

Parada visual.

PRECIO 13,95€

01-04

¿SERÁ EL DÍA DEL TRABAJO
UN DÍA FESTIVO DE
ROBOTS 2025?

CRECE EL USO
DE LA TELEMEDICINA

EN MEDIO DE LA PANDEMIA, ESTÁ APP ES EJEMPLO DE ELLO

Doctolib

PRIMER CIBERATAQUE
AL SISTEMA FINANCIERO
MEXICANO DURANTE
LA PANDEMIA

ZOOM SE DECANTA
POR ORACLE Y SE
EXPANDE

CURSOS ONLINE

RECURSOS HUMANOS

¿Y SI APROVECHAS
EL TIEMPO
QUE ESTÁS
EN CASA?

- COMUNICACIÓN INTERNA
- DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
- DISEÑO ORGANIZACIONAL
- FORMACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS
- FORMADOR DE FORMADORES
- GESTIÓN DE LAS RETRIBUCIONES. DIRECCIÓN POR OBJETIVOS
- MERCADO LABORAL EN ESPAÑA Y EUROPA. OPORTUNIDADES DE EMPLEO
- PLANIFICACIÓN DE RRHH. ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO
- SELECCIÓN DE PERSONAL



www.formantec.es



hola@formantec.es

formantec



SUMARIO

04 NOTICIAS

42 LATAM

47 MAROC

53 EVENTOS

55 REVIEWS

SE VIENE EL WI-FI 6E ¿QUÉ PROMETE?



Para muchos, con el advenimiento de la tecnología WiFi 6E se experimentará la mayor revolución en las conexiones Wi-Fi en EE.UU. desde que la FCC aprobara esta tecnología por primera vez en 1989.

En Estados Unidos, la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC por sus siglas en inglés) ha aprobado la apertura de la banda de los 6GHz, lo que permitirá la incorporación la nueva versión de Wi-Fi 6E, una tecnología que se diferencia fundamentalmente de las actuales versiones de los protocolos Wi-Fi en que usan las bandas de los 2,4 GHz y los 5 GHz y solo operaban en unos 400 MHz de espectro.

Dicen los expertos que esta es la mayor revolución en las conexiones Wi-Fi en EE.UU. desde que la FCC aprobara esta tecnología por primera vez en 1989.

Las conexiones Wi-Fi 6E permitirán disfrutar también de amplios canales en la banda de los 6 GHz que hará que en todos los rincones del hogar se pueda acceder a conexiones mucho más versátiles y con mejores prestaciones. ¿Cuáles son sus principales ventajas?

Cuadruplica el espectro

De los 400 MHz en los que operan los actuales routers, puntos de acceso y dispositivos se pasa a tener unos 1.600 MHz que permitirán que todas esas señales tengan ahora mucho más margen de maniobra para operar. Con la popularización de la banda de los 6 GHz las bandas actuales de 2,4 y 5 GHz se descongestionarán un poco, lo que previsiblemente hará que todo vaya mejor para todos.

Mayor amplitud

Con este nuevo espectro se podrán configurar 14 canales adicionales de 80 MHz o 7 canales de 160 MHz, algo excepcional teniendo en cuenta que con las conexiones actuales solo podrían configurarse por ejemplo 2 canales de 160 MHz. Esos amplios canales permiten minimizar la congestión y hacer que incluso con muchas conexiones de muchos dispositivos la conectividad no se vea degradada.

Nuevos métodos de multiplexación

Como ya sucedía con el estándar 802.11ax (Wi-Fi 6) plantea mejoras en la forma de distribuir las señales usando tecnologías como MU-MIMO (envío de información a múltiples clientes de forma concurrente) o OFDMA (Orthogonal Frequency-Division Multiple Access), una mejora respecto a OFDM que permite dividir una transmisión en distintas frecuencias dentro de un mismo canal.

Menor latencia

Otra de las ventajas que promete esta tecnología es la de reducir la latencia de la conexión, lo que sería muy útil, por ejemplo en juegos online. La respuesta de las acciones en el juego será instantánea y mejorará toda la experiencia de la conexión, gracias a la nueva tecnología OFDMA de multiplexación de la señal.

Entre las desventajas que se pueden mencionar está que la utilización de esta banda de frecuencias hace que se puedan alcanzar mejores velocidades, pero tendrá menor alcance, algo habitual al crecer en frecuencias y que ya se habían experimentado con las redes Wi-Fi 802.11ac.



GOOGLE IDENTIFICA DIARIAMENTE 18 MILLONES DE CORREOS FALSOS SOBRE EL CORONAVIRUS

Los ataques más recurrentes son los enfocados a la suplantación de identidad, aquellos que pretenden ser la OMS o la Secretaría de Salud así como pretender que son un proveedor de equipo médico.

De esta manera, Google detectó durante las últimas semanas cerca de 18 millones de correos electrónicos de phishing y malware diarios relacionados con el coronavirus donde se intenta engañar a las personas para que hagan clic en enlaces que se presentan como mensajes de organizaciones benéficas y ONG que luchan contra la pandemia.

También encontró 240 millones de mensajes de spam diarios relacionados al llamado Covid-19. En tal sentido, Mark Risher, director de producto en temas de seguridad, phishing e identidad de Google, advirtió sobre el aumento de amenazas más sofisticadas y mejor dirigidas, por ello recomienda a los usuarios ser más conscientes de su higiene digital para evitar caer en un fraude cibernético.

Algunas de las recomendaciones de Google para mantener la ciberseguridad van desde usar una cuenta de correo corporativa para temas relacionado con el trabajo, hasta usar un administrador de contraseñas y mantener actualizados todos los dispositivos. También se recomienda usar una conexión privada para navegar de forma segura en la red.

Es clave tener cuidado con las solicitudes de información personal ya que los enlaces falsos a menudo imitan los sitios web establecidos al agregarles palabras o letras adicionales. Hay que verificar la validez de la URL al pasar el puntero del mouse sobre ella en el escritorio o mediante una pulsación larga en el móvil.

Los controles de seguridad integrados en Google Meet están activados de manera predeterminada, por lo que en la mayoría de los casos las organizaciones y los usuarios reciben automáticamente las protecciones adecuadas. No obstante hay pasos adicionales que se pueden seguir para reforzar la seguridad.

Si usas una cuenta de Google puedes revisar cualquier problema de seguridad reciente y obtener recomendaciones personalizadas para ayudar a proteger tus datos y dispositivos con la verificación de seguridad. Dentro de esta herramienta también puedes ejecutar una Revisión de contraseña para saber si alguna de tus contraseñas guardadas ha sido vulnerada para cambiarla si es necesario.



ESPAÑA EL PAÍS QUE MÁS UTILIZA VIDEOCONFERENCIAS EN EUROPA

En el mes de marzo el tráfico en la plataforma UCS Advanced se incrementó un 500% con respecto al mes de febrero. En ese mes España fue el segundo país que más aumentó el uso de la solución de videoconferencia, solo superado por Polonia, y fue el tercero de Europa que más la utilizó, tras Italia y Suecia.

En abril las cifras siguieron incrementándose, a finales de mes el volumen de videoconferencias creció un 102% respecto a marzo. Los datos de Ricoh confirman que España se ha convertido en el país europeo en el que más se utiliza la videoconferencia. De hecho, desde el inicio de la crisis en febrero, España ha multiplicado por doce el número de llamadas realizadas.

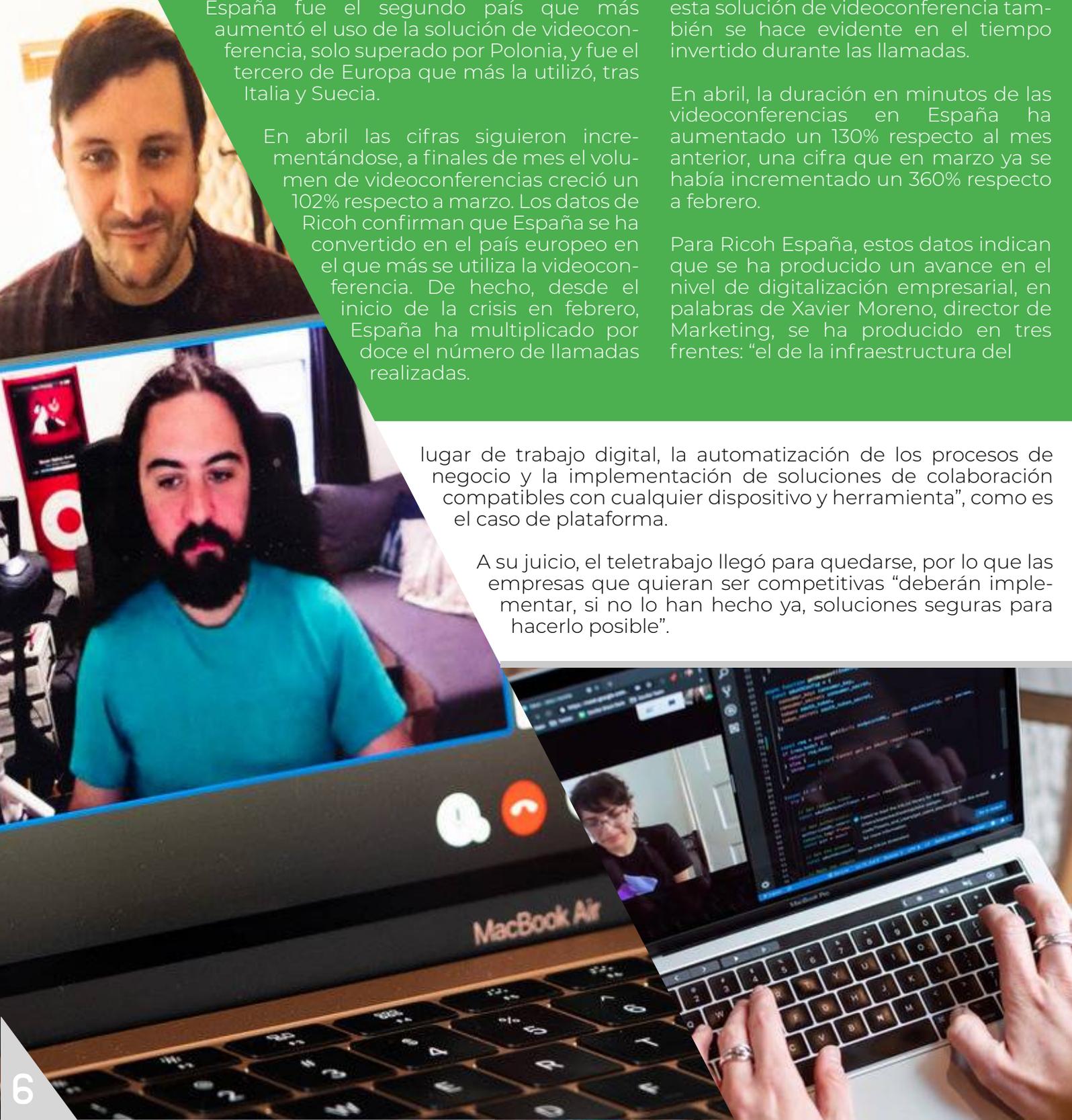
No solo se emplea más la videoconferencia, sino que ha aumentado la duración de las sesiones. El mayor uso de esta solución de videoconferencia también se hace evidente en el tiempo invertido durante las llamadas.

En abril, la duración en minutos de las videoconferencias en España ha aumentado un 130% respecto al mes anterior, una cifra que en marzo ya se había incrementado un 360% respecto a febrero.

Para Ricoh España, estos datos indican que se ha producido un avance en el nivel de digitalización empresarial, en palabras de Xavier Moreno, director de Marketing, se ha producido en tres frentes: "el de la infraestructura del

lugar de trabajo digital, la automatización de los procesos de negocio y la implementación de soluciones de colaboración compatibles con cualquier dispositivo y herramienta", como es el caso de plataforma.

A su juicio, el teletrabajo llegó para quedarse, por lo que las empresas que quieran ser competitivas "deberán implementar, si no lo han hecho ya, soluciones seguras para hacerlo posible".



STARTUPS: ERRORES MÁS FRECUENTES DE LAS NUEVAS EMPRESAS



Durante las primeras etapas de una empresa sus fundadores, a menudo incurren en una serie de errores que ya son frecuentes a la hora de impulsar un startup.

La realidad es que durante las primeras etapas de una empresa, casi nunca los fundadores prestan la atención correcta al análisis de su modelo financiero, muchas veces esto es porque el equipo de fundadores no tiene la experiencia en finanzas y tradicionalmente este rol suele ser una contratación posterior.

Ocurre que muchos de los fundadores de startups no están viendo los unit economics reales de sus compañías, ya que aunque entienden su significado pocos lo están mirando con el enfoque correcto.

¿"Fully loaded"?

A veces, la mala costumbre o falta de experiencia de no tener tus unit economics "fully loaded" se usa como una estrategia para presentar una imagen más optimista de tu modelo financiero a

posibles inversionistas, e incluso a veces para engañarnos a nosotros mismos.

Lo cierto es que muchos análisis de unit economics no incluyen todos los costos asociados con cada venta, lo que implica que no operan sus empresas con los datos correctos y necesarios para entender lo que realmente está sucediendo en su negocio. ¿Deberían incluir el costo de soporte al cliente? ¿El de marketing? ¿El de procesamiento de pagos? No es fácil saber qué incluir y qué excluir no, pero es lo que te ayudará a comprender mejor cómo realmente funciona tu negocio y te permitirá tener una idea más precisa de las finanzas de tu empresa.

Es por eso que hacer un análisis profundo de los unit economics de un startup en una etapa temprana debería ser un requisito desde un inicio y así poder entender cómo el negocio funciona en su totalidad.

Como inversionistas debemos ayudar a las startups a tener un control estricto de sus finanzas, y si están operando con unit economics negativos deberían tener un plan accionable hacia la rentabilidad.

¿Qué otros aportes pueden brindarte tus Unit Economics?

Por un lado, te muestran el estado actual de tus márgenes brutos, algo que muchos fundadores no ponen atención en un inicio. No hay nada peor que pasar tiempo considerable y valioso en un proyecto para luego darse cuenta de que los márgenes brutos son muy bajos.

También pueden ayudarte a comprender los puntos de equilibrio mensuales, así como también entender cuál es el monto máximo que debes invertir para adquirir clientes. Esto es más fácil de entender en modelos de negocio sin clientes recurrentes. Y lo más importante es que te ayudará a comprender cuáles son los costos

más importantes que necesitarás analizar de cerca para ganar dinero.

¿Con qué frecuencia deberías estar monitoreando tus Unit Economics?

Esto depende mucho de cada compañía. Algunas tienen costos unitarios que no varían mucho con respecto al tiempo, mientras que otras tienen costos unitarios que cambian constantemente. Si tu empresa se acerca más al último caso y los márgenes brutos de tus unit economics no son ideales, deberías analizarlos semanalmente. Esto te dará tiempo para reaccionar implementando cambios y seguir analizándolos con la misma frecuencia.

CLAUSURADO CALL CENTER EN CHICLAYO ASEGURA QUE RESPETA NORMAS SANITARIAS

El call center Konecta con sede en Chiclayo, región Lambayeque, rechazó hoy haber incumplido las normas básicas de seguridad y sanitarias para evitar la propagación del coronavirus, lo que motivó su clausura por parte de la municipalidad provincial.

En ese contexto, asegura que los utensilios de limpieza encontrados en los pasadizos durante un operativo ejecutado por las subgerencias de Fiscalización y Defensa Civil de dicho municipio, era material que se usa para la limpieza diaria, debido a que justo en ese momento se hacía.

Respecto al plan de limpieza y desinfección añade que mostraron la programación que se efectúa desde que se abre la sede, limpiando todos los pisos y cada hora los pasadizos, pero no fue aceptado debido a que no estaba impreso ni sellado.

La empresa sostiene que el 1 de marzo se procedió con la limpieza y desinfección de las dos cisternas que posee; se emitió el certificado de la compañía especializada indicando que están en óptimas condiciones y se adjuntó el certificado respectivo a las autoridades.

Menciona, además, que el martes 31 de marzo recibieron la visita de personal de la municipalidad y no hubo observaciones, inclusive en el acta se constató el cumplimiento del distanciamiento requerido, la entrega de mascarillas y guantes, la

dotación de gel desinfectante y alcohol; así como que los trabajadores se dedicaban a la atención de llamadas para garantizar la conectividad de los usuarios.

Agrega que se entregó copia del certificado de fumigación, pero tres días después clausuraron la sede por 15 días y los constantes cierres no les permite garantizar la continuidad de la operación para prestar servicios esenciales y garantizar la conectividad del Perú.

Tampoco habilitar equipos informáticos y remitirlos a los domicilios de sus colaboradores, a fin de que implementen la modalidad de trabajo remoto, de acuerdo con el Decreto de Urgencia N°026-2020 que faculta al empleador implementar esta modalidad de trabajo.

Konecta, que se ubica en la cuadra 3 de la avenida Sáenz Peña, en la ciudad de Chiclayo, asegura que han desplegado esfuerzos para continuar con la operación y cumplir con el pago total de los salarios al 31 de marzo de sus 3,200 colaboradores en Chiclayo y los 13,500 en el país, pese a que solo el 1% del personal ejerció su trabajo.

Konecta agrega que es uno de los máximos empleadores de Lambayeque y desarrolla, en alianza con la Gerencia Regional de Trabajo, un plan de responsabilidad social de inserción de poblaciones vulnerables y con discapacidad, en mérito al cual se han insertado laboralmente a más de 47 personas.

FACEBOOK EXTIENDE MESSENGER KIDS A 70 PAÍSES



Messenger Kids

Facebook anunció la expansión de su servicio de mensajería para niños a 70 nuevos países para fortalecer el aprendizaje y el intercambio con amigos durante el aislamiento social causado por la pandemia del coronavirus.

La expansión se está llevando a cabo en diferentes partes del mundo como Afganistán, Costa Rica e Indonesia, entre otras partes del mundo. Ningún país europeo está en la lista. Messenger Kids fue

lanzado en 2017 en Estados Unidos y extendido más tarde a Canadá y a un puñado de países, dirigido a que los niños puedan utilizar Face-
book.

En palabras de Antigone Davis, directora de seguridad de Facebook: "Entre escuelas cerradas y el distanciamiento social, los padres han recurrido más que nunca a las

tecnologías para ayudar a sus niños (...) Es una aplicación de mensajería y videollamadas que permite a los niños chatear con amigos y familiares en un entorno divertido y controlado por los padres (...) Los adultos nos dijeron que deseaban dar más independencia a sus hijos en la gestión de sus contactos, manteniendo el control".



