

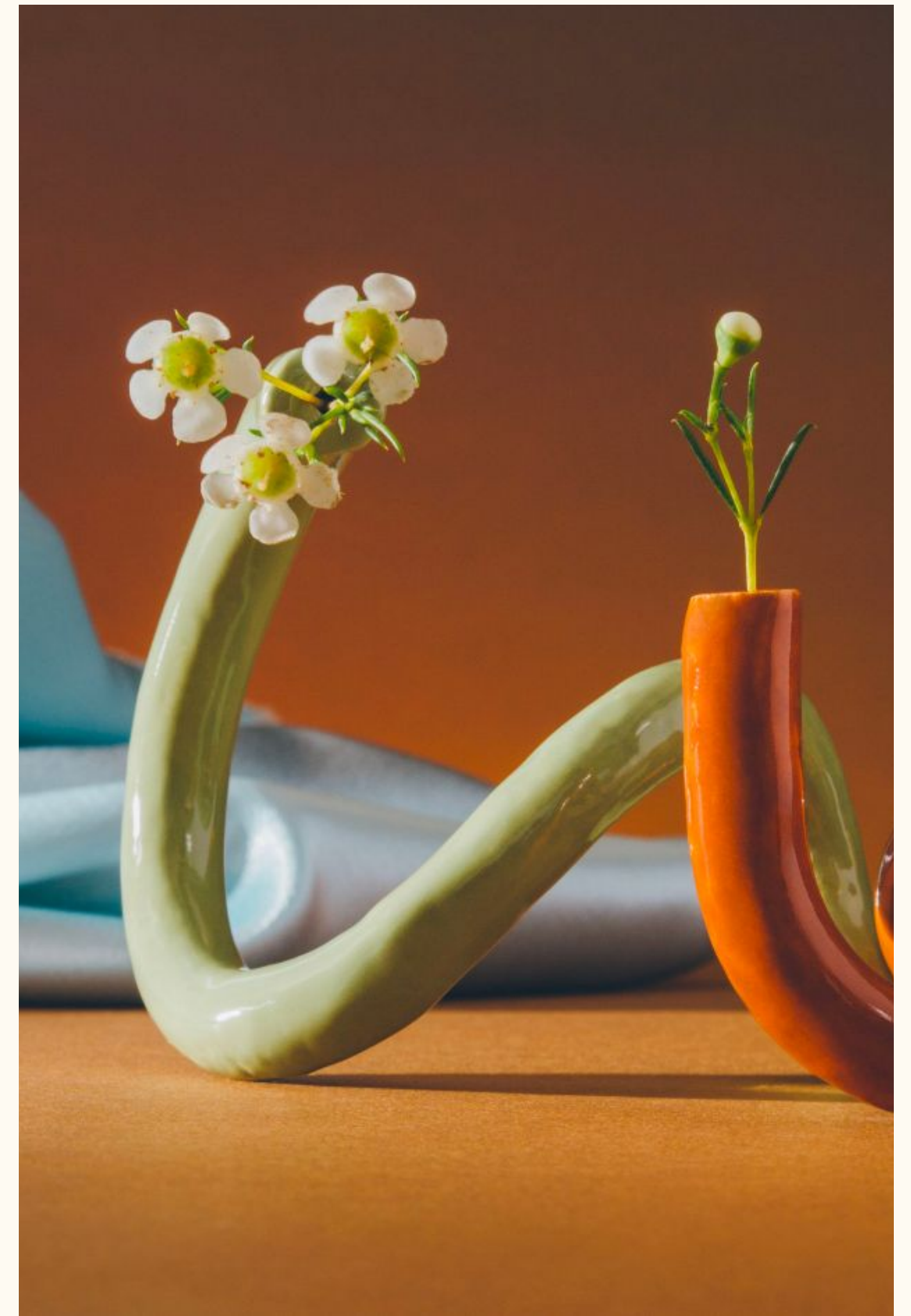


# Las últimas tendencias en Experiencia del Cliente



**Adolfo Roman**

Senior Enterprise Account Executive  
LATAM





¿Por qué es un placer estar aquí hoy?

# Nuestra experiencia en CX

**20 años de experiencia en CX.**

**25 años de experiencia en América Latina.**

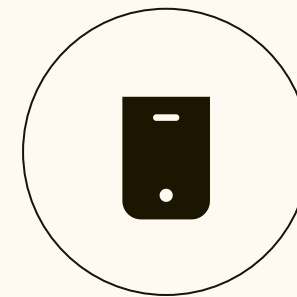
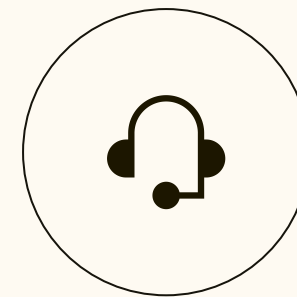
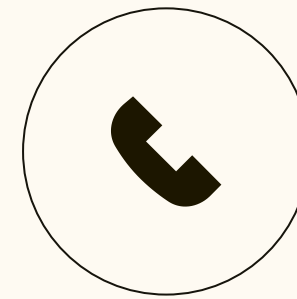
**25 años trabajando en Empresas de Tecnología**

**3 años de Zendesk.**

**¿Qué hace que un consumidor  
recomiende tu marca o empresa?**

# Nuevas tendencias, nuevos consumidores y diferentes experiencias:

Una visión regional de la  
transformación del mercado.



