

Del 09 al 11 de marzo 2026

IMT RESONANCE
Visión 2030

IMT

30 AÑOS
GLOBAL
CX
FORUM

IMT

RESONANCE

Visión 2030

Presentado por:

María Eugenia García



RESONANCE: VISIÓN 2030



Nuestra industria impacta a seres humanos, relaciones, resultados, desarrollo tecnológico, economías...



No genera interacciones, genera consecuencias.



Las decisiones que tomemos hoy, definirán la experiencia del cliente del mañana.

Un poco de historia.....

90's

Era de la Eficiencia:

- Centros Telefónicos con enfoque en:
- Eficiencia, volumen y velocidad, Operadores, IVR, fax.
- El cliente era una llamada.
- El colaborador un recurso operativo.

'98

Era de la información

CRM - Marketing One to One.

- Enfoque: conocer el comportamiento cliente, recopilación y análisis de datos.
- Se guarda el historial del cliente, se comparten datos entre áreas.

2000

Era Multicanal

Internet - Smartphones – Comercio electrónico

- Múltiples canales: email - chat – sms
- De centros de llamadas a centros de interacción > contact centers.
- El modelo se hacía + complejo.
- Reto: coordinar canales.

2010

Era de la Experiencia

"La emoción entra al escenario"

- Omnicanalidad: email, chat, redes sociales.
- Primeras soluciones Cloud.
- Nuevas métricas :NPS, CSAT.
- Customer Journey.

**No basta resolver,
importa cómo se
siente el cliente.**

2018

Era del Talento

Descubrimos algo + profundo.

- No hay experiencia del Cliente sin experiencia del colaborador.
- Employee Experience
Engagement • Cultura • Bienestar.
- El talento dejó de ser costo, se volvió ventaja estratégica.

2018

Era de la Automatización

La pandemia = Acelerador exponencial.

- Inteligencia Artificial, Bots, RPA, Analytics, Agentes virtuales.
- Las métricas cambian: no basta medir actividad, hay que medir impacto.
- El empleo cambia > nuevas profesiones.
- El Contact Center cada vez más estratégico.

2023

Era de la IA Generativa = Era de la Resonancia

IAG asistiendo al agente.

- Análisis de sentimiento en tiempo real.
- Modelos predictivos.
- Integración con marketing y ventas .
- Hipersonalización
- Friction less/ Effort less

**El Contact Center se
convierte en la
plataforma estratégica
de ingresos y
fidelización.**

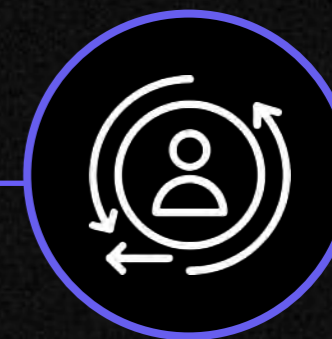
La Industria de CC / CX ha demostrado:



**Capacidad de
respuesta ágil.**



**Innovación / Impulso al
desarrollo tecnológico.**



Resiliencia.



Aportación a la **sociedad
y a la **economía**.**



**Importancia
estratégica.**



**Enfasis en
el **Talento**.**

Del 09 al 11 de marzo 2026

 IMT

RESONANCE

Visión 2030

Cifras, retos y tendencias México

RESONANCE
Visión 2030

 IMT

30 AÑOS
GLOBAL
CX
FORUM

Cifras y Tendencias México

850 mil

Empleos directos

21%

Capacidad instalada
disponible

16%

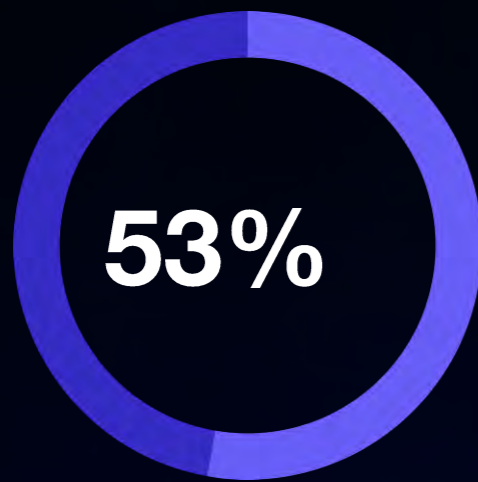
Teletrabajo

130 mil

Personas

Nearshore / Offshore:

Fuente: IMT / Estudio Nacional de Centros de Contacto 2025.



