

# CX

## FORUM

### eCOMM MONTERREY

En colaboración con



Tecnológico  
de Monterrey

# Tendencias tecnológicas y los retos que enfrentan las empresas

## Teresa Lucio Nieto, PhD

Profesora ITESM, Transformación Digital  
& Negocio

Directora Customer Care Assoc



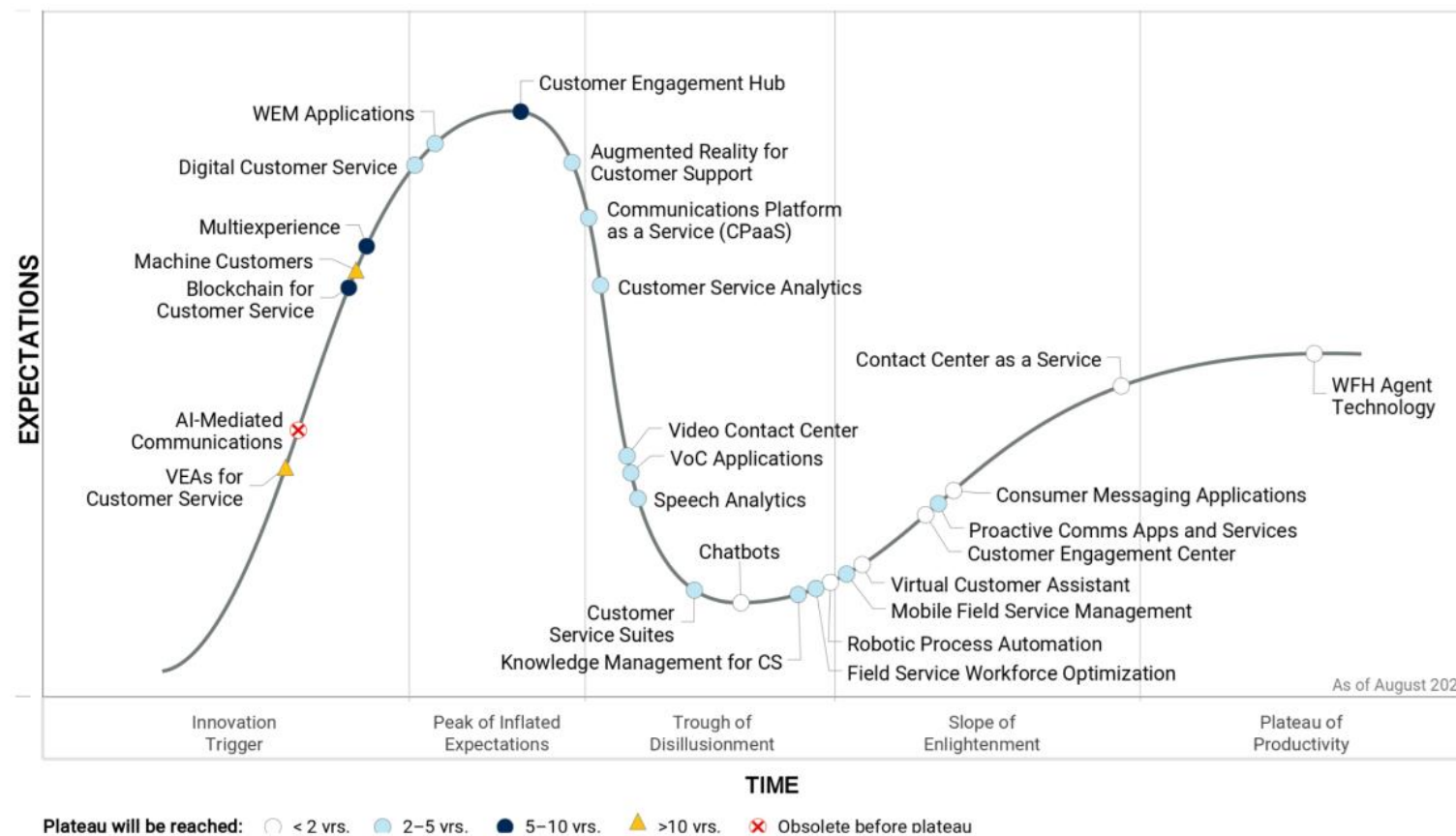
## Objetivo

Reflexionar sobre los **retos** que estamos enfrentando las nuevas Tecnologías, Modelos de Negocio y Transformación Digital de los Contact Center.