**¿Cómo satisfacer la creciente demanda de soporte, manteniendo la eficacia y evitando una carga excesiva de trabajo?**

## PILARES DE CX QUE RESPALDAN LOS DESAFÍOS EMPRESARIALES

- **Duplicar CX + EX disruptiva**
- **Optimización del “viaje del cliente y del empleado”**
- **Plataforma abierta y flexible**
- **Aceleración de la innovación**



¿Dónde están invirtiendo sus empresas?

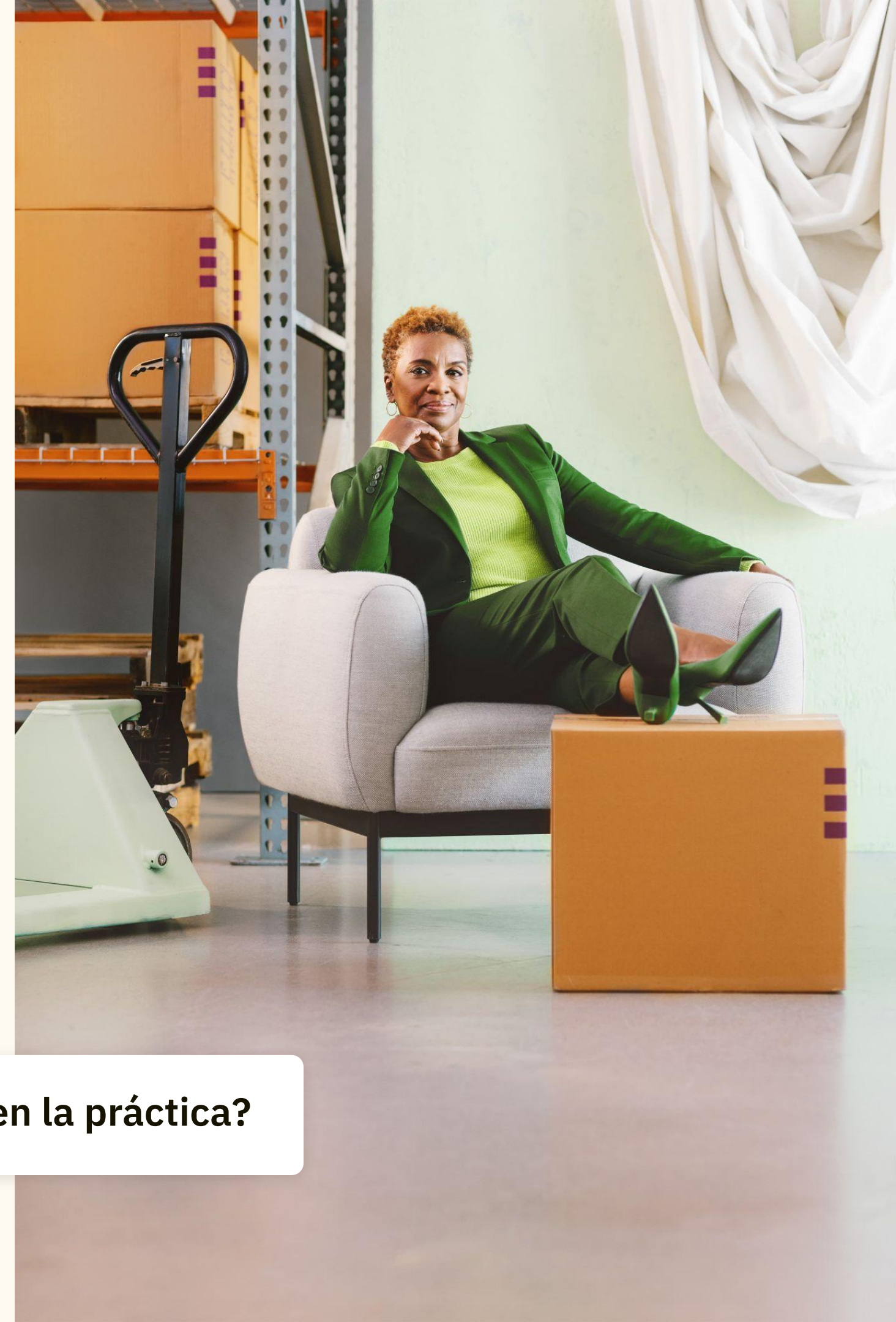


# México conoce el poder de la experiencia del cliente.

## TENDENCIA:

El 52% de los líderes mexicanos consideran que el impacto de la CX en la adquisición de clientes es extremadamente alto, incluso mayor que los promedios globales.

