regresar al punto inicial
Sin Solución / avance



Interacciones
Genéricas

CONNECT + O ——— SUCCEED

The Future of CX is *Human*



¡GRACIAS!

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