# Reflexiones

## 1. La tecnología sí lo es todo

### Hype Cycle for Customer Service and Support Technology, 2021

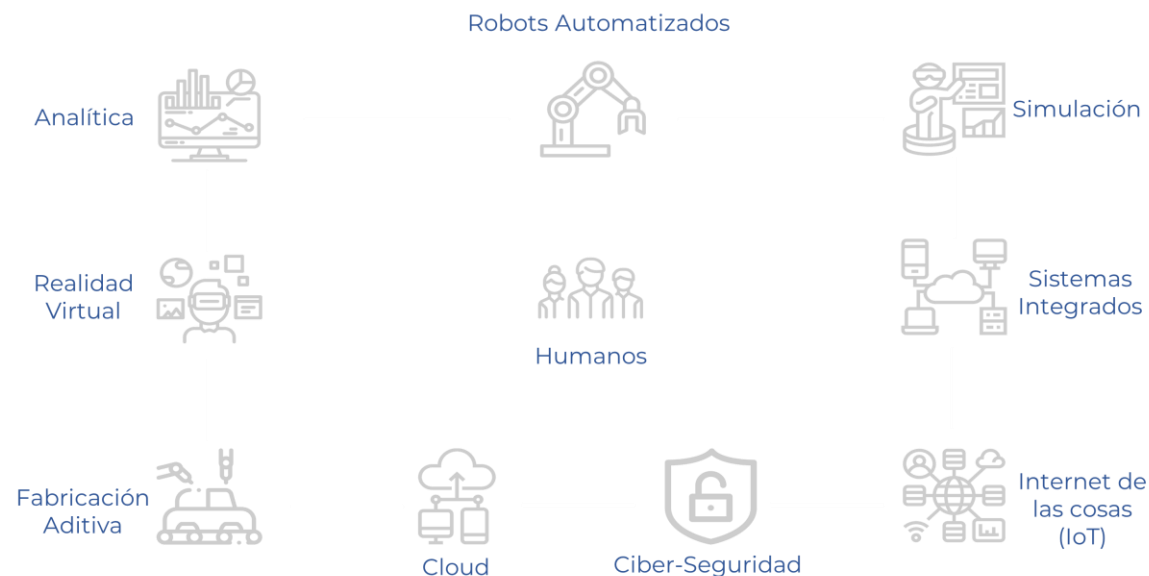


Source: Gartner (August 2021)

740455

# Reflexiones

## 2. Habilidades WEF



Impresoras 3D
Nuevos materiales
Inteligencia artificial i robótica
Bioteecnologías
Captura y transmisión de energía
Blockchain
Geingeniería
Internet de las cosas
Neurotecnologías
Tecnologías de computación
Tecnología espacial
Realidad virtual aumentada

Desde High Velocity Information Technology (HVIT), la Transformación Digital es hacer al negocio significativamente diferente o hacer negocios, significativamente diferentes a los ya existentes

# Reflexiones

## 2. Habilidades WEF

### ¿Cuáles son tus fortalezas?

1. Resolución de problemas complejos
2. Pensamiento crítico
3. Creatividad
4. El manejo de personal
5. Coordinación con los demás
6. Flexibilidad cognitiva
7. Negociación
8. Juicio y toma de decisiones
9. Orientación al servicio
10. Inteligencia emocional



