

¡Bienvenidos!



¿De dónde nos acompañan?



- Aguascalientes
- Baja California
- CDMX
- Chihuahua
- Durango
- Estado de México
- Guanajuato
- **Nuevo León**
- Sinaloa
- Sonora



Monterrey

- Polo de desarrollo
- Rol estratégico
- Pioneros en “Offshore”
- Calidad del Talento
- Especialización “ Servicios de Valor Agregado”
- Mejores prácticas
- Ubicación geográfica
- # de empleos: + de 50,000

Industria BPO

- Más de 50 empresas
- Presencia de los principales jugadores BPO

Cifras y tendencias de la industria de *Contact Centers & CX*



Expectativas del Cliente



- Inmediatez
- Facilidad → mínimo esfuerzo
- Interactuar a su manera
- Personalización → información integrada
- Seguridad de la información
- Redes sociales y aplicaciones móviles como canal de servicio al cliente



Marca que lo conoce, lo aprecia y diseña las mejores experiencias

Expectativas de los Colaboradores



- Flexibilidad de horarios y **lugar de trabajo**
- Mayor compensación
- Empowerment → **capacitación + herramientas** que faciliten su trabajo + **coaching**
- Espacios seguros y **agradables**
- **Gamification**
- Retos
- Empresas socialmente responsables



Organizaciones conscientes

Fuente: Estudios IMT

Contexto



Mayor estabilidad



Foco
CX + EX



Incremento de
la operación



Boom de
comercio
electrónico



**Mayor relevancia
nivel corporativo**



De un área
operativa CC
a un área
estratégica CX



Crecimiento
del sector
Latam **6 – 14%**



Igual capacidad
instalada



Mayor capacidad
work at home

Contexto



**Incremento
offshore-nearshore**



Mayor movilidad



**60% de los BPS
brindan servicios a
otros países**



**Crecimiento explosivo
del teletrabajo**



30% promedio Latam



**Contratación de
personal sin importar
la ubicación
geográfica**



**Profesionalización
en aumento**



**Mayor
nivel académico**



**+ certificaciones
por empresas de 2.1
en 2019 a 3.6 en 2021**



**Nuevos puestos
especialización**



Talento



Jóvenes / Género



**Programas para la
atracción de grupos
específicos
(7 de cada 10)**

Aportes de la industria en México



750 mil empleos directos

65% Inhouse

35% BPS



145 mil atienden
mercado extranjero:

EUA

Latam

Europa

Crecimiento vs Transformación

Menor capacidad instalada vs **mayor** capacidad



BPS

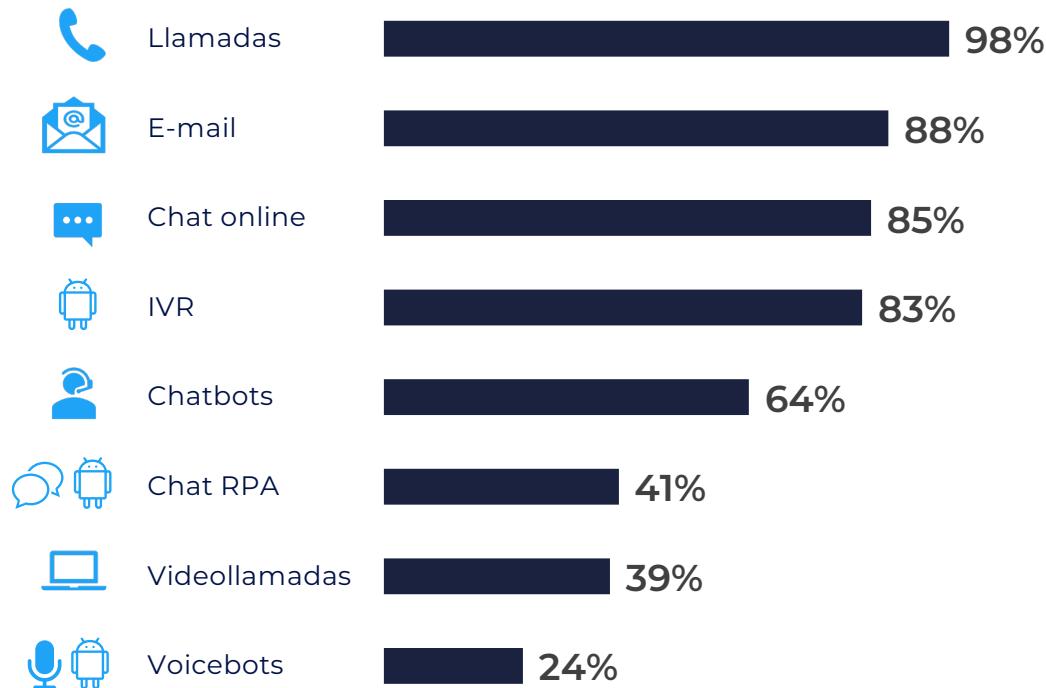
67% Obtuvo nuevos clientes
56% Incremento de campañas con los mismos clientes
56% Atención a clientes