Soluciones informáticas a tu alcance



TRANSFORMACIÓN DIGITAL: 3 RAZONES QUE PROVOCARÁN SU ACELERACIÓN

Las herramientas digitales se han convertido en uno de los canales principales que usan las grandes y pequeñas empresas para poder crecer, evitando, entre otras cosas, gastar grandes sumas de dinero en la publicidad tradicional.

Muchas empresas han visto los vacíos en términos de soluciones digitales, movimientos comerciales en la internet, entre otros. Es así como pequeñas, medianas y grandes empresas han potenciado sus estrategias digitales, además de empezar a usar las plataformas digitales para poder cumplir con las necesidades de sus clientes. Estas son 3 razones por las que el COVID-19 acelerará la transformación digital en las empresas:

1. El coronavirus profundizará la cultura del teletrabajo

Las empresas obligatoriamente tendrán que potencializar el trabajo remoto, donde sus empleados puedan trabajar con las herramientas necesarias desde sus hogares y que les permita poder cumplir con sus funciones de una manera online a través de las plataformas digitales, es decir, muchos de los trabajos que se hacían de forma física y presencial van a tener que cambiar los procesos.

El coronavirus hará que la transformación digital permanezca dentro de la cultura empresarial de las empresas como una estrategia que permite que los empleados tengan cierto tipo de flexibilidad, además de impulsar el rendimiento ya que según Forbes el 29% de los trabajadores remotos dicen que son más felices que los trabajadores que deben estar en un lugar fijo.

2. Aumentará la migración de datos y procesos a la nube

Migrar los procesos a la nube será fundamental para las compañías ya que trabajar en los espacios digitales permite usar herramientas más novedosas, además que cambia los comportamientos tradicionales, sin embargo los líderes de las compañías deben asegurarse que esta transición sea de manera gradual y bien estratégica donde puedan garantizar que los empleados y el equipo de la compañía estén preparados para operar de una manera más digital.

La digitalización también puede requerir un nivel de actualización. Por ejemplo, las empresas deben estar en la capacidad de brindar cursos, tutoriales, asesorías entre otras herramientas de capacitación para que los estén capacitados para operar desde el campo virtual.



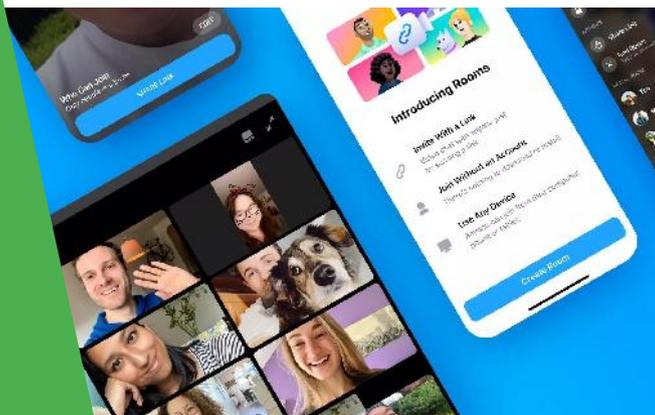
3. Un nuevo salto del comercio on-line

Quizás uno de los ejemplos más claros es Amazon, esta compañía rompió el paradigma de las tiendas físicas cuando inició a operar en 1995 en los Estados Unidos. Jeff Bezos, su fundador y hoy día uno de los hombres más ricos del mundo, utilizó estrategias disruptivas, cambiando el hábito de compra de los usuarios, evitando que las personas tengan que desplazarse a las tiendas físicas para poder adquirir un producto, cambiando así el paradigma de la interacción cliente-empresa.

Netflix es otro ejemplo de transformación digital, la compañía cambió la manera en cómo la gente veía y disfrutaba contenido audiovisual, ofreciendo una plataforma novedosa de transmisión de contenido en línea, basado en una

suscripción que se puede ver directamente en los televisores, computadoras y dispositivos móviles de las personas cambiando también la manera en cómo la gente iba a las tiendas a comprar o alquilar una película para ver en casa.

Según Marc Benioff, CEO de Salesforce, "cada transformación digital comenzará y terminará con el cliente", es así como muchas nuevas empresas están adoptando modelos similares, encontrando en el ecommerce y las plataformas digitales una nueva forma de hacer negocios de manera más remota, eficaz, reduce los costos y mejora la experiencia de los clientes.



Facebook anunció Messenger Rooms, un nuevo servicio de video-llamadas que permitirá encontrar amigos en salas virtuales y conectar hasta 50 personas en tiempo real, tengan o no una cuenta en la red social, y sin límite de tiempo.

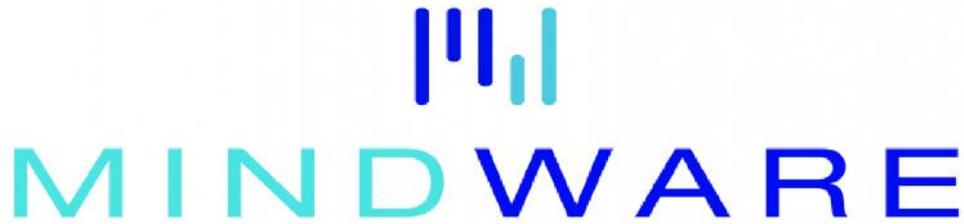
Las videollamadas de Messenger Rooms se pueden iniciar en Facebook desde el feed de noticias, en los grupos o dentro de eventos, y

FACEBOOK ANUNCIA PLATAFORMA DE VIDEO LLAMADAS MESSENGER ROOMS

pronto se añadirá la posibilidad de iniciar salas desde Instagram Direct, WhatsApp y Portal.

Los usuarios pueden unirse desde sus teléfonos o computadoras sin la necesidad de descargar software alguno, y los usuarios que tengan descargada la aplicación de mensajería Messenger podrán utilizar los efectos de realidad aumentada (RA) y otras funciones como los nuevos fondos 360 y 14 nuevos filtros.

ACUERDO DE DISTRIBUCIÓN DE TINTAS MINDWARE CON MITEL



Mindware, un Distribuidor de valor agregado en el Medio Oriente y África, anunció la firma de un acuerdo de distribución con Mitel (R), un proveedor global en comunicaciones comerciales. Según el acuerdo, Mindware comercializará, distribuirá y brindará servicio a toda la gama de soluciones de colaboración y comunicaciones unificadas (UCC) basadas en la nube y locales de Mitel en toda la región del Golfo.

Hablando sobre la asociación, el Sr. Nicholas Argyrides, Gerente General de Gulf at Mindware, dijo: "Las comunicaciones comerciales son el sustento de cualquier organización hoy en día, particularmente en estos días (desafiantes), cuando las instalaciones físicas de una organización generalmente no son el lugar de trabajo preferido para la mayoría de los casos. Investigaciones recientes han demostrado que los profesionales de negocios dedican más de la mitad de cada día laboral a actividades de comunicación. No es necesario agregar que las prácticas y tecnología de comunicación y colaboración de una empresa afectan enormemente su productividad. Y esto, a su vez, impacta el resultado final de la organización."

"Hemos estado deseando trabajar con Mitel, ya que una gama tan completa de productos completa nuestra cartera a medida que agregamos UCC de primera clase a nuestras ofertas. Con las tendencias anémicas actuales en el mercado, herramientas de productividad como las que ofrece Mitel inevitablemente se convertirá en una parte integral de los planes de transformación digital de las organizaciones".

Ring2 Dashboards & Wallboards Prueba gratuita

Feras Zeidan, Director Gerente, Medio Oriente y África en Mitel, dijo: "Mitel MEA tiene el honor de construir otro pilar de crecimiento y firmar un acuerdo de distribución regional de GCC con Mindware. Estoy convencido de que nuestra nueva asociación con Mindware cumplirá la voz de los socios

video, UC y CX proyectan de manera rentable y en la nube. Mientras trabajamos con los equipos de Mindware en el país en la habilitación, cumplimiento y soporte post-venta, nuestros socios y clientes obtendrán valor agregado local, mejores servicios de diseño, integración de middleware, capacitación y . Al asociarse con un VAD sólido como Mindware, los socios tecnológicos también obtendrán logros más rápidos, soluciones adecuadas para el propósito y la entrada en la hoja de ruta en nuestro mundo de software y servicios".

"La asociación de Mindware y Mitel en Oriente Medio y África es extremadamente estratégica en términos de ejecución de nuestra estrategia de hospitalidad, atención médica, centro de contacto y PYME / mercado medio. Estamos creando nuestro lanzamiento al mercado con Mindware, construido alrededor de estos segmentos para comunicarse de manera efectiva con los socios. La habilitación de canales, capacitaciones y PoC serán muy importantes para construir un sólido paisaje de canales con Mindware para los negocios de Mitel ", concluyó Asif Khan, Director de Canales, Medio Oriente y África en Mitel.

Sobre Mindware:

Como uno de los principales distribuidores de los mejores productos de TI en Oriente Medio y África, la amplia cartera de Mindware incluye marcas globales de primera clase que llegan a más de 3.000 revendedores. La oferta integral de Mindware incluye una selección de marcas líderes en infraestructura, redes, seguridad y almacenamiento. Con sede en Dubai, Emiratos Árabes Unidos desde 1991, Mindware ha prestado un servicio inflexible a sus clientes durante más de un cuarto de siglo.



Powering connections



NÚMEROS DE LA LÍNEA DE AYUDA DE FERROCARRILES PARA RESPONDER CONSULTAS COVID-19

Nueva Delhi, India, 27 de marzo de 2020 - Como parte de los esfuerzos del gobierno para contener el impacto de COVID-19, Indian Railways ha abierto la celda de control de la Junta para garantizar un flujo continuo de información y sugerencias entre la Administración de Ferrocarriles y el público en general.

"Como parte de sus esfuerzos para contener el impacto de la infección por COVID-19, Indian Railways ha realizado dos líneas de ayuda las 24 horas, 138 y 139, para responder consultas, brindar asistencia y difundir información relevante a los clientes del ferrocarril y otros durante el 21 días de bloqueo en toda la India. También se aceptarán sugerencias ", dijo el ferrocarril en un comunicado.

La idea de usar el número 138 es usar, además del agente de centro de llamadas

y los servicios IVRS proporcionados a través de 139, el amplio alcance de Indian Railways para atender a un gran número de sus clientes en todo el país. También está claro que una gran cantidad de consultas no relacionadas con el ferrocarril, especialmente las relacionadas con COVID-19, pueden provenir de personas bien versadas solo en el idioma local. La información buscada también sería local y regional, según el comunicado.

Las quejas, sugerencias o consultas también pueden enviarse por correo a railmadad@rb.railnet.gov.in. El personal de la línea de ayuda habría actualizado la información, entre otras cosas, sobre cuestiones como el reembolso, las instalaciones médicas estatales / distritales / ferroviarias y los números de línea de ayuda locales / regionales / nacionales actualizados para COVID-19, según el comunicado.



¿CUÁNDO PODEMOS VOLVER A LA OFICINA? 6 COSAS QUE LOS LÍDERES DEBEN CONSIDERAR



Como Jefe de Bienes Raíces Globales, estoy ayudando a desarrollar el plan de Salesforce para garantizar que nuestros empleados puedan regresar a nuestras oficinas de manera segura, cuando sea el momento adecuado. A medida que los países, los estados y las ciudades discuten la relajación de las estrictas restricciones de coronavirus con diferentes medidas en todo el mundo, nuestro equipo debe planificar cómo reabrir nuestro campus global de más de 160 ubicaciones al tiempo que respalda la salud y la seguridad de nuestros 50,000 empleados y las comunidades donde vivimos y trabajamos.

Creo que este proceso será como usar un atenuador de luz, no un interruptor de luz. No vamos a abrir las puertas y hacer que todos en la empresa vuelvan a sus escritorios el primer día. En cambio, estamos viendo el retorno como un enfoque gradual que comienza con los empleados que son más críticos para las operaciones de nuestra oficina. Nuestra decisión sobre el tiempo dependerá de las diversas pautas establecidas por cada lugar en el que operamos y la orientación del Centro para el Control de Enfermedades y otras organizaciones preocupadas por la salud. Para conocer las últimas noticias sobre nuestro regreso al lugar de trabajo, consulte esta actualización.

A medida que miramos hacia el siguiente paso, y en el espíritu de compartir para ayudar a otros, a continuación se encuentran los principios rectores en los que estamos pensando mientras nos preparamos para reabrir nuestras oficinas.

Por supuesto, todavía hay una increíble cantidad de incógnitas. A lo largo de este proceso, sabemos que necesitamos avanzar rápido, que la perfección no es el objetivo y que la iteración constante es la nueva realidad. Pero, sobre todo, sabemos que la

seguridad de nuestros empleados siempre debe ser nuestra principal prioridad.

1. Crear una matriz de pautas para la reapertura

Hemos desarrollado un proceso de toma de decisiones para sopesar las numerosas entradas que deben evaluarse antes de considerar abrir una ubicación de Salesforce.

Esta matriz de pautas incluye analizar cuidadosamente la orientación del gobierno, el asesoramiento de expertos médicos, la retroalimentación del liderazgo local y otros factores cruciales. Se completará y revisará por separado para cada ubicación, ya que las recomendaciones pueden variar mucho según las regiones y los países.

Era una prioridad construir esta matriz temprano, de modo que si el virus resurge en una ubicación determinada, tenemos un proceso claro y robusto que podemos usar a medida que tomamos nuevas decisiones sobre el cierre parcial o total de una ubicación nuevamente.

2. Prepárese con nuevas medidas de salud y seguridad.

Una vez que los empleados comienzan a regresar a la oficina, ¿cómo podemos asegurarnos de mantenerlos a salvo? Las pruebas rápidas y disponibles serán el puente hacia la nueva economía y el regreso a nuestros espacios de oficina.

Además de las pruebas, también estamos evaluando otras herramientas y medidas críticas: detección de temperatura antes de la entrada,



que requieren revestimientos faciales, rediseño del espacio de trabajo para distanciamiento físico, limpieza profunda regular y frecuente, señalización de la oficina para comunicarse y recordar a todos acerca de mantener el distanciamiento físico y otros protocolos nuevos y rastreo manual de contactos.

3. Establezca expectativas y comuníquese en exceso

La ansiedad es natural cuando comenzamos a regresar a nuestras oficinas, y esperamos muchas preguntas de nuestros empleados. Como tal, lo que comunicamos, cuándo nos comunicamos y cómo nos comunicamos será fundamental.

Ese viaje de comunicación se elaborará como un plan integrado que respaldará todas las fases de la experiencia. Estamos pensando cuidadosamente cómo hacer que la experiencia de "bienvenida" sea lo más tranquilizadora posible.

Compartiremos información y estableceremos expectativas sobre el nuevo entorno laboral antes de que los empleados vuelvan a pisar las oficinas. Esto se realizará con seminarios web, reaperturas de libros de jugadas, capacitación de Trailhead, muchas imágenes y más, para que todos estén preparados y sepan qué esperar.

Una vez que volvamos a la oficina, proporcionaremos señalización y comunicaciones en el sitio, con el apoyo de equipos de servicios en el lugar de trabajo que comuniquen cómo debe funcionar la "nueva normalidad" del lugar de trabajo. El objetivo es una comunicación excesiva en el espíritu del bienestar de los empleados y la reducción de la ansiedad.

4. Rediseño de la oficina de distanciamiento físico

Estamos respondiendo a las nuevas realidades de distanciamiento físico y rediseño de todos nuestros espacios de trabajo, incluidos los pisos de trabajo de los empleados, salas de reuniones, cocinas y salones sociales, cafeterías, vestíbulos de edificios, cabinas de ascensores, áreas de recepción y más.

Esto significa que un piso de trabajo y una sala de reuniones típicos de los empleados solo pueden tener el 40-50% de la capacidad normal, lo cual es algo a tener en cuenta al planificar su propio regreso gradual al trabajo.

También estamos modelando turnos de trabajo alternos y asistencia de equipo para controlar la densidad de empleados en la oficina y en pisos específicos en un momento dado. Los departamentos de Recursos Humanos pueden apoyar este modelo identificando qué equipos se beneficiarán más al trabajar juntos.

Por ejemplo, en Salesforce estamos analizando nuestros datos y modelando la gestión escalonada del tiempo de llegada y las notificaciones para grupos específicos para que podamos gestionar la capacidad del ascensor de manera efectiva. Lo último que queremos es que los empleados esperen demasiado por los ascensores y retrocedan en los vestíbulos y salgan a las aceras.

Los equipos que pueden hacer su trabajo de manera remota pueden necesitar continuar haciéndolo hasta que se implementen más fases de un plan de regreso al trabajo.

Una sala de reuniones con ocupación reducida para cumplir con los requisitos de distanciamiento social.



5. Construye la cadena de suministro más fuerte que puedas

Puede tener el mejor plan del mundo, pero si no tiene artículos críticos como artículos de limpieza, desinfectante para manos o cobertores faciales, no podrá abrir sus puertas.

Descubrimos desde el principio que nuestra cadena de suministro tenía que ser revisada, repensada y, en algunos casos, reconstruida. Además de los artículos con los que siempre contábamos, nos dimos cuenta de que también teníamos que salir y buscar algunos productos nuevos, como lectores de temperatura y cubiertas faciales, y cambiar las cantidades de productos existentes para cumplir con los nuevos protocolos de limpieza y salud.

6. Invierta en limpieza profunda como nunca antes

Todos sabemos sobre lavarnos las manos. Pero, ¿cuál es la mejor manera de limpiar y desinfectar los espacios de trabajo con COVID-19 como nuestra nueva realidad?

Existen excelentes pautas para los protocolos de limpieza disponibles, y estamos planeando aumentar tanto la frecuencia como la profundidad de los servicios de limpieza en nuestras oficinas.

Por ejemplo, haremos una limpieza regular durante el día, limpiando los teclados de los ascensores, los pomos de las puertas, los interruptores de luz, las

superficies de las mesas y mostradores, y luego haremos limpiezas más profundas por las noches.

También esperamos que los nuevos materiales, como los metales antimicrobianos como el cobre, el latón y el bronce, desempeñen un papel más importante en nuestros diseños en el futuro. Y dado que el virus está en el aire, estamos trabajando con todos nuestros equipos de administración de edificios para optimizar los sistemas centrales del edificio, como el flujo de aire, para evitar la contaminación.

Considere crear una lista de verificación para los sistemas esenciales, incluidos los sistemas de filtración de aire HVAC, plomería, equipos de cocina y sistemas de ingeniería clave.

La agilidad y la flexibilidad son clave para construir un plan sólido para abrir las puertas de su oficina y poder pivotar para cerrarlas nuevamente si es necesario. Hay tantos desafíos de gestión de datos, muchos de los cuales son completamente nuevos y nunca hemos tenido que resolverlos antes. Pero con una planificación cuidadosa, comunicación constante y la capacidad de ver y administrar sus datos clave, todos podemos esperar volver a ingresar de manera segura a nuestros espacios de trabajo y ver a nuestros colegas nuevamente.

