



¡BIENVENIDOS!

Ma. Eugenia García Aguirre
Directora General, IMT

¿De dónde nos acompañan?

- Aguascalientes
- Baja California
- CDMX
- Estado de México
- Guanajuato
- **Jalisco**
- Morelos
- Quintana Roo
- Sonora
- Yucatán



Jalisco

- Más de **45 mil empleos generados**
- **40 Centros BPS/KPS/ITS**
- # de estaciones instaladas: **+ 15,500**
- **5º lugar de las mejores ciudades del futuro**
- **2º lugar en potencial económico de Norteamérica**
- Líder nacional en **innovación y en patentes**
- Fuerte Impulso al **desarrollo de TIC's**
- **Principal fabricante de software** y de componentes del país, alberga a más de 700 empresas de alta tecnología
- Calidad en **Talento**
- Ubicación **Geográfica Estratégica**





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



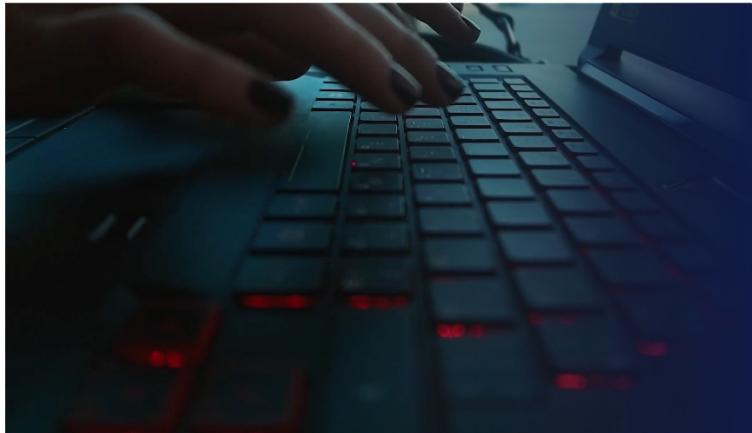
Mayor capacidad
work at home

Contexto



Fuente: Estudios IMT

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

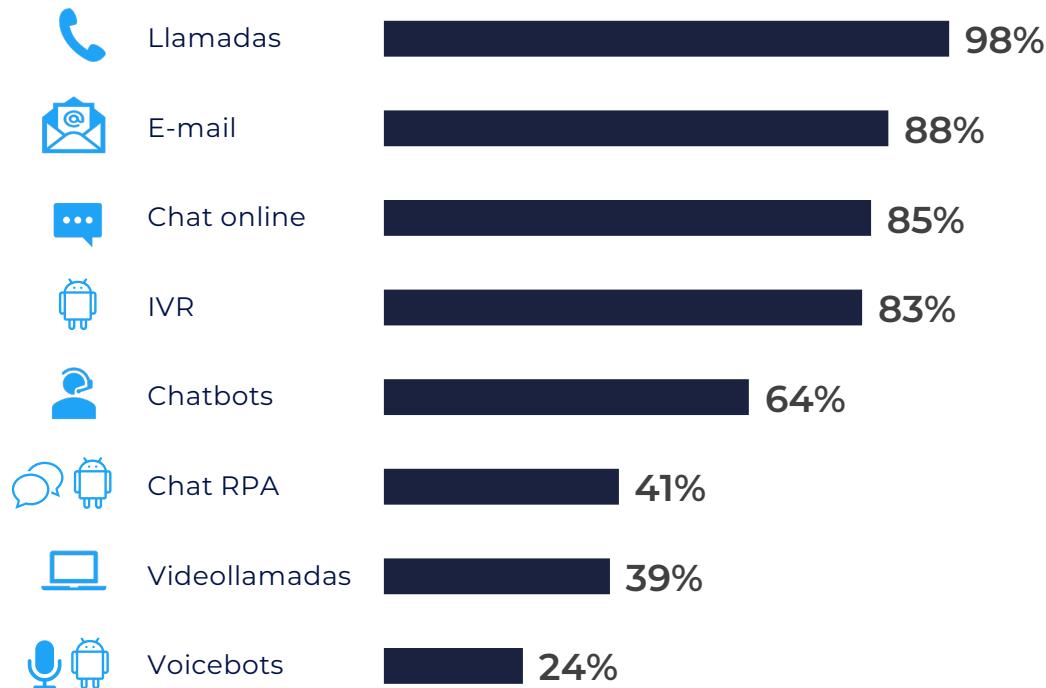
67% Obtuvo nuevos clientes
56% Incremento de campañas con los mismos clientes
56% Atención a clientes



