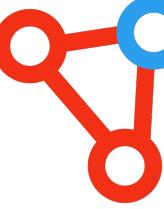




The logo consists of the word "mindful" in a lowercase, sans-serif font. The letter "i" has a small teal dot above it. The letter "f" has a vertical teal bar extending from its top. The letter "u" has a vertical teal bar extending from its bottom. A small "TM" symbol is located at the top right of the letter "l".

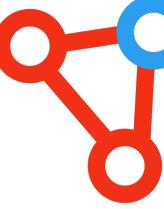
mindful™



# Andrés Acevedo

LATAM Regional Manager  
[aacevedo@getmindful.com](mailto:aacevedo@getmindful.com)





# 3 Futuras Expectativas de sus Clientes, las cuales debería planificar





# ¿Cuáles serán las expectativas de sus clientes?

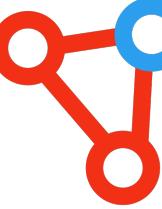


# 3 Expectativas

Voz

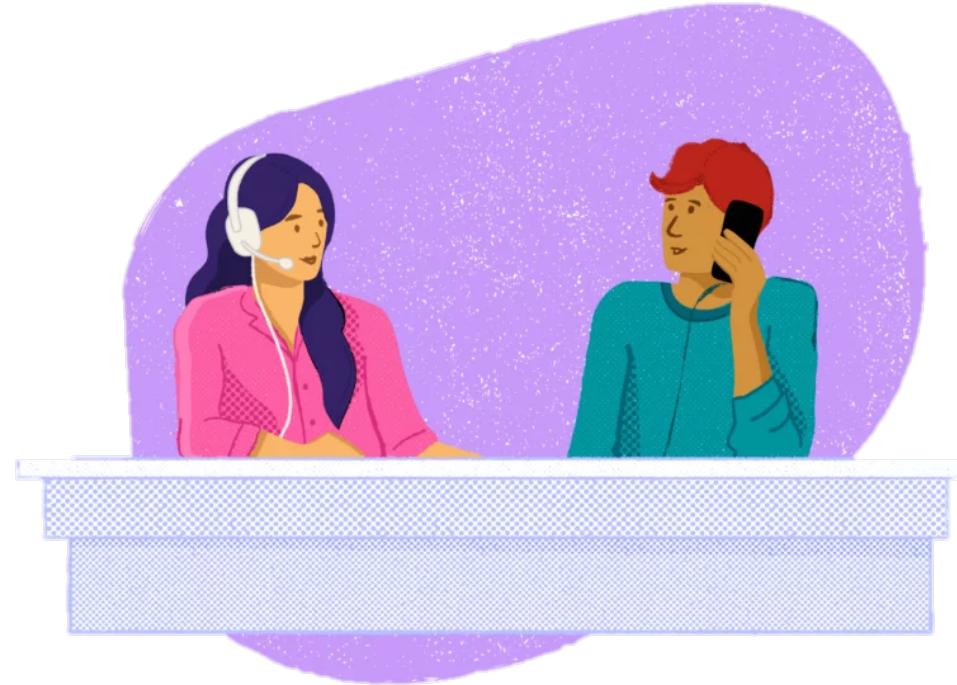
Its time to reconnect...