Fuente: salesforce



EL CALL CENTER DE UN BANCO ONLINE SIGUE FUNCIONANDO A PESAR DEL CORONAVIRUS

Una empresa de telemarketing se ha visto obligada a exonerar a la mitad de la plantilla, que se había negado a trabajar ante la ausencia de medidas de protección. En estos momentos acabo de llamar a un banco online, que te invita a gestionar tus asuntos por internet y me ha atendido una chica.

Le he preguntado cómo estaba trabajando y en voz baja me ha dicho: "Con mucha gente, esto mismo lo podría hacer desde mi casa".

Es decir, por lo visto, algunos empresarios creen que el COVID-19 es una especie de broma y no velan por la salud de su plantilla.

El estado de alarma no altera a algunos empresarios

Después de la declaración del estado de alarma, muchas son las empresas que continúan obligando a acudir a trabajar a sus empleados, pese a no suministrar servicios esenciales y muchas en ausencia de las medidas de protección necesarias.



Los call center no son precisamente trabajos donde las personas puedan mantenerse separadas, es justo lo contrario. Esta persona con la que he hablado me ha confesado que estaba 'pegada' a otros compañeros, y lo peor de todo, es que hablamos de un banco online. Y de que sí podría enviar a sus trabajadores a casa para teletrabajar puesto que cuenta con medios.

8 dudas que pueden surgir si nos aplican un ERTE

Servicios que no son esenciales, exponen a los trabajadores al contagio

Los trabajadores de los call center ya reunieron firmas a través de la plataforma Change.org para exigir que el Gobierno cierre este tipo de empresas, ya que la dirección no apuesta por el sentido común ni por la salud del personal.

#YoNoPuedoQuedarmeEnCasa recoge casos como el de estos hombres y mujeres que se ven obligados a presentarse a sus puestos de trabajo como si estos servicios de telemarketing (por ejemplo) fueran importantes en un estado de alarma como nos encontramos.

Pero lo que invita a la reflexión es que las grandes empresas de la banca, que son las que mayor facilidad tienen (ya se vio durante la anterior DANA) para que el trabajo se pueda realizar desde casa, estén llevando a cabo un comportamiento tan irresponsable que empuja a la policía a desalojar las empresas.



TEAMVIEWER BRINDA SU APP DE REALIDAD VIRTUAL GRATUITA PARA EL PERSONAL SANITARIO

TeamViewer es proveedor de herramientas de conectividad remota, y ofrece a las organizaciones de salud de todo el mundo TeamViewer Pilot de forma gratuita, permite al personal de la salud utilizar conexiones individuales para compartir la transmisión de vídeo interactiva y las anotaciones para resolver los problemas cuando no pueden estar en el mismo lugar al mismo tiempo.

Las sesiones con TeamViewer Pilot también pueden ser grabadas y compartidas con otros para explicar intuitivamente cómo resolver problemas similares.



Otros beneficios que brinda la herramienta son la transferencia de conocimientos en tiempo real desde teléfonos inteligentes, tablets, gafas inteligentes y wearables. El personal médico puede compartir informes, procedimientos y otras referencias de forma segura durante las transmisiones de vídeo en directo para una colaboración eficiente y la obtención de segundas opiniones a distancia.



ehCOS Remote Health es la herramienta de Everis que permite habilitar canales de atención y seguimiento no presencial durante todas las fases de una epidemia o una pandemia.

Everis Health puso a disposición de las organizaciones sanitarias ehCOS Remote Health, una solución integral de gestión de la salud comunitaria en situaciones de epidemia o pandemia como respuesta a la crisis del coronavirus.

ehCOS Remote Health ofrece cobertura integral al proceso de intervención comunitaria, incluyendo autotriaje, atención virtual, gestión y analítica de datos. Permite habilitar canales de atención y seguimiento no presencial durante todas las fases de una epidemia o una pandemia, reduciendo así la presión sobre el sistema y los recursos sanitarios.

TELEASISTENCIA DE EVERIS PARA ATENDER PACIENTES CON CORONAVIRUS

Mediante un cuestionario el paciente puede seleccionar cuáles son sus síntomas y patologías previas para así recibir un diagnóstico y recomendaciones gracias al algoritmo de la aplicación que integra todo el proceso. La herramienta de videoconferencia y el chat integrado en la aplicación consigue una coordinación total entre el paciente, el profesional y el cuidador.

Durante todo el seguimiento de la enfermedad se actualizan las variables que el paciente introduce en el sistema para que todos los actores implicados estén al corriente de la evolución. Adicionalmente, ehCOS Remote Health for COVID-19 dispone de un espacio dedicado a compartir información de interés para pacientes y para la elaboración de formularios dinámicos para que el paciente recopile información complementaria.



ZOOM, GOOGLE MEET, O MICROSOFT TEAMS. ¿CUÁL ES LA MEJOR?

Todas estas aplicaciones para videollamadas cumplen con la funcionalidad básica de mantener una conversación a través de un ordenador o dispositivo móvil, cada uno con sus propias características y funcionalidades.

El uso de programas y aplicaciones de videollamada se disparó producto del confinamiento a partir de la crisis de la pandemia COVID-19, especialmente para facilitar el teletrabajo y para mantener la comunicación con familiares y amigos.

Algunas de las características que se deben considerar para optar por una u otra aplicación, radican en la posibilidad de utilizar versiones gratuitas, el número máximo de participantes en cada reunión o el límite de tiempo de una llamada. Dentro de estas opciones destacan Google Meet, Microsoft Teams y Zoom; veamos que nos trae cada una de ellas.

Google Meet

La aplicación de videoconferencias de Google está dirigida a las comunicaciones empresariales, aunque puede utilizarse para otros ámbitos que no estén relacionados con el trabajo.

No puedes acceder gratuitamente, aunque sí tienes la opción de unirse a las que haya creado un usuario de pago. Entre los 5 euros mensuales del plan básico a los 23 euros al mes del plan profesional oscilan las opciones de pago. El plan básico original incluía un máximo de 100 usuarios. Actualmente, debido a la pandemia, esta aplicación permite llamadas de hasta 250 participantes sin tener que pagar más.

También puedes grabar y transmitir en vídeo las reuniones, al menos hasta el 30 de septiembre de 2020. Además, en Google Meet no existe límite de tiempo, por lo que tus videoconferencias pueden durar todo lo que necesites.

Zoom

Está enfocada a videoconferencias en el ámbito profesional y educativo, aunque debido a su opción gratuita también está en manos de muchos usuarios durante la cuarentena.

Es posible conectarse gratuitamente e invitar hasta 100 usuarios para que se unan a ella a través de un enlace que facilitará la aplicación. El tiempo límite de cada llamada será de 40 minutos, a menos que decidas pagar. Los planes oscilan entre los 14 y los 19 euros lo que incluye tiempo ilimitado en las videoconferencias y sumar a más de 100 personas. En la versión gratis puedes grabar y almacenar tus llamadas. Además, tienes la opción de ver a todos los participantes al mismo tiempo en el modo galería.

Hay que recordar que Zoom ha sufrido algunas críticas por su débil sistema de seguridad y privacidad. La app no está totalmente encriptada y ha acabado siendo presa de los ciberdelincuentes, que roban y venden contraseñas de los usuarios, aunque ya anunciaron la versión actualizada con las correcciones de seguridad referidas.

Microsoft Teams

Pertenece a Microsoft Office 365, y cuenta con planes gratuitos y de pago, que oscilan entre los 4 y los 10,50 euros al mes por usuario. Todos estos planes disponen de un mes gratuito de prueba, y ambos ofrecen un límite de usuarios por llamada de 250, tanto en la aplicación web como en la de escritorio, sin límites en la duración de las videollamadas.

Al igual que en Meet y Zoom, los usuarios de Microsoft Teams pueden grabar sus videollamadas. La reunión se almacena directamente en la nube, y podrás revisarla en cualquier momento.



HINDUJA GLOBAL SOLUTIONS VENDERÁ SU NEGOCIO DE CRM DOMÉSTICO A ALTRUIST



"Esta es una transacción en efectivo de Rs 40 millones de rupias, sujeta a ajustes. Además, los ingresos del capital de trabajo se acumularán a HGS. Se espera que la transacción, sujeta a aprobaciones, se cierre antes del 31 de enero del próximo año", dijo el empresa en un comunicado de prensa.

Esta transacción también hará que más de 7300 empleados de HGS se muden a Altruist.

Bangalore: Hinduja Global Solutions dijo que vendería su negocio de gestión de relaciones con los clientes (CRM) a Altruist Technologies, una empresa de gestión de procesos comerciales.

"Esta es una transacción en efectivo de Rs 40 millones de rupias, sujeta a ajustes. Además, los ingresos del capital de trabajo se acumularán a HGS. Se espera que la transacción, sujeta a aprobaciones, se cierre antes del 31 de enero del próximo año", dijo el empresa en un comunicado de prensa.

El negocio interno de CRM de la empresa BPM del Grupo Hinduja comprende principalmente servicios de voz y algunos procesos que no son de voz. Durante la primera mitad de este ejercicio fiscal, los ingresos del negocio de CRM doméstico de HGS se situaron en casi Rs. 145 millones de rupias.

Después de esta transacción, HGS transferiría los contratos y activos de los clientes en 10 centros de entrega en Bangalore, Mysore, Hyderabad, Pune, Mumbai, Noida, Indore y Raipur, dijo la compañía.

Esta transacción también hará que más de 7300 empleados de HGS se muden a Altruist.

HGS dijo que "continuará enfocándose en fortalecer su negocio internacional que respalde a clientes globales fuera de India, HGS Business Services (que comprende HRO, Compliance, Payroll y F&A Services) y negocios HGS Interactive".



ERICSSON: "5G SERÁ UNA DE LAS TRANSFORMACIONES TECNOLÓGICAS MÁS IMPORTANTES DEL SIGLO XXI"

La era de 5G está avanzando gracias a un gran despliegue de redes de nueva generación. Esto ofrecerá velocidades inalámbricas comparables a la banda ancha cableada de hoy, al tiempo que ofrece una mejor eficiencia energética en comparación con las redes 4G modernas.

"El próximo paso en la evolución de las comunicaciones móviles, el objetivo princi-

pal de 5G será proporcionar conectividad en todas partes, para cualquier tipo de dispositivo que pueda beneficiarse de una conexión. Será una de las transformaciones tecnológicas más importantes del siglo XXI, que afectará a casi todos los sectores de la sociedad, incluidos los mercados laborales y financieros, y que dará forma a la demanda



de bienes y servicios", dijo Zoran Lazarevic, Director de Tecnología de Ericsson Middle East and Africa.

5G admitirá una amplia gama de nuevas aplicaciones y casos de uso, incluidos hogares inteligentes, seguridad vial, infraestructura crítica, procesos industriales y entrega de medios de muy alta velocidad, así como acelerará el desarrollo de Internet de las cosas.

"A medida que avanzamos hacia un mundo cada vez más urbanizado, la necesidad de 5G se vuelve verdaderamente primordial. Hoy más que nunca, tenemos una responsabilidad con nuestros usuarios. La responsabilidad de prepararse para las muchas innovaciones y desafíos nuevos, y fomentar un futuro más inteligente, más conectado y más avanzado tecnológicamente", agregó Lazarevic.

FUJITSU UTILIZA INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA OPTIMIZAR EL TRÁFICO MARÍTIMO

La tecnología de Inteligencia Artificial de Fujitsu precisa los riesgos de colisión de los buques y los minimiza, algo que han podido confirmar en una prueba de campo.

Fujitsu anunció los resultados de la prueba realizada junto a la Guardia Costera de Japón para predecir las colisiones de buques con tecnología de inteligencia artificial, demostrando su utilidad para detectar tempranamente los riesgos de colisión y minimizar el peligro de accidentes.

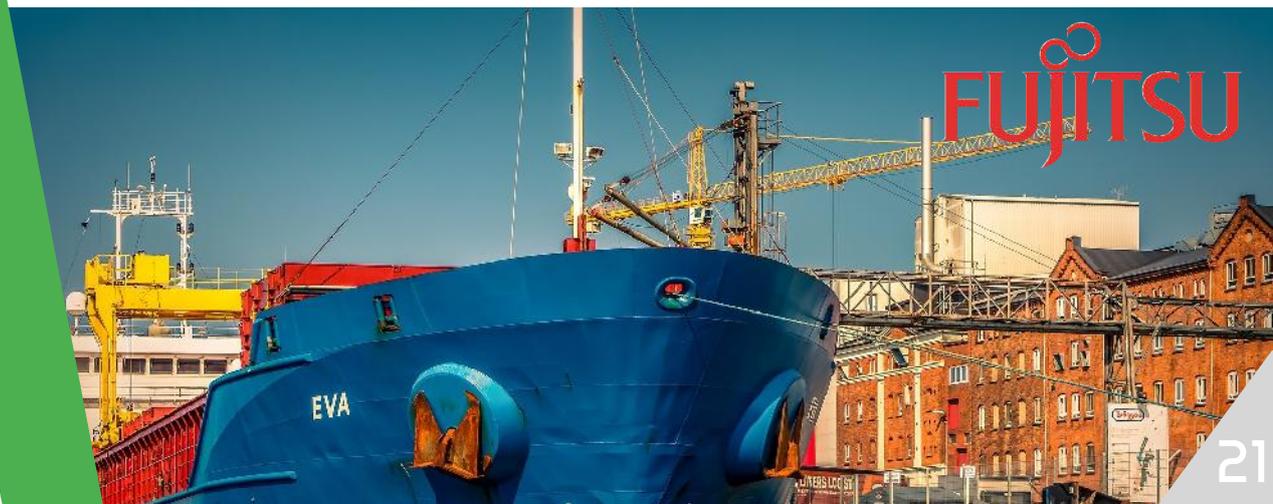
La prueba de control del tráfico marítimo de Japón se llevó a cabo entre diciembre de 2019 y marzo de 2020 en Tokyo Wan Vessel Traffic Service Center, que ofrece servicios



de apoyo a la navegación, en virtud de un contrato de outsourcing realizado con la Guardia Costera de Japón.

Gracias a la tecnología de inteligencia artificial Zinzai centrada en las personas, desarrollada por Fujitsu Laboratories, se pueden detectar los accidentes entre buques y predecir las zonas donde se concentran los riesgos de colisión en la bahía de Tokio.

Aplicando esta tecnología al sistema de Vessel Traffic Services (VTS) utilizado en las operaciones de control del tráfico marítimo, la multinacional ha confirmado que puede contribuir a la prevención de riesgos entre los buques y a mejorar la seguridad del tráfico marítimo.



SECTOR HOTELERO: SOLIDARIDAD FRENTE AL COVID-19

En estos días plagados de escenas surrealistas, los cimientos de nuestra sociedad se han visto totalmente sacudidos por un virus que dicen que proviene de la ingesta de un murciélago.

Bizarro guion, que parece más propio de una película de serie B de bajo presupuesto que de la realidad a la que todos nos estamos enfrentando desde este confinamiento doméstico.

Nuestra sanidad y nuestra economía han recibido un golpe que jamás habríamos esperado y nuestro querido sector, el turismo del que formamos parte orgullosamente, no iba a ser menos. Tocaremos fondo pero no para quedarnos ahí abajo.

Cogeremos impulso y resurgiremos más fuertes y unidos que nunca.



Solidaridad con la sociedad

Uno de los grandes nombres de estos días ha sido Kike Sarasola, que ha ofrecido los hoteles del grupo Room Mate para ser medicalizados o para que alberguen al personal sanitario.

Ante iniciativas como esta, no podemos más que agradecer la muestra de solidaridad que supone tal ofrecimiento. Pero nuestros amigos de Room Mate, no son los únicos, centenares de hoteles de todo el país han ofrecido sus camas al sistema sanitario.

Uno de los primeros hoteles en ser medicalizado, fue el Ayre Gran Colón. Conocemos de primera mano la gran calidad humana que está detrás de este hotel y alabamos el esfuerzo.

Call center de GIMH y su pequeña aportación a la causa; Gracias a contar con una tecnología de última generación, nuestro call center para hoteles, ha podido realizar su actividad ininterrumpidamente, pero desde casa. La salud de los nuestros es lo primero y garantizar el servicio a nuestros clientes, nuestra razón de ser.

Estamos ayudando a nuestros clientes en todo lo que ellos necesiten, ante el desborde de trabajo de los primeros días, gestionando cancelaciones, una tras otra, sin perder el ánimo (¡esto pasará pronto!).

Hemos estado ayudando a aquellos clientes menos duchos con la tecnología y más proclives al uso del teléfono, gestionando reservas e informando ante la incertidumbre generada por esta situación.

Encontrarse con una voz amistosa supone una gran ayuda en situaciones como esta.



Muchos hoteles se encuentran ya inmersos en un ERTE y, en muchos casos, hemos sido la voz de los establecimientos y el departamento de atención al cliente. En otros, como en el caso de Room Mate, estamos ayudando a personal voluntario que está llegando a Madrid en la gestión de su estancia en alguno de los hoteles del grupo.

Ofrecemos ayuda a nuestros clientes y al personal sanitario en la medida de lo posible, intentando que se focalicen en labores humanitarias y luego puedan descansar para volver a la lucha al día siguiente. Nuestro equipo humano intenta aportar su granito de arena, empatizando con las personas envueltas en esta vorágine y ayudando en la medida de nuestras posibilidades. Agradecimiento a nuestros clientes y colaboradores



Las muestras de afecto que hemos recibido estos días de nuestros clientes y colaboradores nos ayudan a seguir empujando y a no perder la fe en que entre todos, haremos que esto acabe siendo un extraño recuerdo. Estaremos ahí para ayudaros en todo lo que podamos y cuando esto termine, seguiremos haciendo lo que más nos gusta, ¡levantarnos cada mañana y trabajar codo con codo con vosotros!.



descuelgo

PORTAL DE EMPLEO PARA CONTACT CENTER

**ENCUENTRA
EL TRABAJO QUE SUEÑAS**

Nuevo portal de empleo para
teleoperadores y empresas
de centros de llamadas

www.descuelgo.com



PIGEON: ACTUALIZACIÓN DE BÚSQUEDA LOCAL DE GOOGLE

Google anunció la semana pasada una de sus actualizaciones locales más grandes hasta la fecha, que Search Engine Land ha acuñado como "Pigeon Update" (tenga en cuenta que este no es el nombre oficial de Google para la actualización).