INHOUSE

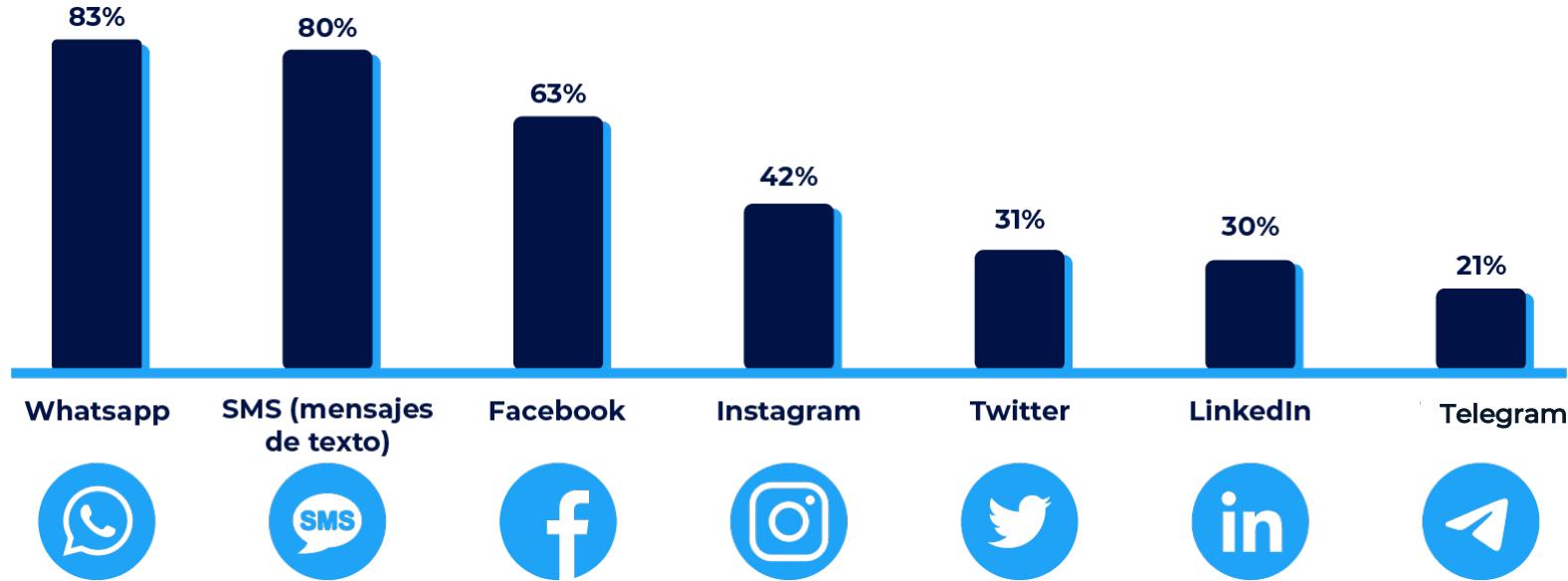
64% Aumentó campañas
21% Se mantuvo
56% Atención a clientes

Canales atendidos



Fuente: Estudios IMT

Redes Sociales



Logros

- 60% Estrategia establecida o mejorada para gestionar **agentes remotos / híbridos**
- 48% Optimizar el **rendimiento de las métricas**
- 46% Mejorar los **datos de los clientes**
- 45% Aprovechar el **uso de los canales digitales y/o autoservicio**
- 46% Mayor cantidad de **comentarios positivos** (directamente o redes sociales)

Aspectos que han afectado la operación del Centro de Contacto

- 62% Demandante **mercado laboral**
- 56% **Falta de automatización** que origina trabajos de bajo valor por parte de los agentes
- 40% **Canales poco conectados** que impiden omnicanalidad efectiva
- 32% Falta de **presupuesto** para desarrollar mejoras tecnológicas
- 28% **Capacitación de agentes** para el desarrollo de actividades más complejas
- 27% **Escasa información del cliente** para lograr mayor personalización
- 26% Problemas en la **implementación del teletrabajo**
- 19% Temas de **seguridad, privacidad y compliance**