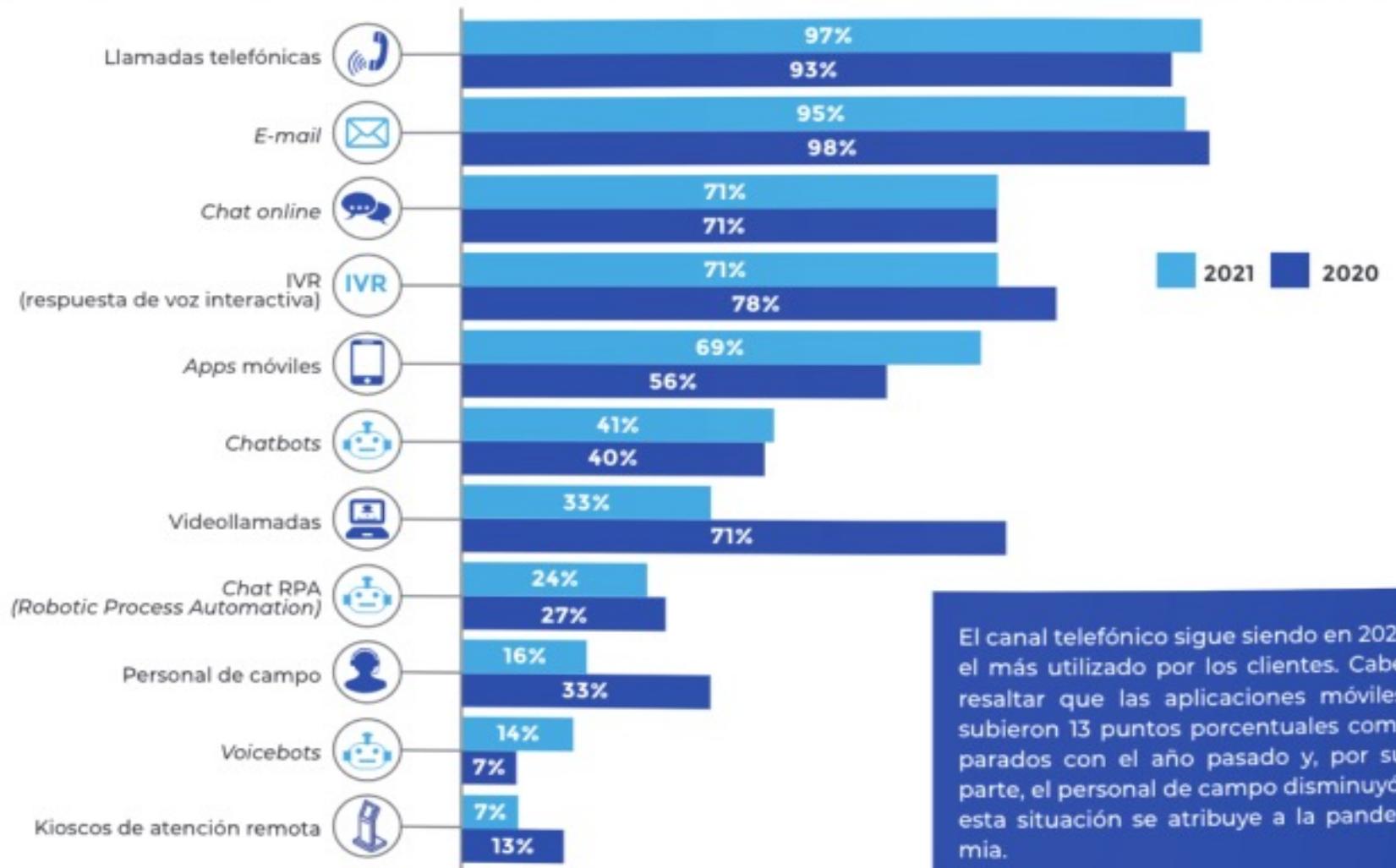
#1

# El valor de la voz





## Canales de interacción



El canal telefónico sigue siendo en 2021 el más utilizado por los clientes. Cabe resaltar que las aplicaciones móviles subieron 13 puntos porcentuales comparados con el año pasado y, por su parte, el personal de campo disminuyó, esta situación se atribuye a la pandemia.



**85%**  
Chat Vs Agente  
en Vivo  
Los clientes prefieren  
canales humanos.

\*Stat from leading Fortune 100



**97%**  
Uso de Telefonía

95% Email  
71% Chat Online  
41% Chatbot

# Paradoja

# 3 Expectativas

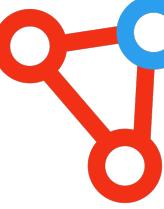
Voz

Its time to reconnect...

Contexto

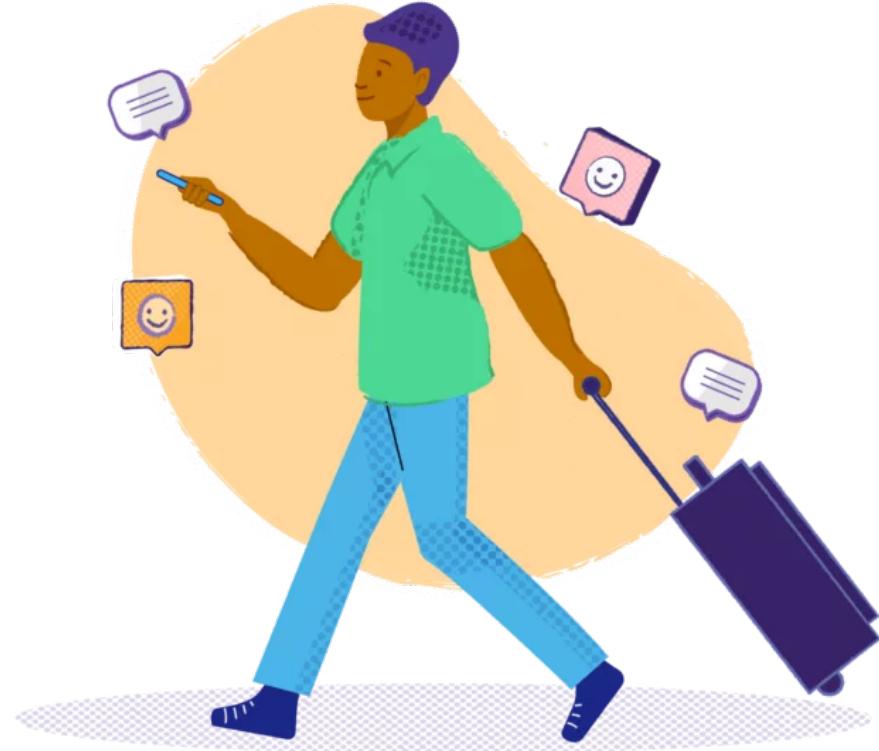
¿Omnicanalidad?