Ve a **www.menti.com** y utiliza el código **3259 4382**



# Reflexiones

3. Felicidad y BIENestar son  
un elemento MUY  
importante

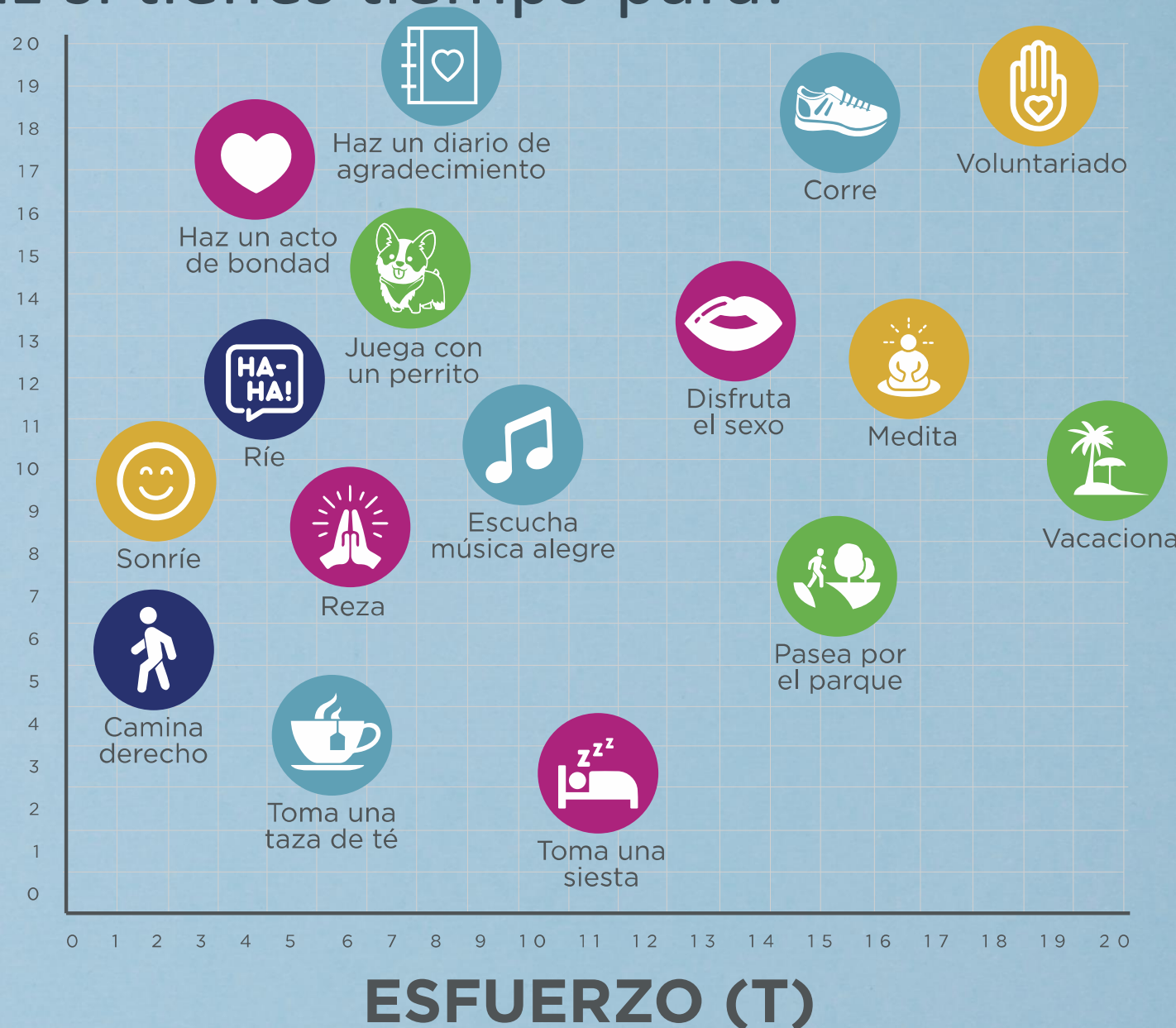
¿Dónde estás tú?  
Del 1.....5



# La ciencia dice que eres feliz si tienes tiempo para:



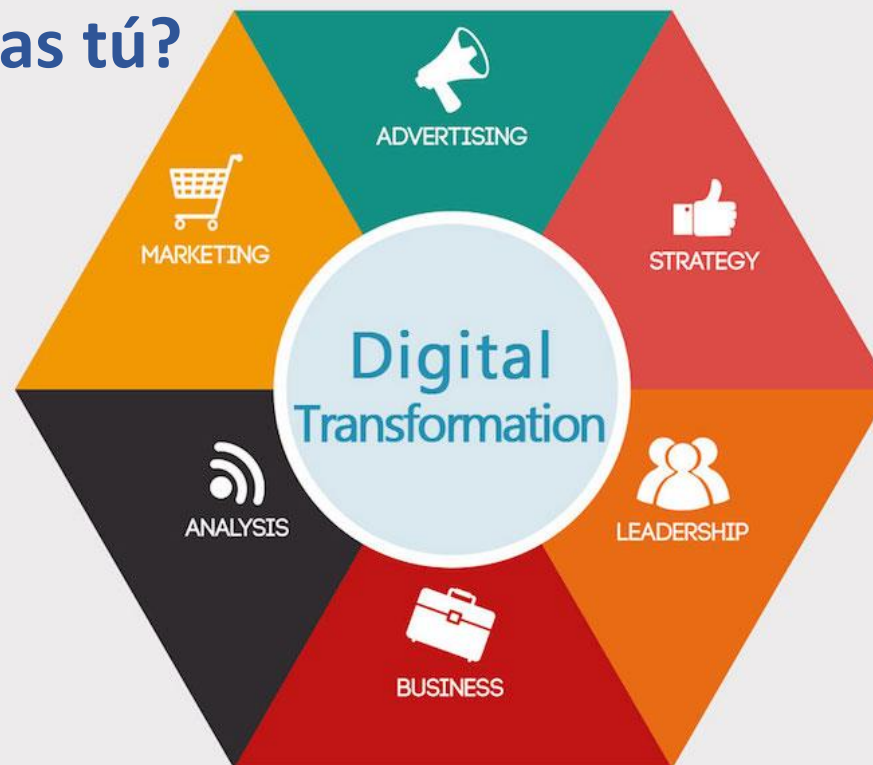
FELICIDAD



# Reflexiones

4. Transformación Digital es hacer significativamente **diferente el negocio** o hacer **negocios** significativamente **diferentes**

¿Cómo aportas tú?



¿En qué te estás preparando para ser especialista?



# Reflexiones

5. Tu organización  
hoy te necesita...

si, su salto cuántico, es la sumatoria  
de los salto cuánticos de todos...

**¡salta con nosotros!**



# Reflexiones

1. La tecnología sí lo es todo
2. Habilidades WEF  
¿Cuáles son tus fortalezas?
3. Felicidad y BIENestar son un elemento MUY importante
4. Transformación Digital...¿En qué te estás preparando para ser especialista?
5. Tu organización hoy te necesita... si, su salto cuántico, es la sumatoria de los salto cuánticos de todos

# CX

## FORUM

eCOMM  
MONTERREY



# Tendencias tecnológicas y los retos que enfrentan las empresas

**Teresa Lucio Nieto, PhD**  
Profesora ITESM, Transformación Digital  
& Negocio  
Directora Customer Care Assoc

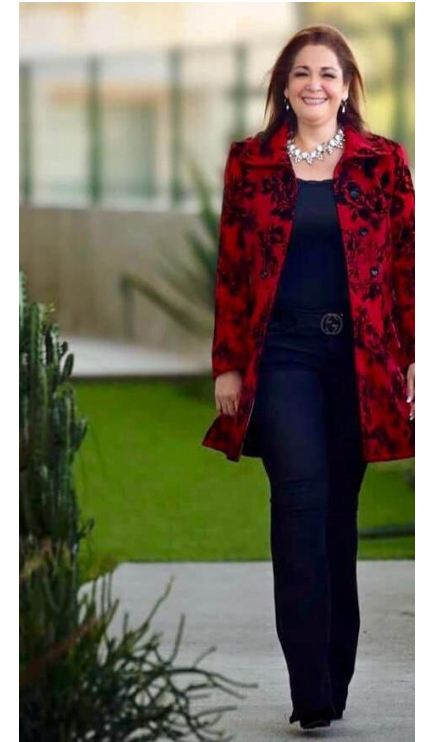




