



Vuelta al trabajo 2025

Checklist Estratégico para Directores de CX



Reimpulsar el compromiso de los agentes

- ☐ Equipe a los supervisores con herramientas de coaching en tiempo real (escucha discreta, mensajes flash)
- ☐ Use alertas de IA para apoyar el rendimiento — no para controlarlo
- ☐ Desplace los KPIs de la velocidad hacia la calidad y el impacto en el cliente



Convertir los datos en claridad operativa

- ☐ Garantice que todos los roles compartan una visión 360° del cliente
- ☐ Utilice paneles en tiempo real para supervisar los SLA y ajustar de forma proactiva
- ☐ Transforme los reportes en ciclos de mejora continua



Rediseñar la automatización con enfoque humano

- ☐ Identifique los recorridos con mayor fricción para automatizar sin perder empatía
- ☐ Despliegue IA para asistir a los agentes con sugerencias, no decisiones
- ☐ Haga seguimiento de resultados como tasas de resolución y CSAT tras la automatización



Fortalecer la cohesión interna

- ☐ Rompa silos con plataformas unificadas para voz, mensajería y CRM
- ☐ Visualice la disponibilidad del equipo con estados y actividades
- ☐ Refuerce la cultura con rituales como reuniones diarias o retrospectivas semanales



Ofrecer experiencias omnicanal sin fricciones

- ☐ Centralice email, voz y mensajería en una sola interfaz
- ☐ Personalice cada interacción con datos del CRM
- ☐ Optimice continuamente las transiciones entre canales