#2

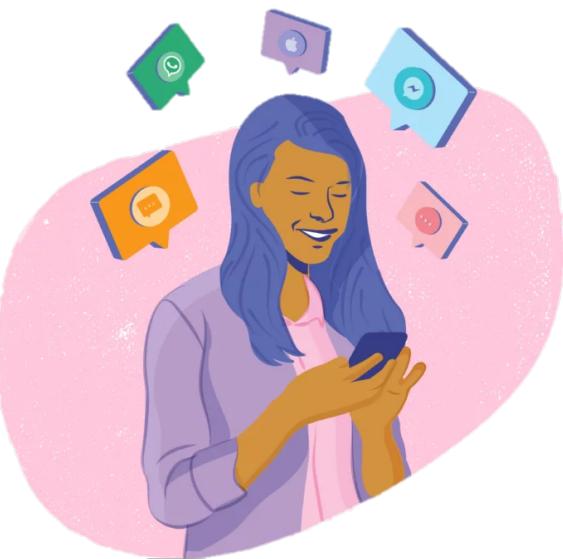
# Migrar sin perder el contexto





# Cambiar de Contexto, Siempre Contexto

## Flexibilización de la Experiencia



# 3 Expectativas

Voz

Its time to reconnect...

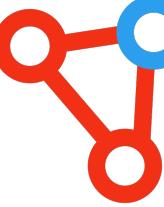
Contexto

¿Omnicanalidad?

Tiempo

El tiempo es Oro.





#3

# Valorar y Respetar el Tiempo





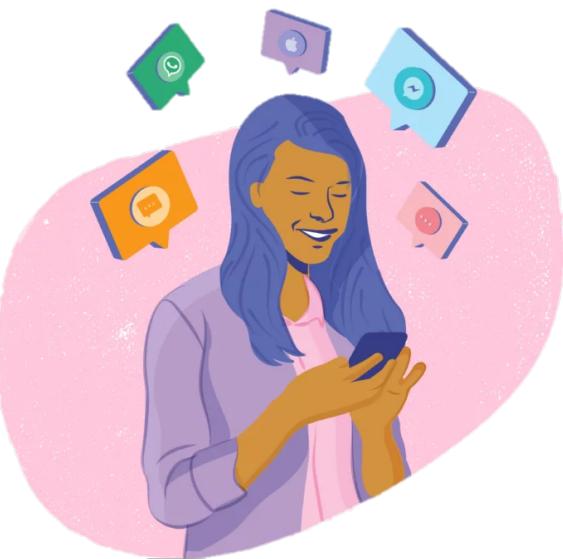
**mindful**

**QIMT**  
ORGANIZA



## Conclusión

**Y capture en tiempo  
real la voz del cliente,  
su feedback**



**mindful**<sup>TM</sup>

Cada  
interacción  
importa.



GLOBAL  
**CX**  
FORUM *fest*  
26<sup>o</sup> CONGRESO MÉXICO

It's Time to  
Reconnect  
Human Experience

**QIMT**  
ORGANIZA



## 28% Reducción

de abandono



## 50 Millones USD

ahorrados en costos de telefonía



## 306 Millones

de experiencias mejoradas

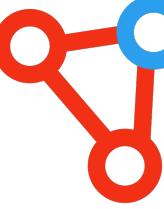


## 4.5 Billones

de minutos de espera ahorrados

**mindful**™





**GRACIAS!**

**Andrés  
Acevedo**

LATAM Regional Manager  
[aacevedo@getmindful.com](mailto:aacevedo@getmindful.com)

**mindful**