Aquí hay un desglose simple de lo que implica la paloma:

La actualización Pigeon es una actualización de la fórmula de Google que determina quién clasifica en qué lugar de su página de resultados del motor de búsqueda (SERP) específicamente en términos de consultas de búsqueda locales (es decir, cuando alguien busca palabras clave geográficas locales como "Hoteles en San Francisco").

Pigeon fue lanzado el 24 de julio y hasta ahora ha tenido algunos efectos bastante significativos en los SERP locales.



Estas son las tres cosas principales que notamos de Pigeon:

1. Mejor visibilidad de los SERP para empresas locales (¡esto es genial!).
2. Clasificación más alta en los SERP para directorios locales como Yelp, Trip Advisor y Urbanspoon (esto también es excelente suponiendo que se haya tomado el tiempo para optimizar sus listados en estos directorios).
3. La eliminación de los paquetes de 7 en los SERP para muchas categorías de negocios (no necesariamente es algo malo, pero probablemente el cambio más notable para la mayoría de las personas).

Si se pregunta cómo esto le afecta a usted y a su negocio, la buena noticia es que debería ayudar a las empresas locales. En su mayor parte, esta actualización debería hacer que muchas empresas locales sean más visibles para sus clientes potenciales, y dado que los directorios locales son aún más frecuentes en los SERP, ahora es más importante que nunca asegurarse de que todos los perfiles de su empresa sean totalmente optimizados (especialmente en Google + / My Business y Yelp).



Mirándolo con una perspectiva SEO:

Los directorios de búsqueda locales y los directorios específicos verticales están obteniendo una mayor visibilidad. La autoridad del sitio web está directamente vinculada con los resultados de búsqueda locales de Google, tener un nombre, dirección y número de teléfono coherentes ayuda a mejorar la coherencia de los datos, tener fotos de alta calidad y buenas críticas ayuda en la clasificación de carruseles locales. Google Carousel Fotos y comentarios

Ya hemos visto una mejora en la calidad de los resultados de búsqueda en comparación con los resultados del lanzamiento original de Penguin hace unas semanas, por lo que parece que se están moviendo en la dirección correcta.

Con el aumento en el número de usuarios de teléfonos inteligentes y el aumento en las consultas de búsqueda locales, tiene sentido que Google esté poniendo énfasis en mejorar sus SERP locales y facilitar que los Googlers y las empresas locales se encuentren mutuamente.



3CX OFRECE 3 AÑOS DE SOLUCIÓN DE TRABAJO REMOTO GRATUITA A RAÍZ DE COVID-19

Ayudar a las empresas con la continuidad de su negocio y la transición fluida a un entorno de trabajo remoto.

3CX, el desarrollador de la galardonada solución de comunicaciones empresariales, ha anunciado hoy que ofrecerá la edición estándar de su software a todas las organizaciones de forma totalmente gratuita durante 3 años.

La oferta se lanzó a raíz del brote de Coronavirus Covid-19, que obligó a los gobiernos a cerrar escuelas, empresas y servicios en todo el mundo.

La compañía espera apoyar a las empresas durante la crisis al proporcionar software de comunicaciones gratuito, lo que permite a los empleados trabajar sin problemas desde casa sin interrupciones.

La solución comercial gratuita está disponible a partir de hoy.

3CX también está trabajando en una solución separada más adecuada para las escuelas, que permitirá a los maestros y estudiantes mantenerse en contacto.

“Con el brote de Covid-19, existe una necesidad sin precedentes de que los equipos puedan trabajar de forma remota. En un esfuerzo por ayudar a las empresas a hacer la transición a una fuerza laboral remota de la manera más fluida y sin problemas posible, ofrecemos 3CX de forma gratuita durante 3 años. Esperamos que con este pequeño gesto podamos aliviar algunas de las cargas financieras que este virus representa para las empresas y la economía en general” anunció Stefan Walther, CEO de 3CX.

Todas las funciones que necesita para trabajar de forma productiva y remota

El software incluye características

tales como aplicaciones para teléfonos inteligentes y una aplicación web que permite a los usuarios hacer y recibir llamadas, ver el estado de sus colegas, chatear, programar conferencias y acceder a la agenda telefónica de la compañía, todo desde sus dispositivos móviles o computadoras portátiles.

Además, incluye acceso a videoconferencia y herramientas de colaboración para reuniones virtuales cara a cara.

Las empresas que buscan mantener abierta una línea de comunicación con sus clientes pueden hacerlo con el complemento del sitio web de chat y conversación en vivo de 3CX. Todo esto está integrado con el software gratuito que ofrece 3CX.



3CX ha creado una página especial en su sitio web para las empresas que desean obtener una licencia gratuita. La oferta será válida hasta que la crisis haya pasado. Para obtener más información y registrarse para obtener la licencia gratuita del software 3CX, visite el sitio web de 3CX www.3cx.com

3CX es el desarrollador de una solución de comunicaciones de estándares abiertos que

innova la conectividad y la colaboración empresarial y reemplaza las PBX patentadas. El galardonado software permite a las empresas de todos los tamaños reducir los costos de telecomunicaciones, aumenta la productividad de los empleados y mejora la experiencia del cliente.

Con videoconferencia integrada WebRTC; aplicaciones para Android, iOS, la web y el escritorio; un conjunto completo de funciones de colaboración y chat en vivo del sitio web, 3CX ofrece a las empresas un paquete

completo de comunicaciones listo para usar.

250,000 clientes en todo el mundo usan 3CX, incluidos McDonald's, Hugo Boss, Ramada Plaza Antwerp, Harley Davidson, Wilson Sporting Goods y Pepsi.

Manteniendo su presencia global, 3CX tiene oficinas en los EE. UU., Reino Unido, Alemania, Sudáfrica, Rusia y Australia.

COVID-19 EN EAU

Los centros de atención telefónica de Amer en Dubai trabajarán de forma remota desde el domingo

Dubai, Emiratos Árabes Unidos, marzo de 2020
La Dirección General de Residencia y Asuntos de Extranjeros (GDRFA) en Dubai anunció la activación del sistema de trabajo remoto para el centro de llamadas de Amer a partir del jueves por un período de dos semanas. El sistema está sujeto a renovación y evaluación.

El centro de atención telefónica de Amer funcionará durante todo el día de acuerdo con el mecanismo de trabajo aplicado de forma remota. La medida está de acuerdo con la decisión del Consejo Ejecutivo de Dubai de implementar el trabajo remoto al 100% en todos los departamentos, instituciones y entidades gubernamentales en Dubai a partir de este domingo.



El mayor general Mohammed Ahmed Al Marri, director general de GDRFA Dubai, dijo que los resultados del centro de llamadas de Amer mostraron la disponibilidad y la alta eficiencia de sus cuadros nacionales. “El GDRFA-Dubai trabaja eficazmente en conjunto con varias otras entidades para mejorar y mantener la calidad de vida de la comunidad de los EAU, en la implementación del mensaje del liderazgo sabio de los EAU en la disposición y disposición para enfrentar todas las circunstancias y adaptarse a los cambios”.

El mayor Salem bin Ali, director del Departamento de Clientes de Amer Happiness en la RDAF Dubai, dijo: “El centro de atención telefónica de Amer responde a los comentarios y consultas de clientes dentro y fuera de los Emiratos Árabes Unidos en varios idiomas. El centro recibe aproximadamente 120,000 llamadas por mes”.

DOCTOLIB OFRECE SERVICIO DE TELESALUD A TRAVÉS DE VONAGE VIDEO API

Por Maurice Nagle

La falta de recursos sanitarios está creando un gran revuelo durante la pandemia de coronavirus. Los profesionales de la salud tienen la tarea de detener la marea en la lucha COVID-19, y a medida que el resto del mundo está en cuarentena, la telesalud está resultando efectiva en estos esfuerzos.

El proveedor francés de software de gestión de consultas Doctolib está habilitando su servicio de telesalud a través de las API de video de Vonage (News - Alert).

“Las teleconsultas permiten a los profesionales de la salud tratar a los pacientes a distancia, ofreciendo un tratamiento y una guía invaluable mientras limitan la propagación de COVID-19. Doctolib permite alrededor de 100,000 consultas por video todos los días, y otros 30,000 médicos serán abordados en los próximos días, por lo que esperamos que aumente la cantidad de teleconsultas”; dijo Sanche d’Abravanel, Director de Estrategia del Paciente en Doctolib.

La startup europea de ehealth tiene como objetivo apoyar al público con servicios de video gratuitos para médicos y pacientes durante la pandemia actual. Para ayudar a los proveedores de atención médica en la transición, el Fondo Nacional de Seguro de Salud de Francia (CNAM) está dando cada uno € 350.

Docolib también está financiando la instalación, el equipo y la gestión del servicio, ampliando aún más el alcance de la telesalud. Omar Javaid, presidente de Vonage API Platform Group, señaló: “Es vital para los proveedores de atención médica poder brindar un servicio continuo y efectivo cuando ocurre lo inesperado, y la adopción de servicios de telesalud significa que aquellos obligados a aislarse a sí mismos pueden acceder a la atención de los profesionales con miles de millas entre ellos, un paso importante para proteger a otros pacientes y profesionales de la salud”.

En un momento en que las interacciones cara a cara simplemente no son seguras, el video en tiempo real proporciona una manera de realizar la clasificación.



ZOOM SE DECANTA POR LA NUBE DE ORACLE PARA CONTINUAR SU EXPANSIÓN



Zoom se decanta por Oracle Cloud Infrastructure para dar soporte a sus necesidades de expansión y evolución a medida que la compañía continúa innovando para ofrecer un mejor servicio.

Zoom despliega Oracle Cloud en cuestión de horas para facilitar la reunión online de millones de participantes, han superado recientemente los 300 millones de usuarios, por ello eligió a Oracle Cloud Infrastructure destacando sus ventajas en “rendimiento, escalabilidad, fiabilidad y seguridad superior en cloud”.

La infraestructura de nube de Oracle de segunda generación permite a Zoom realizar millones de reuniones simultáneas adaptándose al cambio. Ya están transfiriendo más de siete petabytes cada día a través de los servidores de Oracle Cloud Infrastructure, lo que equivale aproximadamente a 93 años de vídeo en alta definición (HD).

La infraestructura en la nube de segunda generación de Oracle, combinada con experiencia en seguridad, dará soporte a Zoom en la provisión de una experiencia de comunicaciones de vídeo preparada para el entorno corporativo.

ERICSSON Y AUDI VALORAN LA TECNOLOGÍA 5G EN PROCESOS DE PRODUCCIÓN

Ambas empresas han anunciado una alianza para acelerar y estabilizar la automatización de procesos de producción a través de la incorporación de tecnología 5G, iniciando con la planta P-Labs, ubicada en Alemania, que ya cuenta con un sistema para sumar capacidades de respuesta más rápidas y confiables.

El objetivo es que el 5G conecte todos los puntos del ambiente de producción, resultando en mejoras en flexibilidad y conectividad. En palabras de Henning Löser, jefe del Production Lab de Audi: “Seguimos probando las posibilidades ofrecidas por tecnología 5G para aplicaciones industriales en fábricas inteligentes. 5G conecta todos los puntos en nuestro ambiente de producción, resultando en mejoras para la flexibilidad, la conectividad y un replanteamiento completo de lo que puede ser la colaboración de manera segura entre robots y humanos”.

Por parte de Ericsson, Marie Hogan, jefa de ancho de banda móvil e Internet de las Cosas, explica que la tecnología 5G URLLC proveerá conectividad sin cables que cumple con las exigencias de desempeño de la automatización industrial. “Cortar los cables es el verdadero factor de cambio para hacer posible la industria 4.0, con casos de uso avanzado y aplicaciones críticas de internet de las cosas”, asegura.



NUAGE NETWORKS SD-WAN 2.0 AHORA ES COMPATIBLE CON DISPOSITIVOS MÓVILES EMPRESARIALES E IOT CON LA ASOCIACIÓN ASAVIE

Por Maurice Nagle, editor web

La ventaja ha sido un tema de conversación durante algún tiempo, pero hablar es barato. De la niebla a SASE, la transformación digital está poniendo palabras en acción. Tecnologías como SD-WAN están permitiendo la transición, pero solo se extiende a un punto. Con el trabajo remoto como la nueva norma, los requisitos están evolucionando, y los proveedores de SD-WAN buscan ofrecer una respuesta sólida.

Nokia (News - Alert) Nuage Networks anunció la expansión de la solución SD-WAN 2.0 de Nuage Networks para incluir ahora dispositivos móviles empresariales e IoT por cortesía de una nueva asociación con Asavie (News - Alert) y su solución de movilidad SD Edge.

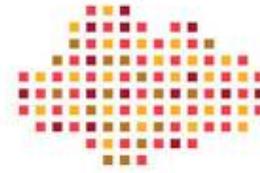
Sunil Khandekar, fundador y CEO de Nuage Networks, señaló: "Con el rápido aumento en el trabajo remoto y los profesionales móviles causados por COVID-19, el servicio de conectividad móvil Asavie SD Edge es una gran adición a la oferta empresarial Nuage SD-WAN 2.0".

Con la creciente presión ejercida sobre el borde, es fundamental proporcionar un acceso remoto seguro y confiable a las aplicaciones y servicios en la nube. Para los proveedores de servicios, el emparejamiento pone poder en la cartera, ofreciendo un servicio de red administrado de extremo a extremo totalmente integrado. Para la empresa, la gestión centralizada de políticas habilita a TI con visibilidad y control de red virtualizados de extremo a extremo.

Ray Mota, CEO y analista principal de ACG Research, explicó: "Con esta extensión de la solución Nuage SD-WAN 2.0, al aprovechar el SD-Edge de Asavie, los proveedores de servicios también podrán ampliar su oferta para llegar a usuarios móviles y dispositivos IoT como escritorios en ramas. Esta nueva solución de Nuage y Asavie crea un mercado direccionable mucho más grande y oportunidades de venta adicional para que los proveedores de servicios brinden valor comercial a sus clientes empresariales".

Servicio administrado o bricolaje, es importante contar con los socios tecnológicos adecuados en el camino.

COVID-19 declara incertidumbre, pero la conectividad mantiene las operaciones avanzando.



nuagenetworks

From Nokia



LOS ALTAVOCES INTELIGENTES GANAN PESO EN EL HOGAR DIGITAL



El 46% de los encuestados encuentran que los asistentes de voz son muy útiles en el día a día en casa para buscar información, poner películas o música, y el 77% opina que tienen el potencial de ayudar y acompañar a las personas mayores. Además, dispositivos del hogar digital, como las cámaras WiFi, pueden ayudar a las familias estar más en contacto.

Los altavoces inteligentes y los nuevos dispositivos domóticos se han hecho un hueco en el hogar para hacerlo más digital, más inteligente y mucho más divertido. Así lo indica una nueva encuesta realizada por D-Link a nivel europeo, que concluye que el 46% de los usuarios encuentran que los asistentes de voz son muy útiles en el día a día en casa para buscar información, poner películas o música. El 58% de los encuestados opina asimismo que los altavoces inteligentes ayudan cuando hay que jugar o entretener a los niños.

D-Link®

Además, el 81% cree que el control por voz acerca la tecnología a las nuevas generaciones y el 68% comenta que ayudan a que los más pequeños se suelten mucho más con el lenguaje hablado. Eso sí, también hay un 49% por ciento que opina que los que usan el control por voz a veces se olvidan de que también hay que pedir las cosas por favor y dar las gracias.

Por último, el 77% de los propietarios de estos dispositivos opina que los altavoces inteligentes y el control por voz de los electrodomésticos asociados a enchufes inteligentes tienen el potencial de ayudar y acompañar a las personas mayores, especialmente a las que viven solas. Además, dispositivos del hogar digital, como las cámaras WiFi, pueden ayudar a las familias estar más en contacto y comprobar que todo va bien en casa de los más mayores.

Respecto a los datos entre los usuarios españoles que tienen un altavoz inteligente, el 49% señala que a veces hay varios miembros de la familia hablando al mismo tiempo con el dispositivo, mientras que más del 70% comenta que los más pequeños son mucho más hábiles en el control por voz que los padres.

“Lo más interesante es ver que los nuevos dispositivos domóticos están ayudando en el día a día a pequeños adultos y mayores, a la par que mejoran la seguridad del hogar y nos permiten estar un poco más cerca de nuestros seres queridos. Desde D-Link, estamos encantados en ayudar a que el Hogar Digital sea cada día más dinámico con routers de última generación, cámaras WiFi y enchufes inteligentes”, afirma Antonio Navarro, director general de D-Link Iberia.



¿SERÁ EL DÍA DEL TRABAJO UN DÍA FESTIVO DE ROBOTS EN 2025?

Axel Schmidt, ProGlove

El Día Internacional de los Trabajadores se remonta a 1886 en los Estados Unidos; cuando comenzó una huelga de varios días el 1 de mayo para forzar el día de ocho horas. Si el día de ocho horas sigue vigente en muchas empresas, el trabajo ha cambiado.

Con la digitalización, a menudo equiparada a la robótica y la inteligencia artificial, muchos empleados temen perder su papel en el proceso de producción. En cualquier caso, creemos que los humanos continuarán jugando un papel clave en la industria. El entorno de producción debe estar diseñado para que los empleados y las máquinas se integren perfectamente en los procesos, el trabajo y la comunicación. Para que este escenario se materialice, los empleados deben estar equipados con las herramientas adecuadas.

El concepto de Industria 4.0 hace tiempo que dejó de ser una fantasía. En los últimos años, se ha integrado firmemente en las instalaciones de producción. Los pioneros en esta área incluyen las industrias automotriz y aeronáutica, seguida del comercio. Industria 4.0? Su objetivo es utilizar la red y la automatización para hacer que la producción sea más eficiente y, sobre todo, más flexible.

Los sistemas de este tipo se basan en datos generados y evaluados para deducir recomendaciones para la acción. Estas recomendaciones son esenciales para aumentar la eficiencia, redistribuir recursos y garantizar la seguridad en el lugar de trabajo. Los robots y las máquinas ya pueden generar estos datos o actualizarse con las aplicaciones apropiadas. Esta capacidad también está disponible para los humanos en forma de objetos industriales portátiles o portátiles: gafas inteligentes, sistemas de audio portátiles o incluso lectores de códigos de barras inteligentes en forma de guantes.

Estos dispositivos portátiles a menudo tienen un objetivo: el empleado debe tener una mano libre.



También permiten enfoques descentralizados de datos e información. Estos enfoques son particularmente importantes para la interacción entre humanos, máquinas y procesos automatizados.

Actualmente, los datos a menudo se capturan y transmiten a través de terminales fijos.

Esta situación lleva mucho tiempo, es propensa a errores e interrumpe los procesos. Además, los datos no se registran en tiempo real. Por lo tanto, es probable que las recomendaciones para la acción y los mecanismos de protección se implementen demasiado tarde, si es que lo hacen.