Edad
30 años

Talento

Profesionalización en aumento



Mayor nivel de
escolaridad



62%
Nivel
Operativo



30%
Nivel
Directivo

9 de cada 10

Empresas cuentan con
personal certificado



Nuevos
puestos

Programas para grupos vulnerables



72 %
Estudiantes



62 %
Primer empleo



46 %
Madres solteras



35 %
Discapacitados



32 %
Adultos mayores



17 %
Repatriados

Uso de IA

76%

Atención
al cliente

42%

Gestión
de calidad

41%

Análisis de
sentimientos

21%

Enrutamiento
inteligente

19%

Automatización
Backoffice

7%

Disminución en el número de agentes,
relacionado con automatización.

Ciberseguridad



72%

Cuenta con un plan formal de gestión de incidentes.



67%

Está protegido con autenticación multifactor, control de dispositivos y acceso por identidad.

Prioridades de inversión en tecnología

60%

Chatbots

49%

Agent Asist o
Copilotos IA

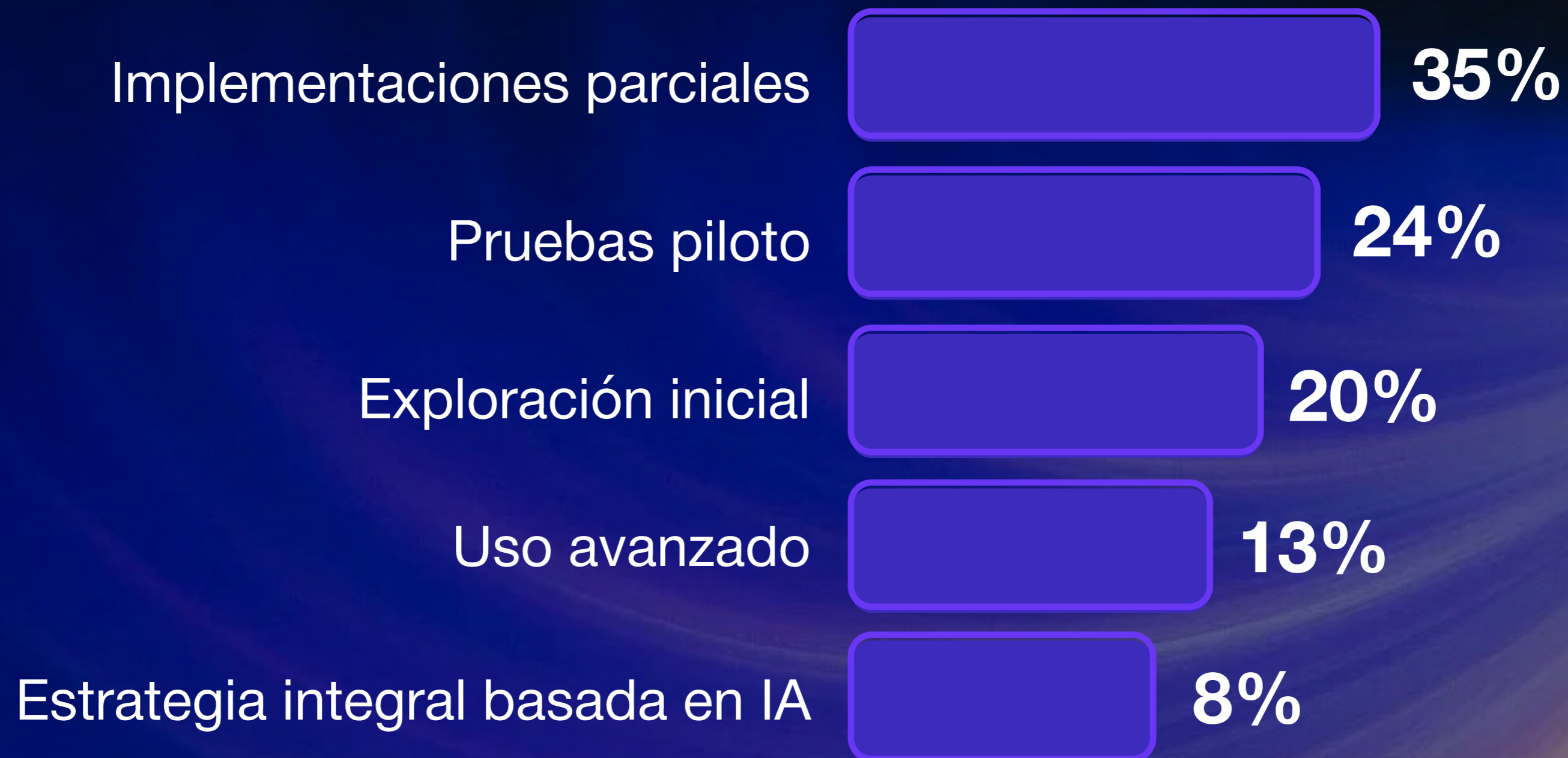
35%

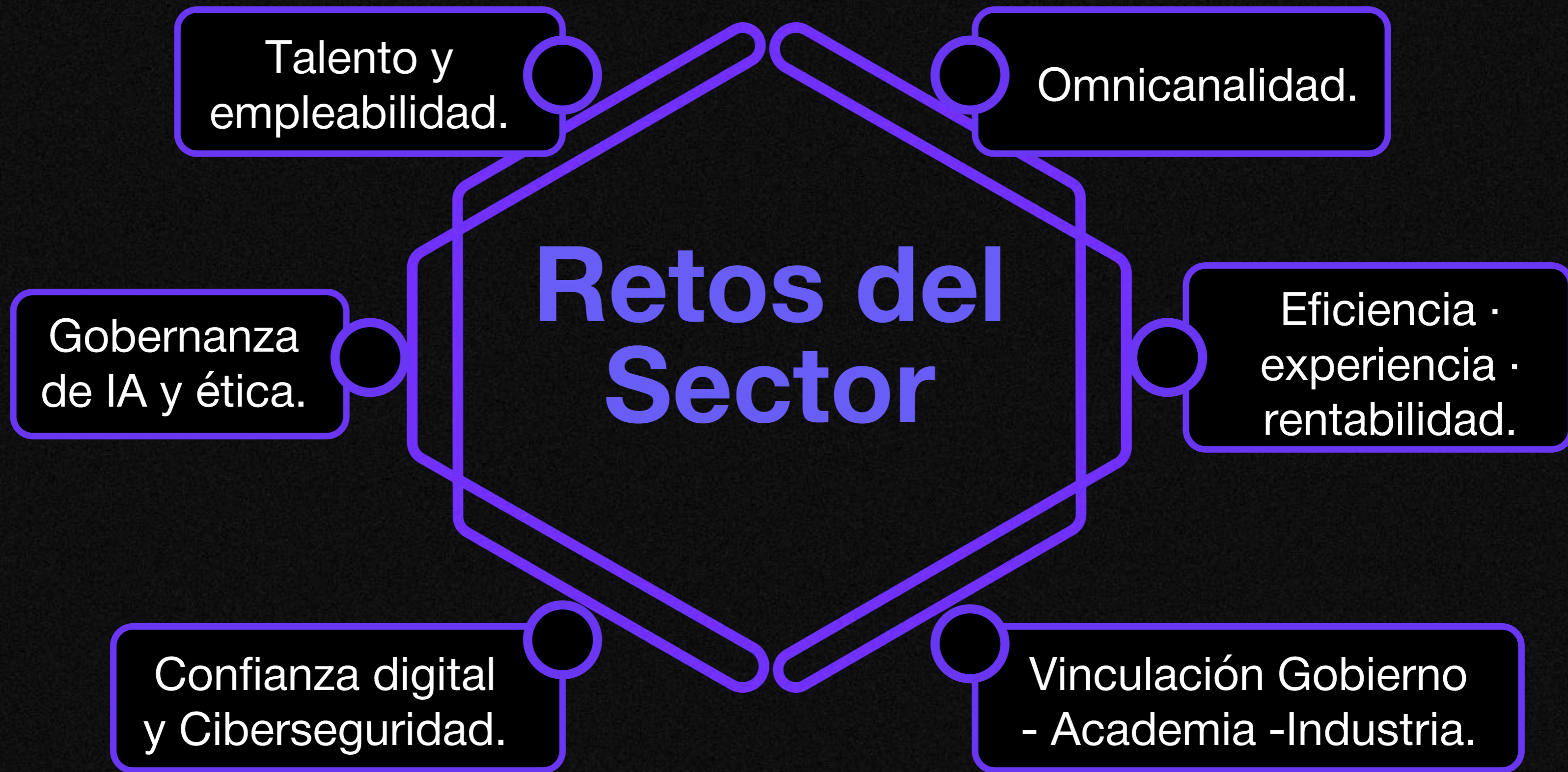
RPA
(Robotics Process
Automation)