¿Pero qué es esto en la práctica?



# Casos de uso

## Latam Airlines y Avianca Airlines

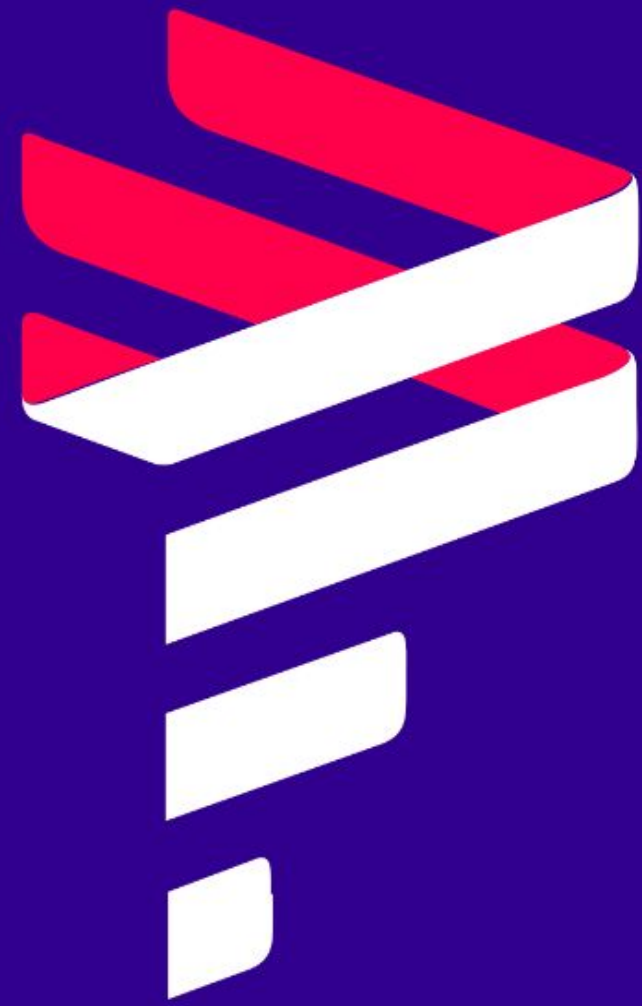


- Pasajero
- Cargo
- Agencias
- Autoservicio Digital
- Canales Conversacionales
- Operaciones Comerciales
- Fidelización Latam Pass
- Employee Experience



- Pasajeros B2C/B2B
- Cargo
- Agencias
- Ecommerce
- Legal





# LATAM

# AIRLINES

**"Ganamos el Premio ABE 2023 en la categoría Aplicación de Tecnología en Recursos Humanos"**

Mónica Obando Medina  
Gerente de Personas en LATAM  
LATAM tiene más de 35,000 colaboradores en el mundo



- **Implementación en 6 semanas**
- **KPIs Impactados positivamente en los primeros 2 meses:**
  - **Productividad**
  - **Experiencia**
  - **Calidad**
  - **Satisfacción**

**¿Cuál es la visión de los líderes del  
mercado?**





EL FUTURO IMPLICA CX, EN TODOS LOS FRENTES

# 91%

de los líderes empresariales  
esperan aumentar las  
inversiones en CX durante los  
próximos 12 meses.





UN NUEVO VIAJE DE CLIENTE

# 83%

de los líderes empresariales están repensando todo el recorrido del cliente para crear una experiencia más fluida, conectada y personalizada.



# Es necesario anticipar las necesidades de los consumidores.



**Tecnología (IA)**

**+**



**Interacción Humana**



INTERACCIONES ÁGILES Y MÁS NATURALES QUE  
GENEREN EMPATÍA

Una encuesta de Zendesk a nivel Global  
muestra que

# 80%

de los consumidores (Latam)  
valoran este aspecto, frente al  
71% de los consumidores  
globales





EL PERFIL DEL CONSUMIDOR EN AMÉRICA LATINA

# 85%

de los consumidores esperan conectarse con un agente en el entorno digital de forma inmediata y sencilla.

**Números globales:**  
72% de los consumidores.





DEMANDA DE PERSONALIZACIÓN DEL SERVICIO (IA)

# 77%

de los consumidores (Latam) cree que las empresas deberían utilizar los datos que recopilan sobre ellos para personalizar las experiencias, en medio de este nuevo paradigma de IA.





LA APUESTA POR LA IA

En el sector industrial

# 74%

estima un mayor gasto en IA en 2023, mientras que el **71% de los gerentes de servicios financieros dicen que el uso de la IA ha evolucionado.**





**AI**



**Experiencias conversacionales**



**Data**

Comprender la  
mente, además de  
escuchar lo que  
dice el corazón del  
consumidor.

Esta es la esencia de lo que hacemos.

Creemos juntos una Experiencia del  
Cliente que valore la excelencia.

Obrigado!