Para que la producción y la logística cumplan con los estándares de la Industria 4.0, es esencial que los empleados conozcan los beneficios de los wearables para poder integrarlos en su trabajo diario. La ergonomía es un criterio decisivo para aceptar este tipo de sistema inteligente.

Los wearables deben ofrecer un valor agregado tangible, en términos de peso o libertad de movimiento.

Idealmente, se integran casi naturalmente en los diferentes procedimientos de trabajo.



En entornos industriales, para garantizar una larga vida útil, los wearables deben ser sólidos. Los sistemas plug-and-play, por ejemplo, que son fáciles de instalar y poner en servicio, ofrecen una solución simple.

Gafas inteligentes:

Información adicional y reconocimiento de objetos. Las gafas inteligentes se pueden usar en producción y logística para proporcionar información para guiar a los empleados y controlar la calidad. También se indica la ubicación del almacenamiento de piezas, la cantidad o el precio. Estas gafas pueden, por ejemplo, detectar artículos faltantes o agotados y activar automáticamente el proceso de pedido. La realidad aumentada proporciona información adicional al empleado.



Sistemas de audio:

auriculares interactivos para instrucciones de trabajo claras.

Otro tipo de dispositivo portátil son los sistemas interactivos de selección de voz. Utilizado principalmente para la preparación de pedidos, el empleado recibe instrucciones de trabajo claras y puede responder o solicitar información adicional, a través de su casco y el micrófono incorporado.

Por lo tanto, se pueden procesar varios pedidos en una sola operación. Sin embargo, la capacidad operativa de estos wearables debe probarse de antemano. No todos los sistemas de audio son adecuados para una alta densidad de preparación. Algunos proporcionan demasiada información y requieren que el operador esté más concentrado mientras realiza la tarea.



Lectores de códigos de barras inteligentes:

Trabajo ergonómico e información adicional disponible.

En muchas industrias, la adquisición de datos de código de barras es ampliamente utilizada.

Este método es rápido, seguro y el código de barras puede almacenar una gran cantidad de información. Los lectores de códigos de barras fijos ofrecen muy poca flexibilidad. Las pistolas de escáner convencionales a menudo causan problemas ergonómicos, se descomponen rápidamente o se pierden.

Los lectores de códigos de barras integrados directamente en guantes de trabajo tienen ventajas específicas: se adaptan naturalmente a los movimientos y flujos de trabajo humanos. Con un peso de 40 gramos, a menudo pesan solo una quinta parte del peso de los lectores comunes, lo que es particularmente ventajoso para las áreas de escaneo frecuentes. Los lectores de códigos de barras portátiles con pantalla proporcionan información adicional, como ubicación de almacenamiento, confirmación de entrega o advertencias de seguridad.



Producción 2025:

una combinación de wearables.

En entornos de logística y cadena de suministro, los guantes, las gafas y los sistemas de audio inteligentes son cada vez más parte de la mezcla estándar. Sin embargo, en muchos casos, la red y la flexibilidad de estos sistemas se pueden mejorar aún más. Por lo tanto, algunos fabricantes participan gradualmente en proyectos de cooperación para coordinar los dispositivos portátiles y sus flujos de datos y almacenar y procesar la información recopilada en un sistema central.

El objetivo en los próximos cinco años será crear una red completa entre humanos y producción digital mediante la combinación inteligente de diferentes wearables para garantizar la eficiencia de los flujos de procesamiento y la máxima seguridad en el trabajo.

¿1 de mayo será la celebración de los robots?

Mientras el hombre conserve un lugar central en la producción y se contenga la digitalización de las organizaciones, seguirá siendo la de los trabajadores. Pero depende de todos estar atentos cuando se enfrentan a la robotización desregulada.

“TECH” DE TELEFÓNICA LANZÓ PLAN DE CAPACITACIÓN PARA VENDER SERVICIOS 4.0



El plan de formación busca fortalecer su división Tech en lo que será el principal negocio de la compañía en los próximos años.

La compañía Telefónica lanzó su nuevo plan de capacitación dirigido a más de 1.800 personas con énfasis en los productos y servicios de su división Tech, creada en noviembre para agrupar los nuevos negocios basados en tecnología.

La compañía española comunicó a los sindicatos sobre la iniciativa asociada al proyecto de transformación comercial y en el que participará principalmente el equipo de ventas.

Con el plan de capacitación Telefónica busca incorporar la formación continua a la fuerza de ventas, homologar el modelo comercial con una estrategia única, evitar la dispersión e interferencia estratégica en los territorios y potenciar el desempeño comercial en cada puesto, con la adquisición y refuerzo de habilidades y conocimientos.

El escenario que se plantea es de integración y unificación de la estrategia comercial a nivel nacional, para que haya un único equipo de empresas.

Este plan incluirá aproximadamente a 320 ejecutivos, 1.200 empleados comerciales y de venta especializada y 350 ingenieros preventa. Se trata de perfiles heterogéneos, con carreras muy diferentes.

Las principales áreas de mejora detectadas están asociadas al tema de productos, venta y preventa servicios digitales, internet de las cosas (IoT), ciberseguridad y cloud, claves en la citada división Tech.

Esta división, creada en noviembre pasado y dirigida por José Cerdán, es clave en las previsiones de Telefónica de registrar 2.000 millones de euros en ingresos adicionales hasta el año 2022.





A medida que los gobiernos y las empresas avanzan en su agenda de transformación digital, será cada vez más importante externalizar todas estas operaciones a los centros de datos.

Durante los últimos 15 años, hemos tenido la oportunidad de presenciar una evolución bastante predecible de los diversos procesos de TI. A lo largo de este período, pudimos ver cómo las compañías habían comenzado gradualmente a automatizar sus procesos comerciales más críticos, mientras usaban software “Empaquetado” de proveedores bien establecidos.

Estas empresas habían comenzado a concentrar la mayor parte de sus esfuerzos en el desarrollo y la gestión de su infraestructura. La inversión masiva en el desarrollo de infraestructura relacionada con aplicaciones empresariales finalmente alcanzó un máximo de alrededor de 2.7 billones de dólares.

Para las empresas, la situación ahora está cambiando por completo. La proliferación de dispositivos móviles ha llevado a la aparición de nuevos conceptos como la computación en la nube, las redes sociales, el Internet de las cosas, etc.

EL ASCENSO METEÓRICO DE LOS CENTROS DE DATOS



UN GRAN DESAFÍO PARA LOS DEPARTAMENTOS DE TI

Para la mayoría de las empresas, modernizar los diversos sistemas de gestión de datos más rápidamente es un verdadero desafío. Los gerentes de TI son muy conscientes de que no podrían hacer esto sin una gran transformación en toda la empresa. Esto implicará reevaluar las inversiones en infraestructura dentro y fuera del sitio, así como trabajar en la capacitación del personal y contratar más proveedores de servicios de TI.

UN CENTRO DE DATOS TAMBIÉN ES UNA INFRAESTRUCTURA

El primer paso para implementar con éxito todos estos cambios es modernizar los componentes de la infraestructura de TI. Anteriormente, los departamentos de TI tenían su propia infraestructura que ellos mismos configuraban y compraban software. Hoy en día, buscan cada vez más revertir este modelo, comprando plataformas de infraestructura muy simples, desde las cuales pueden construir y ejecutar rápidamente aplicaciones básicas para organizar mejor sus actividades.

Las nuevas infraestructuras convergentes de almacenamiento, informática y red “Todo en uno” están permitiendo transformar radicalmente todo el proceso tradicional de TI. Reducen significativamente el tiempo y el costo de adquirir, implementar, configurar y administrar componentes de hardware y software, acelerando así la rentabilidad de las inversiones en TI. Además, es esencial que los sistemas convergentes se construyan sobre tecnologías tales como flash, escalamiento horizontal, sistemas definidos por software y la nube.

AUTOMATIZAR PARA MODERNIZAR

No puede modernizar la infraestructura de un centro de datos sin necesariamente automatizar sus procesos. Por lo tanto, todas las maniobras operadas manualmente dentro de un centro de datos se eliminan gradualmente y se reemplazan por herramientas de gestión y orquestación de TI. Cuando los servicios de TI se modernizan y automatizan utilizando enfoques viables de hardware y software, esto conducirá a una verdadera experiencia de nube híbrida que estará bien administrada y que respaldará de manera efectiva múltiples prioridades del CIO. La TI misma debe ser capaz de transformar continua y profundamente a las personas y los procesos.



INTERNET OF THINGS
in your smartphone

AIVO: CORONAVIRUS, INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE



El CEO de la empresa Aivo, Martín Frascaroli analiza cómo la Inteligencia Artificial es vital para fortificar la atención al cliente y para superar algunos desafíos que imponen las medidas de aislamiento.

Martín Frascaroli es un emprendedor con más de 20 años de experiencia a la vanguardia del servicio al cliente, marketing, inteligencia artificial y tecnología. En 2012, fundó Aivo, que creció rápidamente de una startup a una empresa global con más de 200 clientes en 87 países.

Además, es emprendedor de Endeavor desde 2011 y en 2014 fue reconocido por MIT Technology Review entre los principales Innovadores menores de 35 años.

1. ¿Qué efectos en el corto y mediano plazo va a generar esta pandemia en su empresa?

Aivo es una empresa que ofrece soluciones de atención al cliente con IA. Somos una compañía nativamente digital y, como tal, hemos podido continuar nuestro servicio y adaptar nuestras operaciones sin dificultades.

Si bien muchas de las verticales a las que proveemos servicios están viéndose afectadas, tenemos la fortuna de trabajar con un producto que las ayuda a superar varias de las dificultades que presenta la situación actual.

2. ¿Cómo cree que afectará a la rama de actividad en la que opera su compañía?

La pandemia del Covid-19 está obligando a muchas empresas a repensar su estrategia de servicio al cliente y a afrontar de inmediato sus procesos de transformación digital.

En el caso del servicio al cliente, muchas empresas están experimentando:

● Sobredemanda en los departamentos de atención.

●● Exigencias para trasladar sus operaciones tradicionalmente locales a un entorno remoto para que sus agentes puedan seguir atendiendo mientras cumplen con la cuarentena.

●●● Necesidad de abrir canales de comunicación digitales para poder apoyar a sus clientes durante la situación actual.

La mayoría de las compañías en esta industria ha tenido que repensar su estrategia por completo e implementar nuevas formas de trabajo de forma urgente. La pandemia va a significar un antes y un después para estas empresas que tendrán que adaptar, no sólo la forma de hacer negocios, pero también la forma en que se comunican con sus clientes.

3. ¿Cómo ve el accionar del Gobierno hasta ahora y qué le recomendaría a los funcionarios?

Creo que el accionar fue acorde a la forma de gestión del Gobierno.

Creo importante priorizar la salud. Instaurar modelos de apoyo a la generación de trabajo de valor en pymes y empresas de todos los tamaños va a ser clave en este momento.

Esa es mi recomendación.

EN CHILE

TELETRABAJO

Algunas críticas sindicales respecto a su implementación



El teletrabajo se ha convertido en medio de la pandemia en una opción tanto para las empresas como para los trabajadores, sin embargo, los trabajadores del sector call center en Chile han expuesto algunas críticas a un mes de la implementación de la ley que regula el teletrabajo en ese país de Latam.

Las críticas destacadas por Tamara Muñoz, Presidenta de la Federación Nacional de Trabajadores del Call Center son los cambios en las jornadas de trabajo, suspensión de pagos en asignación de locomoción y colación, en algunos casos ni siquiera el computador, ni la silla fue entregado para realizar la función, el pago de internet, agua y luz está siendo asumida por el propio trabajador y hay problemas técnicos con internet, le es descontado al trabajador el tiempo que no está disponible por caídas de este.

También expone la sindicalista que los trabajadores son quienes pagan el costo de la suspensión de la relación laboral, con sus ahorros del seguro de cesantía en virtud de la mentada ley de protección al empleo, bajando a cero el costo del trabajo para el empresario ya que los únicos costos que mantiene, cotizaciones previsionales y de salud, los puede pagar en cómodas cuotas y a largo plazo. Se protege el patrimonio de las Mutualidades privadas que administran con ánimo de lucro la ley de accidentes del trabajo y enfermedades del trabajo, ocultando información y haciendo imposible la declaración como enfermedad laboral de los trabajadores contagiados, afirma Muñoz.

La Ley de Teletrabajo chilena -para esta sindicalista- atenta contra el límite diario y semanal de la jornada de trabajo ya que mantuvo como alternativa la exclusión de límites de jornada, por lo tanto, podrá haber extensas jornadas de 12 horas, sin el pago de horas extraordinarias. Se hace materialmente imposible dividir o separar el tiempo de vida del trabajador destinaría al trabajo remunerado y cuáles serían los tiempos de descanso y vida familiar. En resumen, la implementación de la nueva ley plantea retos a superar que permitan la satisfacción de empresas y trabajadores en las nuevas condiciones determinadas a partir de la pandemia.

AFP HABITAT FORTALECE CANALES DIGITALES

AFP Habitat (Fondo de pensiones) anunció que ha implementado una serie de medidas para facilitar a sus afiliados la realización de trámites a través de canales digitales, con el fin de que no tengan que acudir a las sucursales y exponerse a un posible contagio al coronavirus.

Desde la administradora han reiterado que su foco ha sido mantener una comunicación abierta y permanente con los clientes, por lo cual han reforzado el funcionamiento de sus canales digitales. Según informan, solo en marzo tuvo un peak histórico de más de 3 millones de atenciones en línea, un aumento del 132% respecto a febrero y del 315% respecto al mismo mes el año anterior.

Se realizaron más de 5,7 millones de transacciones, casi 3,5 millones más que en febrero y más del doble que en marzo de 2019.

Por su parte, el call center atendió 36% más personas respecto a febrero cuando aún no estaba Chile en crisis sanitaria. Por esa razón, explican que reubicaron en el contact center a los ejecutivos que no están atendiendo presencialmente en sucursales, con el fin de reforzar este canal y absorber de mejor manera la demanda.



MEXICO

EL PRIMER CIBERATAQUE AL SISTEMA FINANCIERO MEXICANO DURANTE LA PANDEMIA

El ciberataque fue causado por un virus ransomware que afectó varios servidores.

No se reportan pérdidas económicas.

En la actualización del Informe de principales incidentes cibernéticos en 2020 en el sistema financiero mexicano, Banxico dio a conocer que en abril se detectó un ransomware en varios servidores.

El ataque no generó pérdidas económicas ni de información, no se detalló la duración del incidente ni el nombre de la institución afectada, tampoco si se trató de un banco privado relacionado a una casa de bolsa o alguna entidad financiera que opere con activos virtuales. Este es el primer incidente en medio de la pandemia. De acuerdo con el banco central, el ataque no está relacionado ni con Banxico, ni con el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), ni con ninguna plataforma en específico. De acuerdo con el apartado de principales incidentes cibernéticos ocurridos en 2019 en el sistema financiero azteca, el año pasado se detectaron ocho ataques de este tipo que involucraron cinco bancos y dos entidades financieras, los cuales dejaron pérdidas por 784.7 millones de pesos.

El primero ocurrió en febrero de 2019. "Los atacantes aprovecharon las vulnerabilidades en la infraestructura de cajeros



automáticos del banco, para permitir retiros de efectivo", explicó Banxico.

El último se detectó en 2019. "Los atacantes lograron originar transferencias desde cuentas válidas de un procesador de pagos, en las que se generaban formatos que provocaban malfuncionamiento del sistema del banco". El monto más grande fue por 462 millones de pesos y fue a un banco en mayo de 2019.

Se trata de un fraude ejecutado por personal de terceros que laboraba al interior de la institución, mediante la inyección de operaciones apócrifas de depósito de intereses a cuentas de cheques mediante un archivo para carga por lote desde un ambiente de desarrollo.

Esta acción se repitió en tres días, explicó el instituto central.

20% DE LLAMADAS A CALL CENTER DE JALISCO POR CORONAVIRUS SON FALSAS

El Call Center de la Secretaría de Salud en la localidad de Jalisco en México, que funciona para reportar posibles casos de coronavirus, registra hasta ahora 22 mil 508 llamadas, el 20% de esas llamadas fueron falsas o de broma.

El 33 3823 3220 es el número del Call Center que trabaja las 24 horas del día. La Secretaría de Salud señala, que de acuerdo al esquema Radar Jalisco, que toma en cuenta

las pruebas de un laboratorio privado y de la Universidad de Guadalajara, suman 647 casos confirmados de coronavirus en Jalisco y 41 fallecimientos.



SERVICENOW CORONAVIRUS ACELERA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La empresa ServiceNow liberó aplicaciones para ayudar a las organizaciones a tener una gestión inteligente de su operación y de sus colaboradores durante la pandemia por el coronavirus.

El portafolio gratuito, en idioma español, brinda a los clientes flexibilidad, agilidad y eficiencia para garantizar, sobre todo, la salud y bienestar de sus colaboradores.

Alejandro Martínez, director regional de socios de negocio para ServiceNow México e Hispanoamérica, asegura que estas aplicaciones permiten a las organizaciones interactuar con sus empleados para, de manera automática, saber quiénes han sido contagiados y qué hacer en una situación crítica. Para el ejecutivo son tres las principales necesidades de los clientes: continuar brindando grandes experiencia al usuario, incrementar el compromiso con los empleados e implementar flujos digitales de trabajo que permitan reducir los costos y automatizar la operación.



Las aplicaciones que la compañía pone a tu disposición son:

COMUNICACIÓN DE EMERGENCIA

Durante una crisis de flujo de trabajo impulsa a la Now Platform para ayudar a las compañías a conectar con sus empleados mientras evalúan el impacto; de esta manera, los colaboradores se pueden comunicar vía correo electrónico para entregar información, medidas de seguridad e incluso solicitar una respuesta para confirmar que los empleados están bien.

REPORTE AUTOMÁTICO DE EMERGENCIA

Este flujo de trabajo ayuda a los colaboradores a notificar a su empleador que se encuentran en cuarentena, y que cuando vuelva a sus actividades se le pueda brindar un flujo de trabajo de apoyo.

GESTIÓN DE EXPOSICIÓN DE EMERGENCIA

Esta aplicación es funcional cuando la compañía detecta que uno de sus empleados ha sido diagnosticado con alguna enfermedad. Con esta el flujo de trabajo ayuda al empleador a identificar a otras personas que pudieron haber estado en contacto basándose en un historial de reuniones.

Estas aplicaciones forman parte de un Plan de Atención al Cliente, dedicado a apoyar al trabajador proveedor, cliente y usuario mientras se enfocan en mantener su operación comercial durante el coronavirus.