21%

Optimización y
gestión de Talento
con IA

Nivel de adopción de IA en el Contact Center





El CX Futuro



¿Dónde queda lo Humano?

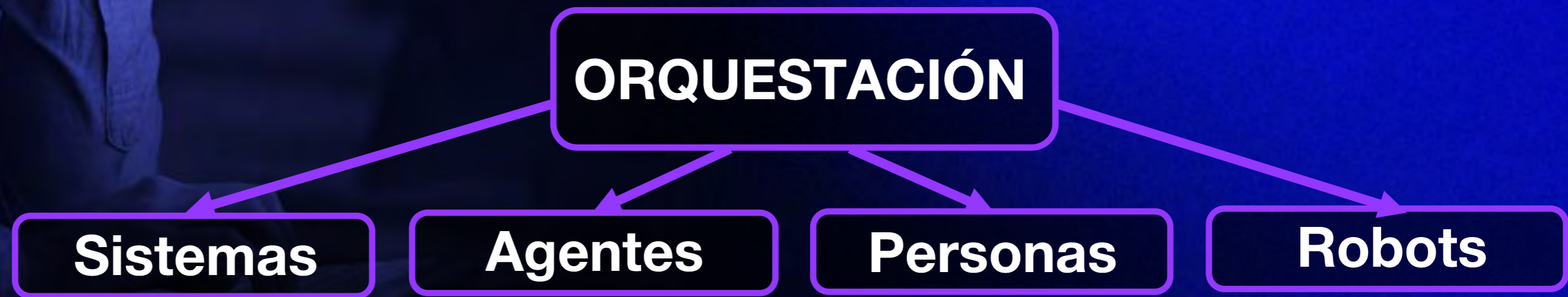
**El Futuro del CX no es menos Humano;
es selectivamente más Humano**

Lo Automático → Agentes y sistemas

Lo Repetitivo → Máquinas

Lo Operativo → Infraestructura

Comprender contexto
Reparar confianza
Interpretar emociones
Tomar decisiones éticas
Crear significado



El Verdadero Reto del CX del Futuro, no es la IA, los Robots o la Alta Tecnología...

Es la **Inteligencia Humana** que decidamos poner al **Servicio del Cliente**

Del 09 al 11 de marzo 2026

RESONANCE
Visión 2030

QIMT

30 AÑOS
GLOBAL
CX
FORUM

30 AÑOS
GLOBAL
CX
FORUM

RESONANCE
Visión 2030