INHOUSE

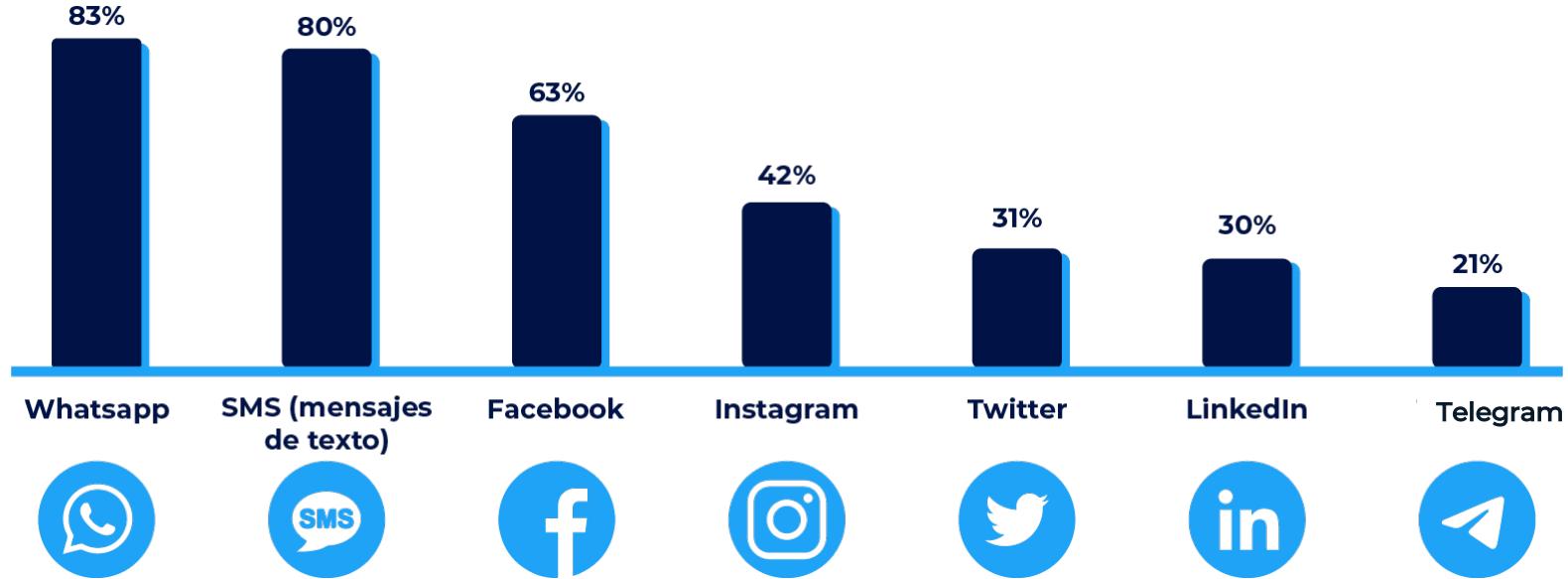
64% Aumentó campañas
21% Se mantuvo
56% Atención a clientes

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

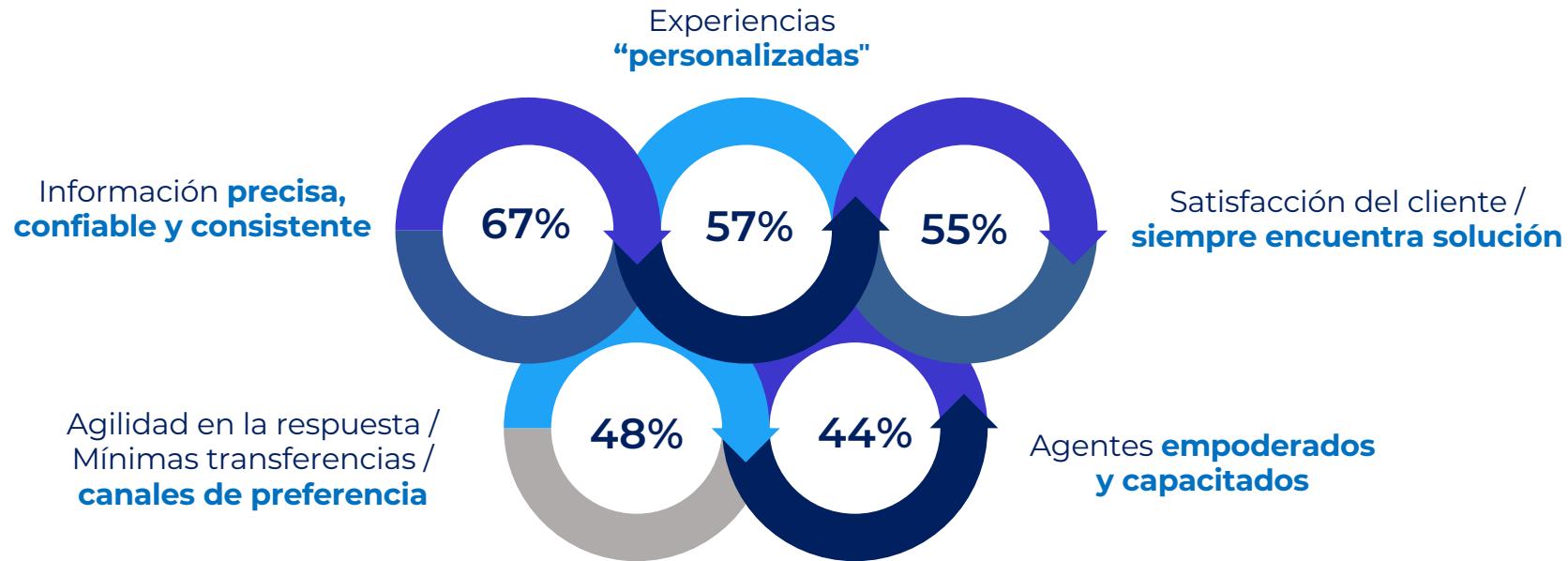
25%

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

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.*

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*

Total Experience



Enfoque en
Customer Experience
+
Employee Experience

It's Time to Reconnect Human Experience

“

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



[eugeniagarciaaguirre/](#)