EL CEO DE CLARO REITERÓ LA NECESIDAD DE POSTERGAR LA LICITACIÓN DE ESPECTRO PARA 5G

El CEO de Claro, Paulo César Teixeira, volvió a reiterar la necesidad de postergar para el 2021 la realización de la licitación de espectro para 5G ya que consideró que esa tecnología aún no está madura para implementarla en Brasil, además de las consecuencias derivadas de la pandemia de coronavirus.

Durante su participación en un evento online organizado por Futurecom, señaló que los dispositivos que utilizarán los clientes para acceder a las redes

de 5G aún son muy caros para la realidad brasileña.

Explicó que 4,5G (LTE Advanced) es un ejemplo de cómo la tecnología de redes llega antes que los dispositivos. Estimó que actualmente apenas el 20% de los smartphones conectados a la red 4,5G de Claro tiene la tecnología Massive MIMO, capaz de aprovechar toda la capacidad que brinda esa tecnología.



MEXICO

En la línea 070 del Call Center, se ofrece atención psicológica, para todas aquellas personas que puedan llegar a sufrir ansiedad, depresión, o incluso, violencia intrafamiliar, al quedarse en casa durante la emergencia sanitaria por coronavirus.

La directora de Salud, Rosa María Carmona Nieto, informó que se cuenta con psicólogos de DIF Municipal, del Instituto de las Mujeres Irapuatenses (Inmira) y del Comité Municipal Contra las Adicciones (COMCA), que ofrecen asesoramiento, atención y orientación gratuita. En el caso de que el problema sea grave, se les atiende de manera personalizada y se agenda una cita. "No duden en llamarnos, estamos para ayudarlos, para asesorarlos y para apoyarlos, entonces, señoras no se sientan desprotegidas, adultos mayores, háganos, llámenos y con mucho gusto los vamos a asesorar, apoyar, ayudar y orientar", indicó.



BRINDAN ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN CALL CENTER 070

Para evitar tener síntomas de ansiedad, angustia, depresión o vivir violencia intrafamiliar, es importante la comunicación al interior de la familia, la realización de actividades conjuntas y de esparcimiento dentro del hogar, para así lograr bajar la tensión de la convivencia. La línea de atención es el 070 o el número 462-606-99-83, con un horario de 8:00 de la mañana a 8:00 de la noche, de lunes a domingo.

JULIAN COULTER ES EL NUEVO DIRECTOR DE GOOGLE PARA MÉXICO

Google anunció el nombramiento de Julian Coulter como nuevo director de la compañía en México, cuenta con más de 20 años de experiencia en el sector digital, de ventas y marketing.

Estará enfocado en mantener el compromiso de la tecnológica con respecto al desarrollo de productos que son usados todos los días por millones de personas en el mundo y seguir impactando de forma positiva la vida de los mexicanos.

Antes de integrarse a Google México, Julian, nacido en Irlanda, fungía como vicepresidente de Operaciones Internacionales para Sony Pictures Television - IMS, donde manejó su negocio digital en mercados emergentes de Europa Central y Asia, y más tarde llegó a Google para dirigir operaciones en Perú. También se desempeñó como Vicepresidente de Marketing en SABMiller Perú, recibiendo en diferentes rubros el León en Cannes, además de fungir como Vicepresidente Comercial para Norteamérica de Cura Software Solutions. Adriana Noreña, vicepresidenta de Google para Hispanoamérica se refirió al nombramiento en estos términos: "Vivimos momentos excepcionales, que requerirán de toda nuestra experiencia, para acelerar la reconstrucción de nuestras economías en la región.

México es un país estratégico para Google y encontramos en Julian a la mejor persona para dirigirlo. Estuvo presente en el país apoyando nuestra transición de liderazgo y dirigiendo oportunamente nuestras acciones vinculadas a COVID-19". Coulter sucede a Mariate Arnal al frente de Google México, luego de que anunciara su salida de la tecnológica a inicios de año.



TELEMEDICINA

LA APP ARGENTINA DOC24

CUADRUPLICÓ SUS CONSULTAS EN LA CUARENTENA



La app argentina Doc24, nacida en Rosario en 2016, es una de las protagonistas del boom mundial de la telemedicina en medio de la crisis sanitaria.

Roberto Villavicencio y Pablo Utrera, hace 5 años decidieron incursionar en telemedicina, y tras formar el equipo emprendedor interdisciplinario, lanzaron la app Doc24 en septiembre de 2016.

Así nació, según los propios emprendedores, la primera empresa argentina totalmente enfocada en telemedicina. "Hoy hay un interés de muchísimas empresas, aún de segmentos que no necesariamente están directamente vinculados a la prestación de servicios de salud. El mercado no volverá a ser el mismo que antes de la pandemia" explica Utrera, cofundador de Doc24.

Con la pandemia la telemedicina logró convertirse en una realidad tangible. "Todos nuestros clientes multiplicaron los volúmenes de consultas, y aún al día de hoy vemos que esa tendencia está creciendo", afirmó el emprendedor. La app está canalizando unas 1.500 consultas diarias, más de cuatro veces el volumen habitual. Eso los obligó a, por ejemplo, escalar la cantidad de profesionales simultáneos, particularmente en las horas pico. Hoy, tiene unos 700 profesionales en el país, que ofrecen servicios de más de 30 especialidades. Además, está en plena expansión en Brasil, donde

ya cuenta con un staff de 50 médicos.

"Tenemos un mercado bastante más desarrollado que está comenzando a dejar su fase de introducción y metiéndose de lleno en una de crecimiento.

Está potenciado por el contexto de crisis sanitaria en la que estamos inmersos", expresa el Dr. Gabriel Barbagallo, que lideró la creación de ACTRA (Asociación Civil de Telemedicina de la República Argentina).

El modelo de negocios de Doc24 se basa en ser partner de las empresas del mundo de la salud que deseen desarrollar programas de telemedicina. Además, cuenta con su propio staff médico, lo cual le permite brindar un servicio de videoconsultas de demanda espontánea disponible las 24 horas en las especialidades de Clínica Médica y Pediatría, así como videoconsultas programadas con médicos especialistas. Para Utrera, el cambio más importante que esta coyuntura epidemiológica introduce es el de romper la barrera cultural. No sólo de los pacientes, sino también de los médicos. "Se sumaron muchos en las últimas semanas", contó.

De hecho, con varios de sus clientes trabaja en una dinámica de "teletriage", que permite hacer una clasificación de los casos de pacientes con síntomas compatibles con COVID-19, detectar casos sospechosos, y hasta despachar al personal del laboratorio para la toma de muestra en domicilio.

BOLIVIA SERECI HABILITA UN CALL CENTER PARA GUIAR A LOS CIUDADANOS EN SUS TRÁMITES DURANTE LA CUARENTENA

El Servicio de Registro Civil (Sereci) habilitó un call center para atender las solicitudes de la ciudadanía en medio de la cuarentena y para las situaciones de urgencia implementará una oficialía de registro civil, informó el director de esta institución, Carlos Herbas.

“El centro de llamadas tiene la finalidad de poder solventar y atender las solicitudes de la ciudadanía en los servicios que damos como en las dudas que se han ido presentando por el cobro de bonos”, expresó Herbas.

Las líneas de WhatsApp habilitadas a nivel nacional son: 60108638, 71593633, 69593101, 73079059, 71549272.

Los ciudadanos que desean realizar algún trámite para una certificación o tienen otras dudas pueden contactarse a los números indicados de lunes a viernes de 8:30 a 16:30.

De acuerdo a los requerimientos, serán derivados al departamento correspondiente para analizar la situación y ver si se habilita una oficialía de registro civil donde podrá realizar el trámite. Sin embargo, aseguró que por la emergencia sanitaria del coronavirus en muchas instituciones y casos ya no exigen certificaciones. Herbas explicó que para la afiliación de un recién nacido a un seguro de salud, por el tiempo de cuarentena, sólo se exige el certificado de nacido vivo. “Para el tema de defunciones, sólo les exigen el certificado médico o el certificado de óbito”. Estos cambios se realizan para evitar aglomeraciones en las oficialías de registro civil y luego de la cuarentena, los ciudadanos deben regularizar todas las certificaciones.

El director del Sereci aseguró que desde hace varias semanas trabajan en sus instalaciones para establecer y determinar las diferentes medidas de bioseguridad cuando retomen sus actividades en el lugar. El marcado de las filas, implementos de bioseguridad y la forma de atención son algunos de los cambios. El call center permanecerá luego de la cuarentena para brindar información a los ciudadanos y que no acudan innecesariamente a las instalaciones del Sereci para así evitar aglomeraciones.



EN COLOMBIA

**130 VACANTES PARA CALL CENTER
BAJO MODALIDAD DE HOME OFFICE**

Una empresa en la localidad colombiana de Barranquilla lanzó una oferta de empleo para personas que puedan desempeñarse en contact center hispanos y bilingües, que podrán trabajar desde casa con un computador y acceso a internet.

La convocatoria se hace a través del Sena que ha habilitado una plataforma virtual para presentar la hoja de vida y los requisitos para acceder a esta oferta. Jacqueline Rojas, directora regional del Sena, indicó que para ofrecer estas vacantes se ha hecho una alianza con la empresa Atlantic International BPO, líder en comunicaciones en varios países.

“Los interesados deberán contar con una experiencia de al menos seis meses en el área comercial y así mismo deben tener una computadora con Windows 10, procesador Core 3 y una buena conexión de internet”, indicó Rojas

Los interesados deberán enviar su hoja de vida a través de la página web:

<https://agenciapublicadeempleo.sena.edu.co/Paginas/inicio.aspx>

**MÁS DE 9.000 VACANTES
EN EL SECTOR CONTACT CENTER
DISPONIBLES EN BOGOTÁ**

La Asociación Colombiana de BPO-BprO ha desarrollado una iniciativa mediante la cual más de 36 empresas del sector Contact Center y BPO fueron consultadas acerca de sus planes de contratación en un plazo de hasta seis meses.

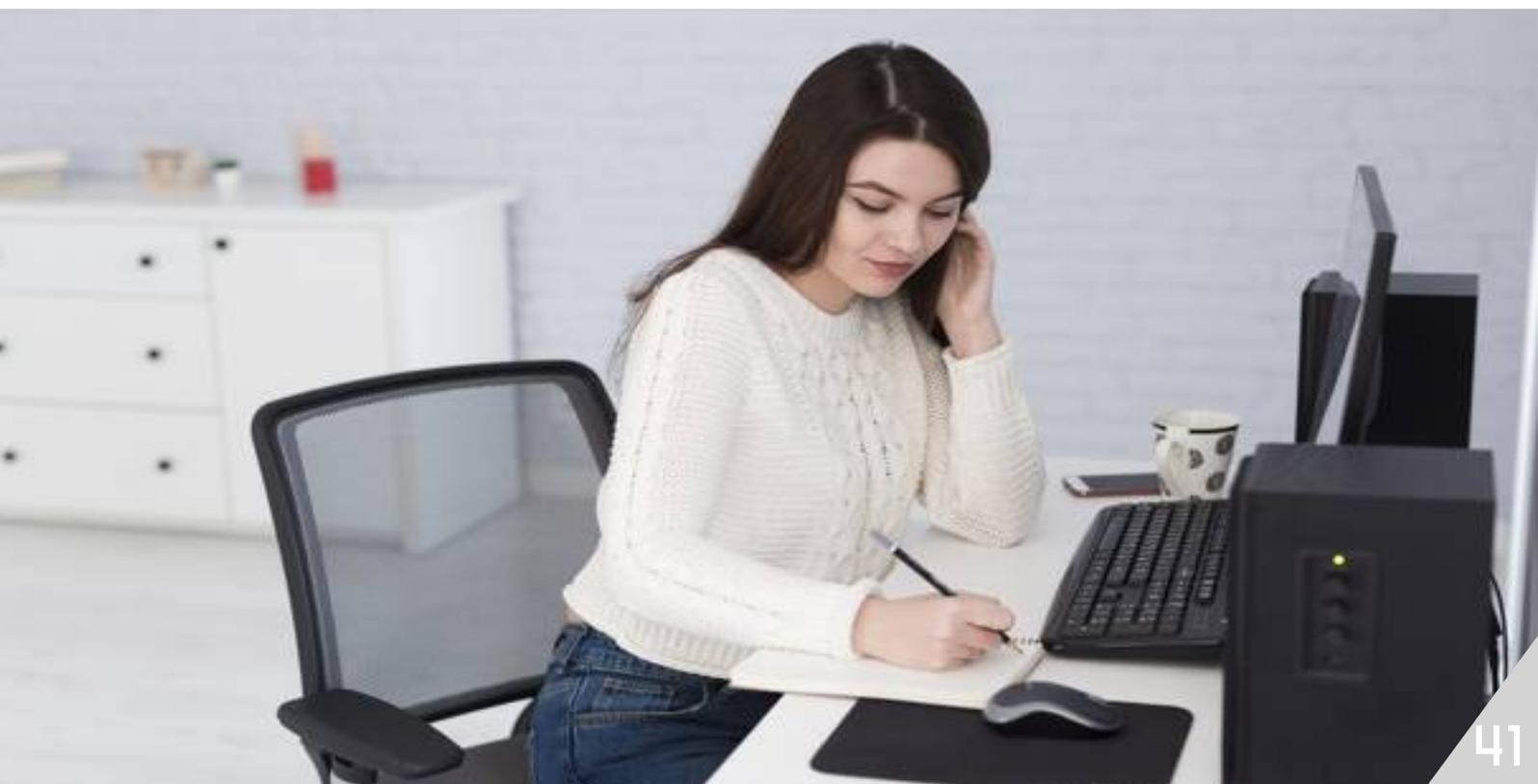
A pesar de la situación de desempleo generada por la pandemia del coronavirus es compleja, se espera que más de 36 empresas pertenecientes a la industria de Contact Center y BPO generen cerca de 9.500 puestos de trabajo en la capital colombiana.

Los perfiles que buscan estas empresas son agentes de atención al cliente en español e inglés.

Pero también hay oportunidades laborales para ingenieros, desarrolladores, líderes de calidad, asesores en ventas y personal técnico.

Si usted está interesado en aplicar a una de las vacantes, Parada Visual te apunta el sitio web al cual debes consignar tu hoja de vida:

www.bpro.org.



OPERADORES CONSIDERAN CARAS LAS TARIFAS PARA OPERAR LA FIBRA ÓPTICA AUSTRAL



Ningún operador de última milla se suscribió todavía al proyecto de Fibra Óptica Austral inaugurado hace un año. Esto se debería a que Comunicación y Telefonía Rural (CTR) ofrece un contrato excesivamente caro para las bajas demandas de tráfico en el sur y los operadores no ven ningún incentivo como para cambiar del cable argentino al chileno. En esta posición coincidirían VTR, GTD, Entel, Claro, Movistar y Wom, quienes habrían pedido modificaciones. Las posiciones más duras serían las de Movistar y Claro, que tienen un importante despliegue por el lado argentino construido y operado a través de sus filiales. La Subtel intercedió coordinando una mesa de trabajo en marzo con las principales adjudicatarias de los proyectos FOA y los principales operadores. El regulador reconoció que aún están cerrando los términos de la Oferta de Facilidades, que permite la contratación de los servicios por parte de los operadores.

EN GUATEMALA AGEXPORT HA DONADO UN CONTACT CENTER DE SERVICIO INTERACTIVO PARA EL REGISTRO DE DATOS DE LOS BENEFICIARIOS DEL BONO FAMILIA

Las empresas del Sector Contact Centers & BPO de AGEXPORT se sumaron al apoyo en medio de la pandemia por el coronavirus, esta vez donando a un servicio interactivo de atención para la población beneficiada con el Bono Familia. El Contact Center, a través del número telefónico 1585, registrará los datos de los beneficiarios que necesitan optar al Fondo para el Programa Bono Familia.

El Fondo Bono Familia, delegado al Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), para hacerlo efectivo será complementado con el servicio interactivo del Contact Center donado. El Contact Center funciona por medio de la tecnología IVR, es decir, una respuesta de voz interactiva de telefonía que permitirá validar la información, hacer efectiva y ordenada la entrega

del Bono Familiar. Contará con 60 líneas de agentes virtuales que brindarán servicio las 24 horas los 7 días de la semana, recibiendo llamadas simultáneas y así registrar los datos de una manera efectiva y segura.

Al llamar al número 1585, las personas podrán registrar sus datos para de una manera eficiente y segura pasar por el proceso de validación de asignación de los fondos para los beneficiarios.



CURSOS ONLINE

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

¿Y SI APROVECHAS
EL TIEMPO
QUE ESTÁS
EN CASA?

- BALANCED SCORECARD:
CUADRO DE MANDO INTEGRAL
- DIRECCIÓN ESTRATÉGICA
- RESPONSABILIDAD SOCIAL



www.formantec.es



hola@formantec.es

formantec

CALL CENTERS

SE ESPERA UNA CAÍDA DE AL MENOS 20%
ESTE AÑO EN MARRUECOS

El sector de relaciones con los clientes espera una caída del 20% en la actividad este año. Todo dependerá de la velocidad de descontaminación en Francia, el principal mercado para la profesión en Marruecos.

El sector de relaciones con los clientes está sufriendo la peor parte de la crisis de salud causada por el Covid-19. La caída en la actividad será del 20% este año, siempre que los operadores tengan un buen trimestre pasado. "Todo dependerá de la velocidad de descontaminación en Francia, nuestro principal mercado. A medida que los flujos y las actividades vuelven a este mercado, podríamos volver a la normalidad en septiembre u octubre.

Logramos una facturación de 11 mil millones de dirhams en exportación en 2019. Este año, esperábamos 14 mil millones", dijo Youssef Chraïbi, secretario general de la Asociación Marroquí de Relaciones con el Cliente (AMRC).

Chraïbi hizo un llamamiento al gobierno para ayudar a este sector estratégico, que emplea a 80.000 personas y contribuye con el 5% al crecimiento del PIB del país. Si en marzo, los miembros de la AMRC lograron sus objetivos y aseguraron la continuidad del servicio, el mes de abril se vio "fuertemente afectado", según Otmane Serraj, presidente de la AMRC.

"Pudimos mantener nuestros planes el mes pasado, en particular gracias al teletrabajo y la implementación de medidas preventivas en términos de seguridad de la salud. Pero hoy, el impacto ha comenzado a sentirse y estamos registrando disminuciones de actividad que varían entre 15 y 30% este mes. Si la crisis continúa al nivel de nuestros directores, esperamos una caída del 30 al 40% en los próximos dos meses", dijo Serraj.