Motivos de Frustración

47%

Compensación

41%

Dificultad en el uso de
plataformas tecnológicas

40%

Plan de carrera
poco atractivo

40%

Muchas tareas
repetitivas

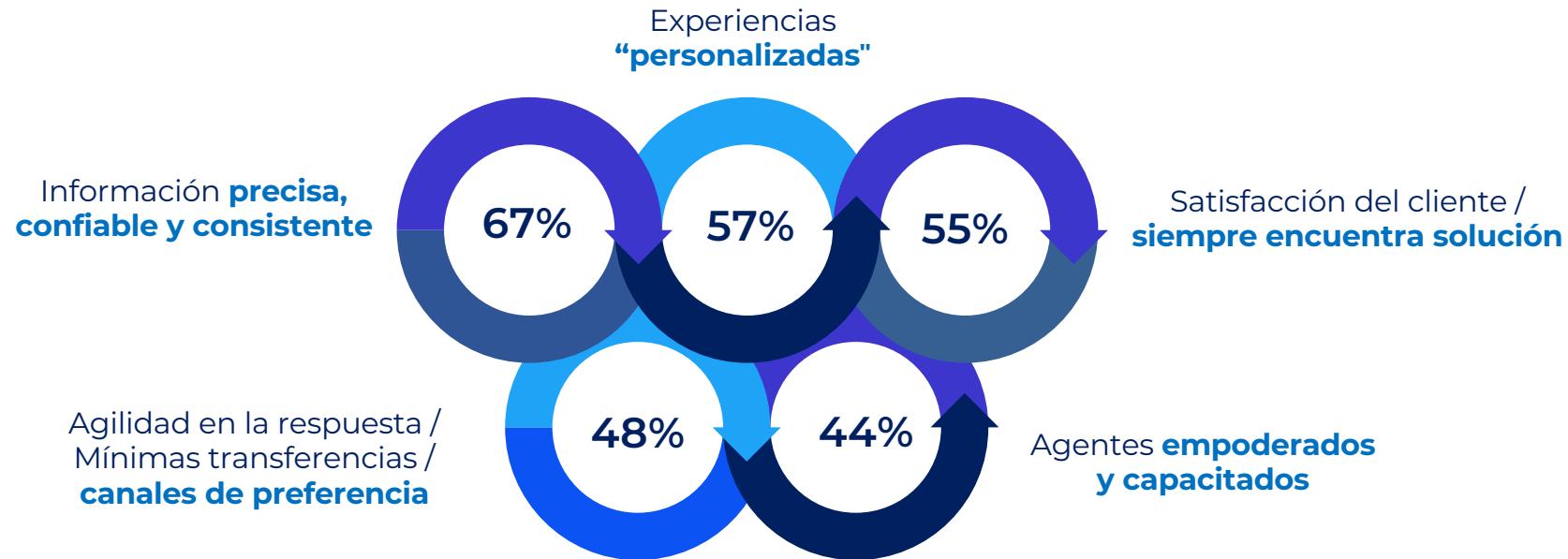
25%

Información limitada
de los clientes

Relevancia de las métricas



Componentes que determinan el éxito o fracaso en CX



Formas en la que la AI debería mejorar la experiencia del agente

65% Mejorar el **autoservicio** para que el agente maneje situaciones complejas

60% Optimizar el **proceso** de acceso al conocimiento

52% Proveer **información** de desempeño en tiempo real

52% Mejorar el **acceso a la calidad de la información** del cliente

46% **Ruteo Inteligente** de interacciones

Tendencias



Transformación digital



- Integración de canales → **omnicanalidad**
- Incorporación de **nuevas tecnologías** que:
 - Reducen tiempos y esfuerzo
 - Generan conocimiento
 - Mejoran las capacidades del personal
- **Canales digitales** aumentan su participación
 - Migración acelerada a la Nube
 - 3 de cada 4 → han migrado parte a la nube
 - 1 de cada 4 → totalmente en la nube

Fuente: Estudios IMT

Automatización



Autoservicio, Inteligencia Artificial, Analytics, Omnicanalidad

83% lo considera de alta prioridad



Nuevas profesiones

*De esta forma, el trabajo ni se crea ni se destruye,
sólo se transforma.*

Fuente: Estudios IMT

Employee Engagement



Modelos híbridos



Esquemas flexibles



Herramientas que faciliten su trabajo



Coaching y motivación



Organizaciones empáticas

Crear comunidades donde los empleados trabajen en un ambiente inmersivo, de colaboración y soporte