+10,000 Ejecutivos capacitados, +200 proyectos en 15 países de Latinoamérica & 30 Tesis de maestría asesoradas. Ha trabajado para organizaciones como Pepsico, FritoLay, FEMSA, doTERRA, KIO, SONY, CFE, PEMEX, INE, BanRegio, ALESTRA, Qualitas entre otras. Profesora en ITESM, Universidad Anáhuac & Universidad Iberoamericana, además de ser Perito del Poder Judicial de la Federación. ITIL & Service Management Expert, auditor y consultor ISO 20000 certificado Fellow del Institute of Service Management UK & Fellow prISM itSMF USAConferencista en 15 países, en Universidades, itSMF, PMI, HDI e ISACA



Certificada como Facilitator and Peace Advocate Group Leader por Rotary International, Mindfulness Based Cognitive Therapy y Certificación en Educación para la Paz por Education for Peace Intl con sede en Suiza. Certificada como Gestora de Felicidad y por Gallup como Coach de Fortalezas para Líderes, Gerentes y Equipos de trabajo, además de en Neurociencias/ventas/mktg con Jurgen Klaric, Certified Change Manager y Terapeuta Organizacional. Tiene PhD en Ciencias y Tecnologías con distinción Internacional Cum Laude por la Universidad Carlos III de España y Doctorado HonorisCausa y de Liderazgo Femenino por el Claustro Interamericano



# Teresa Lucio-Nieto, PhD

Tere.lucio<sup>1</sup>@tec.mx

Profesora ITESM Escuela de Ingeniería  
Directora weCARE, Customer Care Associates