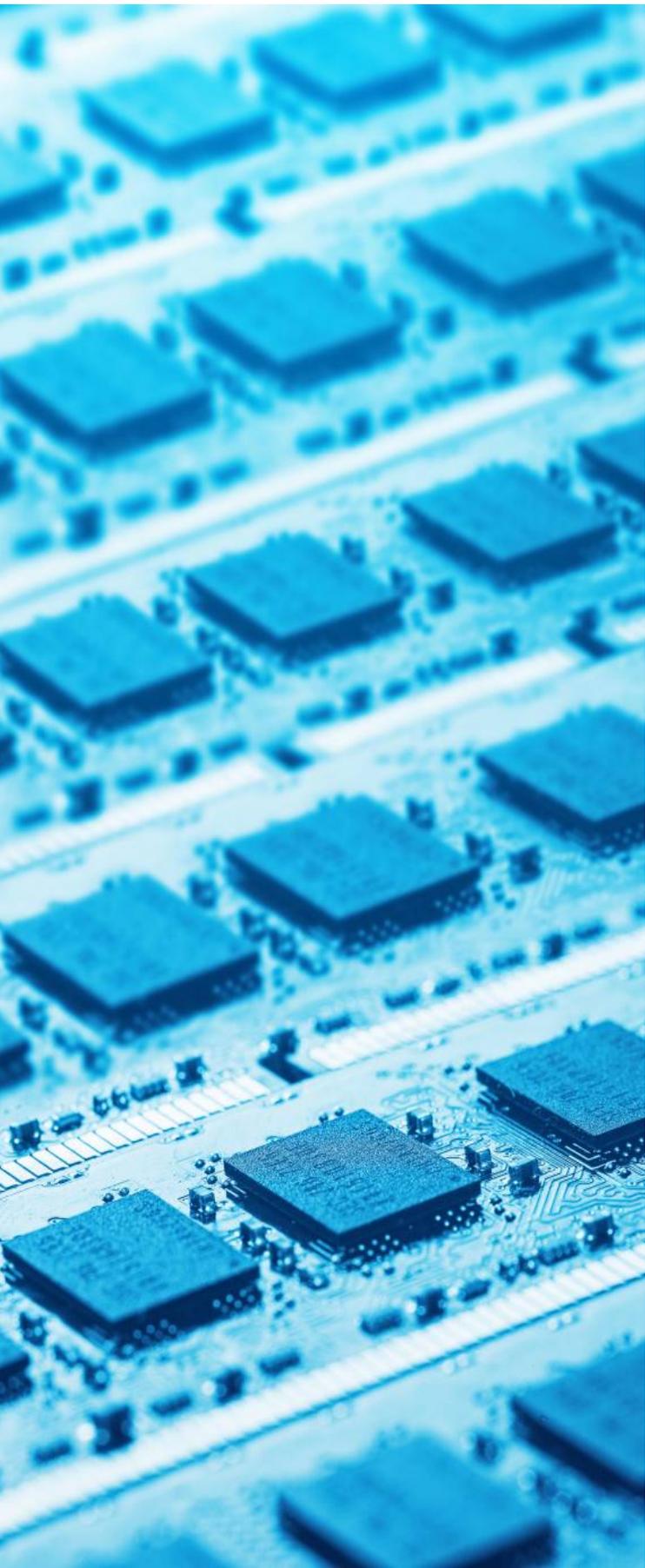
Hoy, mantener la actividad de ciertos centros de llamadas en Marruecos es importante, según Chraïbi, ya que proporcionan, desde la distancia, la continuidad de varios sectores estratégicos como las telecomunicaciones, la energía y la salud. Y el AMRC es consciente de su responsabilidad en términos de protección y seguridad de sus empleados, recuerda Serraj.

Una de las medidas adoptadas para limitar el riesgo de propagación de Covid-19 ha sido el teletrabajo. Por el momento, el 60% de los empleados del sector trabajan desde casa.

Para aquellos que tienen que ir a trabajar, los 12 miembros del AMRC están comprometidos con una carta de cumplimiento de la salud específica para los centros de contacto. Una primicia mundial, según Olivier Blanchard, vicepresidente de la asociación. "Por el momento, 3 operadores han sido certificados por Afnor, que es responsable de evaluar el cumplimiento de la carta. De 2 a 3 semanas, todos los miembros del AMRC cumplirán con este estatuto", dijo Blanchard.

La carta de cumplimiento de la salud se basa en un enfoque de prevención, que comprende 20 compromisos, teniendo en cuenta los requisitos de la Organización Mundial de la Salud, las buenas prácticas de higiene en el lugar de trabajo, así como las recomendaciones internacionales sobre protección de la salud laboral.

ASOCIACIÓN MARROQUÍ ABOGA POR DIGITALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS EXPORTADORAS



“Impacto de Covid-19 en el comercio internacional”, este es el tema de la videoconferencia recientemente organizada por la Asociación Marroquí de Exportadores (ASMEX), en asociación con el Centro de Comercio Internacional, APEX-CI y Zafrixcs .

El objetivo de esta reunión fue comprender las amenazas actuales e identificar nuevas oportunidades que los exportadores marroquíes podrían aprovechar después de la crisis para posicionarse mejor en la escena internacional y regional.

“La crisis de salud ha desafiado varios patrones y ha sacudido los flujos comerciales vinculados a la globalización. Con este fin, los diferentes escenarios que se avecinan en el horizonte para la recuperación económica global incluyen muchos desafíos y dificultades, pero también oportunidades de las que Marruecos y los países del África subsahariana pueden aprovechar ”, explica el Comunicado de prensa de Asmex.

En este sentido, los expertos presentes en esta reunión subrayaron la importancia de una mayor integración regional para lograr una recuperación saludable y sostenible.

Se hizo especial hincapié en el “nearshoring” para fortalecer los vínculos con los proveedores en la misma región.

Una cierta forma de solidaridad africana debe tener lugar y reflejarse, en particular a través de Zlecaf, para un intercambio regional consolidado y un desarrollo económico sin competencia. Como tal, el presidente de Asmex, Hassan Sentissi El Idriss, propuso la creación de una Asociación Africana de exportadores, en coordinación con APEX-CI y el gabinete Zafrixcs, fundado por Zahra Maafiri, CEO de Maroc Export y ex Director General de Comercio.

“El papel de esta asociación será monitorear y promover las exportaciones africanas en todo el mundo y unir a los exportadores africanos en torno a los principales proyectos regionales (Zlecaf, Maghreb Arabe, etc.)”. Además, los participantes insistieron, a nivel local, en la urgencia de la lucha contra el sector informal y el desarrollo necesario de I + D, la digitalización de las empresas exportadoras y el comercio electrónico para sacar al sector de la crisis.

“Gracias a las nuevas tecnologías de la información y al comercio electrónico, varios operadores han podido sobrevivir y mantener sus pedidos. El post-Covid-19 ciertamente marcará un nuevo punto de inflexión en el comercio electrónico en Marruecos y en el mundo ”.



“Muchas personas sienten que cuando están en una red social están solos mientras están con todos. Y entonces pueden encontrarse hablando de cosas íntimas, compartiendo información privada y luego lamentando haberlo hecho ”

CDNP, CONFIANZA DIGITAL Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Lo digital es una parte integral de la vida cotidiana del ciudadano marroquí. Con el tiempo, esta herramienta se ha convertido en un medio esencial de interacción e intercambio, creando así muchos nuevos usos. En tiempos de crisis de salud, lo digital ha ocupado más espacio en nuestras vidas debido a las restricciones de viaje. Por lo tanto, se ofrecen varias soluciones a los usuarios para satisfacer sus necesidades, lo que implica operaciones caracterizadas por un flujo significativo de datos personales.

A esto se agrega el uso exponencial de las redes sociales que a veces puede constituir un peligro para las personas poco sofisticadas. “Muchas personas sienten que cuando están en una red social están solos mientras están con todos. Y entonces pueden encontrarse hablando de cosas íntimas, compartiendo información privada y luego lamentando haberlo hecho”, recuerda Omar Seghrouchni, presidente de la Comisión Nacional para el Control de la Protección de Datos Personales (CNDP). Para él, el problema actual ya no se limita a la protección de datos personales, sino que va mucho más allá de esta cuestión. “A menudo digo que la protección de datos personales es necesaria. Es una batalla primaria, pero hay otras batallas que la complementan”, señala, refiriéndose a la protección de los ciudadanos dentro de todo el ecosistema digital.

En esta perspectiva, resulta que la protección, educación y capacitación de los jóvenes se encuentran entre los puntos esenciales en los que el CNDP está trabajando actualmente con los actores involucrados. De hecho, su presidente ha revelado que la Comisión ha establecido una plataforma para los jóvenes que pronto verá la luz del día.

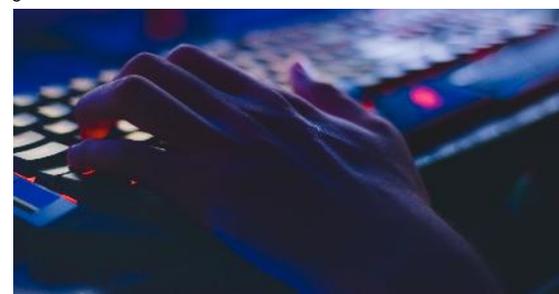
Queremos darle todas las oportunidades para ser parte de un debate a mediano / largo plazo y estamos trabajando para compartirlo con otros actores interesados en el tema”, anuncia el presidente del CNDP.

En cuanto a la comisión, su presidente cree que la ambición sería transformarla en un espacio de alma digital en nuestro país.

En este sentido, el objetivo es difundir el mensaje de que lo digital no es un problema puramente técnico, sino también un problema social que debe involucrar a todos los componentes de la sociedad.

“No podemos considerar lo digital solo como una historia de informáticos o una cuestión de técnicos”, especifica Omar Seghrouchni, refiriéndose al aspecto social y cultural del uso de las tecnologías.

Tenga en cuenta que el CNDP fue creado por la ley n° 09-08 del 18 de febrero de 2009 relativa a la protección de las personas con respecto al procesamiento de datos personales. Esta comisión es responsable de verificar que el procesamiento de datos personales sea legal, legal y que no infrinja la privacidad, las libertades y los derechos fundamentales.



TELETRABAJO UN BREVE BALANCE EN MEDIO DE LA CONTENCIÓN

Mantenido durante mucho tiempo como opcional, el teletrabajo está ahora en el centro de todas las estrategias de gestión. Incluso salvó a las compañías al garantizar la continuidad de sus actividades en este momento de crisis de salud.

Han pasado casi 3 meses desde la transición forzada al teletrabajo. Las empresas, para muchos de ellos, fueron tomadas por la tormenta y no tuvieron más remedio que cambiarse a trabajo remoto en un tiempo récord.

Está claro que el mundo de la gestión empresarial está cambiando y que se espera ampliamente que los profesionales de la gestión y los recursos humanos en este tema identifiquen las mejores prácticas para adoptar, aquellas para ajustar y aquellas para desterrar.

Al modificar sustancialmente la organización de las empresas marroquíes, la crisis de salud que estamos experimentando ha sacado a la luz nuevas prácticas de gestión, colaboración y comunicación, pero también una nueva relación con el trabajo. Los líderes y gerentes tuvieron que tomar decisiones importantes rápidamente con un 50% menos de información, la mitad de sus equipos y con pocos medios.

El uso del teletrabajo desafía a los tomadores de decisiones, más allá de este contexto sin precedentes, al menos en cuatro áreas: cultural, gerencial, organizacional y humana.

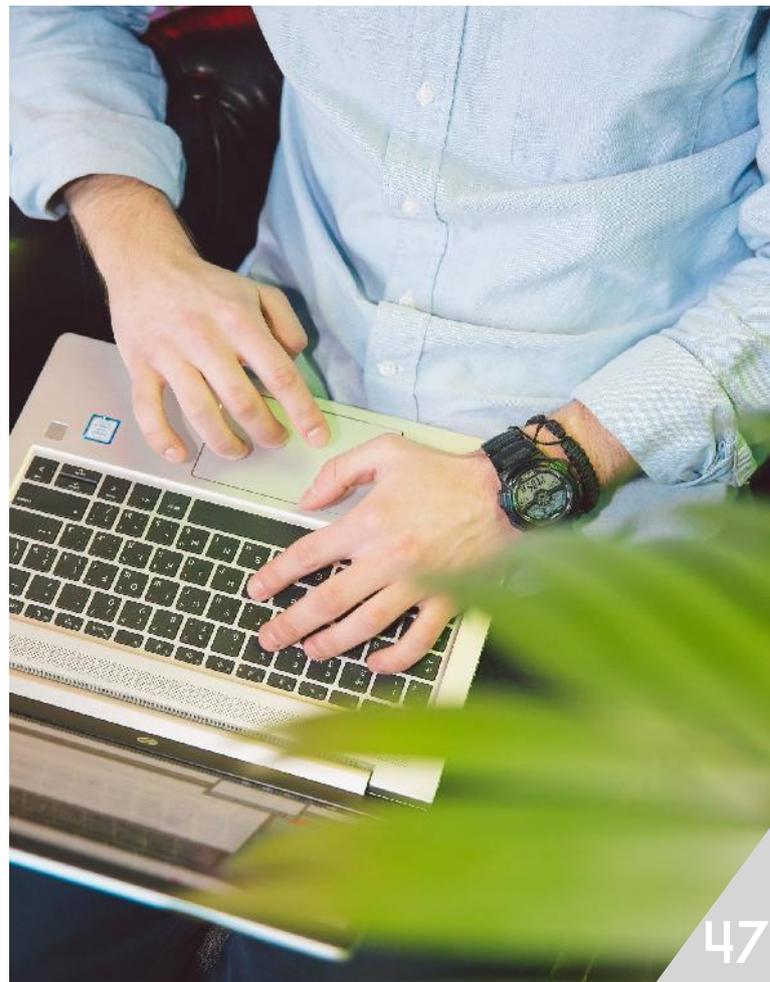
En el aspecto cultural, el teletrabajo plantea agudamente la cuestión de la compatibilidad, o no, con la cultura de la empresa basada en la cara a cara, los valores de compromiso, pertenencia o incluso la confusión entre la vida privada y la vida profesional. Frente a estas preguntas, el teletrabajo sería una oportunidad para cultivar una nueva cultura de desempeño o incluso un mejor empoderamiento de los empleados.

A nivel gerencial, el teletrabajo podría causar una caída en la alineación con los problemas, las prioridades y una relajación del enfoque en el logro de los objetivos. Además, una dificultad para evaluar la carga de trabajo y el desempeño de los colaboradores o incluso una comunicación deficiente y la falta de trabajo en equipo. Frente a estos temores, el modo de trabajo remoto promovería la confianza, la delegación, la descentralización de la decisión,

la autonomía, la creatividad, la agilidad, la proactividad, la versatilidad o incluso menos demoras y ausentismo. .

A nivel organizacional, notaremos los puntos débiles como el desequilibrio de las cargas de trabajo entre estructuras, la división entre los "trabajadores de cuello blanco" y los "trabajadores de cuello azul", el cuestionamiento del valor agregado de ciertas funciones o incluso la dificultad Dirección, control y seguimiento.

En cuanto al elemento humano, la firma de investigación evoca ciertos aspectos ventajosos en términos de gestión de recursos humanos y particularmente el impacto positivo en los procesos de digitalización en todos los niveles de la empresa. Sin embargo, tenga cuidado con los factores nocivos, como la pérdida de puntos de referencia para los empleados con respecto a los vínculos jerárquicos o las dificultades en la aplicación de la legislación laboral: responsabilidad del empleador, horas extras, accidentes laborales, seguros.



MARRUECOS SIEMPRE HA COLOCADO EL JUEGO DIGITAL EN EL CENTRO DE SUS PRIORIDADES



El desafío de la digitalización consiste principalmente en satisfacer las necesidades de los ciudadanos brindándoles servicios flexibles y eficientes.

La introducción de la administración digital cumple plenamente este objetivo.

La apropiación de la herramienta digital en este momento de crisis es la alternativa más apropiada para mantener la actividad en marcha. La actual crisis de salud ha contribuido a una conciencia colectiva de la importancia de comenzar una verdadera revolución digital. Todos los oradores entendieron el imperativo de establecer un ecosistema digital más inclusivo. De hecho, el Covid-19 ha revelado más que nunca la importancia de la digitalización en nuestra sociedad. Los requisitos de confinamiento y distanciamiento social han impulsado el papel de la herramienta digital en todos los niveles. Se está produciendo un cambio decisivo tanto económico como social. Una transición que hoy gira en torno a la digitalización.

Todos los sectores ahora están directamente afectados por el aumento de la ola digital. Las administraciones públicas, las instituciones financieras, las autoridades sociales, educativas y médicas ya no tienen otra opción. La transición a lo digital es evidente ya que se ha erigido en este momento de crisis como una palanca para el desarrollo económico y la inclusión social que ofrece nuevas

oportunidades de empleo como el emprendimiento digital que está ganando terreno, impulsando perfiles y know-how innovador. Hay que decir que Marruecos siempre ha colocado el juego digital en el centro de sus prioridades.

Se ha dado forma a un aumento en la digitalización en los últimos años, abriendo así el camino a nuevos usos. Con este fin, citemos el pago móvil que marca su debut en Marruecos. Sin embargo, el mosaico de la oferta sigue siendo incompleto. Además, la situación actual ha permitido identificar los principales retrasos en términos de digitalización. Para citar solo la desmaterialización de los servicios públicos. El desafío de la digitalización consiste principalmente en satisfacer las necesidades de los ciudadanos brindándoles servicios flexibles y eficientes.

La introducción de la administración digital cumple plenamente este objetivo. También deben tenerse en cuenta otros parámetros, en particular la migración a transacciones financieras desmaterializadas, el fortalecimiento de la seguridad digital y el respeto de los datos personales. Los principales cambios que tienen lugar hoy están abriendo el debate sobre una posible revisión de la estrategia digital.

Esta hoja de ruta, que promete una ruptura con los sistemas anteriores, debe actualizarse constantemente para tener en cuenta los nuevos imperativos del post-Covid.

La Agencia de Desarrollo Digital, el organismo responsable de implementar la estrategia digital, en diciembre pasado propuso pautas a seguir en términos de desarrollo digital para los próximos cinco años. La ambición es transformar las interacciones con la administración pública a través de una digitalización de extremo a extremo de los caminos ciudadanos / empresariales.

ADD también aspira a establecer a Marruecos como un centro de referencia digital y tecnológico a nivel africano y la instalación de más de 2.500 nuevas empresas en los próximos cinco años. En términos de capacitación, la agencia cuenta con una nueva generación de 50.000 jóvenes talentos empleables y el desarrollo de iniciativas específicas en sectores como educación, salud, agricultura y artesanía. El logro de estos objetivos sigue dependiendo del éxito de la transformación digital de la administración marroquí, el desarrollo acelerado de la economía digital en Marruecos, la inclusión social y el establecimiento de un entorno regulatorio apropiado.