Fuente: Estudios IMT

Total Experience



Enfoque en
Customer Experience
+
Employee Experience

It's Time to Reconnect Human Experience



Programa de Conferencias

9 de Noviembre 2022

| | | | |
|-------|---|---|---|
| 9:00 | 1. Cifras de la industria de Customer Experience Eugenio García, IMT | 15:00 | 8. Ganando con Customer Experience Mauricio Alanís, AAGA |
| | 2. Tendencias tecnológicas y los retos que enfrentan las empresas hoy Tere Lucio, ITESM | 9. CX 4.0+: De soluciones tecnológicas a modelos de gestión inteligentes Julio Mires, BPSmart | |
| | 3. El rol de la automatización en la experiencia del cliente Jorge Andrés Crespo, Opinno México | 10. Inteligencia Artificial, la herramienta ideal para mejorar tus procesos de servicio al cliente Henry Fernández, Cari Ai | |
| 10:30 | Networking Experiences / Coffee Break | | 11. El camino hacia la omnicanalidad David Modiano, Net2phone |
| | 4. La Experiencia del Cliente. Una mirada a nuestro modelo de inclusión Roxana Pérez Hernández, BBVA México | 16:30 | Networking Experiences / Coffee Break |
| | 5. Omnicanalidad, jornada del cliente e IA, el trío ideal Carlos Eduardo Leite, Nuveto | 12. Feedback y empatía como el motor de la evolución de las experiencias Juan Carlos Luján, Emplifi | |
| 12:00 | Networking Experiences / Coffee Break | 13. Employee Engagement, el nuevo journey map de la experiencia de los colaboradores Valeria Pérez, TKM | |
| | 6. "Total Experience" Visión 360 de Customer Service Manuel Ramírez, Verint | 14. Liderazgo y Talento: claves para el futuro Raciel Sosa, Leadex Solutions | |
| | 7. Transformación Digital. Herramientas y mejores prácticas Gilberto Godínez, Grupo ITS | | |
| 13:30 | Networking Experiences/ Comida | | Clausura y Cóctel |

Conferencistas



TERE LUCIO



JORGE ANDRÉS CRESPO

Managing Consultant

Profesora ITESM, Transformación digital & Negocio
Tecnológico de Monterrey



ROXANA PÉREZ

Directora de los Centros de Atención a Clientes



CARLOS LEITE

CIO



MANUEL RAMÍREZ

Presales Consultant



GILBERTO GODÍNEZ

CEO & Fundador



MAURICIO ALANIS

Socio y Director de Consultoría



JULIO MIRES AVENDAÑO

CEO y fundador



HENRY FERNÁNDEZ

Cofundador, CEO y miembro de la junta directiva



DAVID MODIANO

Country Manager



JUAN CARLOS LUJÁN

Regional Vicepresidente Latam & Brazil



VALERIA PÉREZ

Directora de Marketing y Comunicación Corporativa



RACIEL SOSA

CEO



Empresas participantes



aaga



Aceromex

AddACCION



ATENTO

AFIRME

BASE

BANCO
Bancrea

BANORTE

banregio

BBVA

BPSMART

canieti
Centro Nacional de la Industria Electrónica
y de las Telecomunicaciones de Monterrey

@Cori AI
Inteligencia Artificial

Centro Cultural
ALEMÁN
MONTERREY

CEMEX

Centris

CHRISTUS
MUGUERZA®
Sistema de Salud

coflex

Coppel

CONDUENT

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

emplifi

EP
de México

ESQUADRA
SOLUCIONES

Exitus Credit

Five9

ITS
It's Simple

fonolo

freshworks

GRUPO
GONHER

GQS
BUSINESS GROUP

gruma

GRUPOBIZOPPS

Güntner

Heineken®

humanquality®
be the best

ID
MKT
DESA VIDA

INTERCERAMIC®

Layer7

LEADEX
SOLUTIONS

Livian

MARY KAY®

MDY
BPO & Contact Center

M

NaturalSlim®

NetPay®

NR FINANCE
MEXICO

Five9

distributed by Nuveto

Octopus
Contact Center

OPINNO
WE DELIVER IMPACT THROUGH INNOVATION

sanilock®
MAMPARAS PARA SANITARIOS

Seguro
Inteligente
mx

III
SISTEMAS MER

SONDA®

Sorteos Tec
GANAS MÁS CUANDO DAS.

Sukarne

SUTHERLAND

Talisis

Tarjeta
amiga.

TeleGestión
de México S.A. de C.V.

Teleperformance
each interaction matters

TELVISTA

Tecnológico
de Monterrey

TKM
Customer Solutions

ULINE®
SHIPPING SUPPLY SPECIALISTS

Universidad
Tecmilenio®

URBEM VERINT.

VIVARO
TELECOM

xharla

EXPERTISE
Tech & Training

Patrocinadores

BPSMART

 **Cari AI**
Inteligencia Artificial

 **Five9**®

 **ITS**
It's Simple®

net2phone

 **Five9**
distributed by  **Nuveto**

VERINT®



ATENTO



emplifi™



fonolo



freshworks

 **AddACCION**

Auspiciadores



Alianza Latinoamericana de Organizaciones
para la Interacción con Clientes



Asociación
Colombiana
de BPO



“

Celebramos el privilegio de
estar vivos, presentes y juntos, aprendiendo y liderando
la industria que diseña y administra la
experiencia del cliente.

”

¡GRACIAS!

Eugenia García Aguirre
Directora General, IMT



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