ATTIJARIWAFABANK Y ADD UNEN FUERZAS PARA EL DESARROLLO DE LO DIGITAL

Un acuerdo marco de asociación en el área de desarrollo digital, promoción de servicios digitales y capacitación de jóvenes en profesiones digitales acaba de vincular al grupo del banco Attijariwafa con la Agencia de Desarrollo Digital (ADD).

Este acuerdo, firmado en modo de videoconferencia por Hassan El Bedraoui, subdirector gerente a cargo de la transformación, innovación, tecnologías y operaciones del grupo y Mohammed Drissi Melyani, director gerente de ADD, permitirá a las dos instituciones aunar esfuerzos en 8 áreas de cooperación.

Según los iniciadores, estos "se relacionan con: Reclutamiento, Educación continua, Blockchain, Inteligencia Artificial (IA), Soporte para Startups, Soporte para VSEs y Responsabilidad Social Corporativa (CSR)".

Por lo tanto, las dos entidades tienen como objetivo lograr, entre otras cosas, un cierto número de objetivos.

Esto implica el establecimiento de un observatorio de nuevas profesiones para desarrollos digitales a escala nacional e internacional, la promoción

del uso de IA como palanca para la diferenciación en materia bancaria y de datos, desarrollo de un grupo de startups marroquíes, desarrollo de VSEs y pymes marroquíes a través de una oferta de servicio completo y conjunto entre el banco Attijariwafa y ADD.

También se trata de ofrecer, a través de este acuerdo, nuevos productos y servicios de banca digital a la población. "Los casos de uso vinculados a Blockchain serán objeto de una enmienda a este acuerdo marco, más tarde, una vez que la legislación sobre la materia definida por los reguladores marroquíes", agrega la misma fuente.



Attijariwafa bank

MICROSOFT BRINDA SOPORTE TÉCNICO Y ASESORAMIENTO COMERCIAL A TRAVÉS DE 4AFRIKA

Microsoft está al servicio de la salud. Su iniciativa 4Afrika es una ilustración concreta de este enfoque a través de asociaciones estratégicas con proveedores de atención médica en África.

La multinacional brinda soporte técnico y asesoramiento comercial para ayudarlos a alcanzar sus objetivos. "Todos estos proveedores de atención médica han tenido un impacto significativo en su esfera de influencia, pero con el advenimiento de la pandemia de Covid-19, hemos visto un aumento en el uso de las plataformas y programas existentes de estos socios con el objetivo de proporcionar una respuesta rápida y esencial para enfrentar los desafíos actuales", explica la compañía.



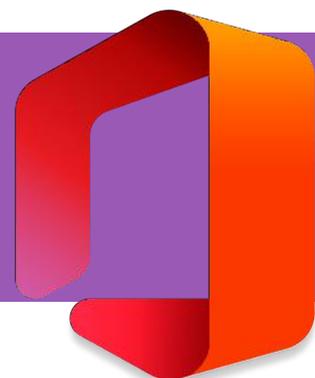
DATOS INSTANTÁNEOS EN LA NUBE



Como señala Microsoft, la inteligencia artificial y el aprendizaje automático ya están en uso en la atención médica. En una situación que cambia rápidamente, estas herramientas pueden ayudar significativamente a aumentar los tiempos de respuesta y preparación. La iniciativa 4Afrika ya ha unido fuerzas con BroadReach. Se habló de crear e implementar soluciones basadas en datos para mejorar la gestión y la calidad de los programas de salud en regiones desatendidas del mundo.

En este sentido, "Vantage", una plataforma en la nube integrada, proporciona análisis potentes que ayudan a las organizaciones de desarrollo, salud y servicios humanos a identificar rápidamente los riesgos y las oportunidades.

"Durante la crisis de Covid-19, BroadReach actuó rápidamente en la transformación de sus plataformas existentes utilizando sus servicios en la nube, basados en Azure, para recopilar rápidamente datos de miles de trabajadores de la salud en el campo e instantáneamente descargarlos a la aplicación Vantage, desde la cual se proporcionaron análisis avanzados a los ejecutivos para administrar y prepararse para el impacto de la pandemia", explica Microsoft.



UNA SOLUCIÓN BIOMÉTRICA SIN CONTACTO



Mejor aún, Microsoft, con su socio, Raphta, trabajó para desarrollar soluciones de software y hardware que permitan, entre otras cosas, utilizar la biometría sin contacto para el control de acceso a las instalaciones. "Por supuesto, durante una pandemia en la que el virus puede transmitirse a través de superficies, el acceso sin contacto adquiere mayor importancia. Raphta ahora ofrece su solución de biometría sin contacto Shuri a hospitales, clínicas y edificios para detección y contención térmica, lo que limita el contacto y la propagación de virus", continúa la compañía.

TELEMEDICINA PARA DETECTAR PACIENTES



Además, la telemedicina es, según la misma fuente, otra área donde la tecnología permite un diagnóstico más seguro y limita el contacto innecesario entre pacientes y proveedores de atención médica. En este sentido, Sehat Kahani, una nueva empresa de salud electrónica respaldada por 4Afrika, utiliza las plataformas de Microsoft para proporcionar a los pacientes lejos de los centros de salud acceso a médicos calificados a través de una plataforma de telemedicina, mientras que los servicios de computación en la nube permiten la disponibilidad inmediata de registros de pacientes incluso en un dispositivo móvil.

"Durante la crisis de Covid-19, Sehat Kahani usó la aplicación de su teléfono inteligente para proporcionar consultas virtuales a pacientes en todo Pakistán", dijo Microsoft. Sehat Kahani también proporciona contenido educativo sobre la pandemia y ayuda a dirigir a los pacientes a los centros de salud más apropiados si es necesario. Utilizando su plataforma de telemedicina, Sehat Kahani pudo informar a más de un millón de usuarios sobre el virus y realizó más de 6.000 consultas en línea.

EN MARRUECOS SE HA DUPLICADO LOS CIBERATAQUES EN LOS ÚLTIMOS DOS MESES

LOS HACKERS INTENSIFICARON SUS ACTIVIDADES DURANTE LA CRISIS DE SALUD

Muchas empresas en Marruecos han comenzado el teletrabajo sin proporcionar todo el equipo necesario para sus empleados. Es por eso que están expuestos a ataques en línea, lo que pone en peligro sus datos personales y los de sus empleados. Para superar estos problemas, se pueden adoptar una serie de medidas y reflejos para protegerse contra el comportamiento malicioso y evitar que su empresa incurra en los enormes costos de las violaciones de seguridad.

En este sentido, Inwi organizó el 19 de mayo de 2020 el seminario web "Ciberseguridad de los usuarios en la era del teletrabajo" como parte de la Ley Digital de Inwi. Chantaje, phishing, spear phishing..., son algunas de las trampas que los empleados de teletrabajo pueden caer.

Para debatirlo, Philippe Humeau, experto en seguridad de TI, y Sophia Khaldane, Senior ICT, Business Development Management (Inwi), compartieron con los participantes las medidas esenciales que deben tomarse para fortalecer la seguridad en línea. De hecho, el contexto de la crisis de salud ha aumentado las actividades de los piratas informáticos en todo el mundo. Marruecos no se ha salvado, ya que la cantidad de ataques que surfearon en el Covid-19 durante los últimos dos meses se ha duplicado en el país, según Sophia Khaldane.

Los ciberdelincuentes están aprovechando al máximo la situación mediante el uso de varias técnicas que incluyen phishing (una técnica utilizada para obtener información personal a través de SMS, chat, correo electrónico), ransomware (que toma datos personales de rehenes dirigidos a establecimientos médicos, científicos u otros) y ataques DDos (este es un ataque de denegación de servicio diseñado para hacer que un servicio no esté disponible y evitar que los usuarios legítimos accedan a él).

En esta perspectiva, según el experto, es necesario que las empresas definan e implementen, entre otras cosas, una política para equipar a los teletrabajadores, crear conciencia y apoyar a los empleados en el teletrabajo, para fortalecer la política de gestión de contraseñas, para configurar el registro de todas las actividades, de todos los equipos de infraestructura (gestión de registros) o incluso involucrar a la alta dirección para dar un ejemplo.

En cuanto al teletrabajador, se recomienda duplicar su vigilancia con respecto a mensajes inesperados y engañosos (correo electrónico, SMS, chat), para separar los usos personales y profesionales de su equipo, para mantener los mismos comportamientos y reflejos de seguridad dentro de la empresa, así como fortalecer las contraseñas.



EL GRUPO AL OMRANE

ACELERA SU TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El programa "Mouwakaba" incorpora proyectos innovadores orientados a la transformación digital, que permiten al Grupo Al Omrane adaptarse a esta nueva situación y preservar la salud de sus socios, clientes y ciudadanos al tiempo que ofrece un servicio de calidad.

Si el Grupo ha establecido una Hoja de ruta digital desde 2018 para acelerar su modernización, el período de la pandemia y el contexto en el que se ubicaron el mundo y Marruecos han contribuido a acelerar una gran cantidad de proyectos. De hecho, era necesario proporcionar respuestas urgentes a la nueva forma de gestionar y organizar las relaciones entre las personas que siguen la pandemia. El Grupo, que tiene filiales y agencias en todo el Reino, ya se había preparado para el trabajo a distancia.

También con la declaración de una emergencia de estado de salud, pero con la preparación y el apoyo que habían tenido lugar mucho antes de esta crisis, el Grupo pudo cambiar fácilmente a plataformas de teletrabajo, tanto técnica como humanamente. Este enfoque de la generalización del teletrabajo ha permitido registrar desde el principio el impulso del compromiso nacional inculcado por Su Majestad el Rey Mohammed VI, que tiene como objetivo preservar la salud de los ciudadanos.

La preservación de la salud de los empleados y ciudadanos está asegurada y para garantizar la continuidad de su servicio y sus relaciones con sus clientes y socios durante el estado de emergencia de salud, el Grupo ha activado las diversas herramientas digitales para mantener contacto con sus diversos grupos de interés.

Por lo tanto, a través de su hoja de ruta formalizada por una hoja de ruta llamada "Digital High Speed-DGV", el Grupo lanzó su programa especial "Mouwakaba" destinado a acelerar las herramientas que permiten apoyar la relación con los ciudadanos y los diferentes socios durante este período de crisis de salud.

El programa "Mouwakaba" integra proyectos innovadores que permiten al Grupo adaptarse a esta nueva situación y preservar la salud de sus socios, clientes y ciudadanos al tiempo que ofrece un servicio de calidad.

Varios proyectos se lanzaron rápidamente después del inicio de la crisis.

Además de configurar el teletrabajo con sus herramientas de colaboración, el Grupo ha creado el Chatbot Al Omrane, un robot inteligente y multilingüe, incluido en Darija.

Accesible en WhatsApp, es capaz de responder las preguntas de los ciudadanos las 24 horas, los 7 días de la semana, sin tener que viajar o consultar a un asesor, teléfono o correo electrónico.

En el contexto actual, también incorpora las medidas tomadas por el Grupo durante la crisis de salud en nuestro país. Entre estas medidas y para evitar la circulación de papel, el Grupo ha digitalizado su mesa de pedidos. Esta es una plataforma que permite a los ciudadanos, socios institucionales y empresas depositar su correo de forma remota al nivel de todas las empresas subsidiarias del Grupo y tener visibilidad sobre el historial de depósitos. Será accesible a través del sitio web del Grupo. Siempre con el mismo espíritu, Al Omrane configuró la firma electrónica y el letrado del libro electrónico.

A nivel comercial, el Grupo ha establecido teleprospección a través del sitio web y SMS, televentas y postulación en línea, comunicación de ofertas y productos por videollamadas con asesores de ventas o desde el sitio web, anticipando así el cambio en el comportamiento de los ciudadanos después de la crisis.



okdiga

SOLUCIONES INTEGRALES
DE **CONTACT CENTER**

www.okdiga.com

+34 910 606 103 · hola@okdiga.com



ASOCIACIONES ENTRE ORGANIZACIONES DE CAPACITACIÓN Y CERTIFICADORES: PUNTOS DE REFERENCIA PARA HACER QUE SU OFERTA SEA ELEGIBLE PARA EL CPF Y OTROS MECANISMOS DE FINANCIACIÓN

Únase a nosotros el 23 de junio de 2020 para recibir nuestras noticias de la mañana. En el mercado actual de capacitación, es importante que su oferta sea elegible para la cuenta de capacitación personal (CPF).

Descargar el formulario de registro, con la participación de Mikaël Charbit de Francia competencias.

En el mercado de capacitación actual, es importante que los proveedores tengan una oferta que sea elegible para CPF y otros mecanismos de financiación.

¿Desea tener esta oferta sin crear sus propias certificaciones?

La solución: establecer una asociación con uno o más organismos de certificación.

Esta estrategia le permitirá preparar candidatos para la capacitación para certificaciones ya registradas en el RNCP o en el Directorio específico, o incluso organizar pruebas de validación.

¿En qué condiciones puede el organismo de certificación entrar en este tipo de asociación?

¿Cuáles serán sus obligaciones?

¿Qué será de la organización de capacitación?

¿Existe un formalismo a respetar para los acuerdos entre socios?

¿Con qué regalías?

Esta mañana de noticias le dará las claves para un desciframiento efectivo de estas estrategias de asociación que se están desarrollando actualmente.

- Programa provisional
- Las dos áreas de certificación profesional en Francia en 2020
- Las condiciones de elegibilidad para la capacitación en la cuenta de capacitación personal (CPF) y en el aprendizaje Certificador, co-certificador, socios: ¿de qué estamos hablando?
- Naturaleza de las asociaciones: formarse, evaluarse, formarse y evaluarse, tipo de organizaciones elegibles
- Condiciones financieras: honorarios
- Las condiciones para una asociación exitosa: lado certificador / lado organización de capacitación
- Procesos y tipos de contractualización, procedimientos de aprobación (especificaciones, criterios de selección, duración, monitoreo, renovación, control), visibilidad: ilustraciones por testimonios de organismos certificadores que tienen socios autorizados.



PROYECTOR ELEPHAS

FULL HD

5000 LUMEN

50000 HORAS



Proyector Home Theatrer de 200 Pulgadas 1080P Compatible con PS4, PC a través de HDMI, VGA, TF, AV y USB (con Bolsa).

Con este poderoso Proyector Elephas Full HD le aseguramos que tanto sus conferencias como sus actividades recreativas tendrán consigo una alta calidad en materia de proyección de imágenes y videos.

Imagen clara y aguda:

El proyector led de tecnología actualizada hace que los ELEPHAS mini proyector sea un 60% más brillante que otros proyectores.

Ideal para entretenimiento, como:

Noches de cine en casa, fiestas, eventos deportivos, videojuegos, etc. Ideal para compartir momentos felices con sus familiares y amigos con una visualización súper clara.

Los proyectores de cine en casa de idea:

Compatible con 1080P full HD con una resolución nativa de 1280*720RGB y con un contraste de 2000:1 para mejorar su experiencia de visualización.

Múltiples soluciones de entrada:

Este proyector de vídeo ofrece múltiples soluciones de entrada,, incluyendo, pero no limitado a HDMI, USB, VGA, AV, conveniente con su portátil, smartphome, PS4, x-box y mucho más.

Excelente altavoz hi-fi:

Dos altavoces integrados que le ofrecen una calidad de sonido excepcional para su uso cotidiano. Si quieres un mejor la calidad de sonido, puede optar por utilizar un altavoz externo.

Garantía y Soporte:

ELEPHAS Ofrece una garantía de 2 años y un servicio técnico y profesional de por vida. si usted tiene algunas preguntas, no dude en ponerse en contacto con nosotros, estamos a su disposición.

**NO DUDE,
ESTE PROYECTOR
ES EL MAS IDÓNEO
PARA SUS REQUERIMIENTOS
TANTO PROFESIONALES COMO RECREATIVOS**

Información técnica:

Color: Negro

Marca: ELEPHAS

Peso: 1,94 Kg

Dimensiones del paquete:

32,6 x 20,6 x 12,2 cm

Referencia del fabricante: YG420

Número de producto: YG420

Interfaz del hardware: USB, VGA

Máxima resolución de pantalla:

1080p Full HD

Pilas / baterías necesarias: No

Número de puertos USB: 2

Tipo de conector: USB, VGA, HDMI



CARGADOR INALÁMBRICO RÁPIDO

CHOETECH PARA LAS MEJORES MARCAS EN TELÉFONOS

Contar con un cargador rápido Choetech, es saber que no ocurrirán accidentes muy perturbadores como quedarse sin carga a mitad de una jornada laboral intensa o simplemente perder el monitoreo de los proyectos en curso mientras se está en un merecido descanso de fin de semana.

VEAMOS SUS CARACTERÍSTICAS Y AMPLIA GAMA DE VENTAJAS:

Carga Inalámbrica 10 W Y 7.5 W

Este Wireless Charger 10W de carga rápida para Samsung Galaxy S20, S20 Ultra, S20+, S10, S10+, S10E, Note10 /9 / S9 / S9 Plus / S8 / S8+ /Note 8/ S7 / S7 Edge/S6 Edge , 1.5 veces Más rápido que el carga estándar. 7.5W para iPhone SE 2020/11/11Pro/11Pro Max /X / XS / XS Max / XR / 8 / 8 Plus.

Nota: el adaptador de pared debe ser QC3.0/2.0 (No incluido).

Carga a AirPods 2

Este cargador inalámbrico Carga airpods 2 & Galaxy Buds 2019, mode de carga 5W para HUAWEI Mate 20 Pro / Mate 30 Pro / P30 Pro/ P40 Pro, Xiaomi 9 / Mix 3 / Mix 2s, LG G6, Nexus 4/5/6/7, Lumia 928/1520 y otros teléfonos Qi-enabled. Se requiere un adaptador QC 3.0 / 2.0 para una carga rápida.

Indicador LED Suave

Este Qi wireless charger carga su dispositivo sin hacer ruido para no molestarlo durante la noche. La luz verde indica si su teléfono está colocado correctamente en el teclado. Una vez que se completa la recarga, el cargador se apaga o entra en modo de ahorro de energía. La luz LED no se apaga después de la carga completa si usa el Qi receptor y el iPhone, por favor, tome el teléfono de la base.

Portátil y Compacto Diseño

El cargador inalámbrico es fácil de usar, tiene un área de goma en la superficie de carga superior e inferior que sostiene su teléfono cuando vibra.

Estructura compacta para una carga fácil y cómoda. Retire la carcasa metálica y magnética o más gruesa de 5 mm.

Certificación y Garantía Certificación CE, ROHS, FCC

Durante la carga, es normal que el cargador inalámbrico y el teléfono se calienten ligeramente. Este wireless charger está diseñado para proteger contra sobrecargas y sobrecalentamientos, nunca sobrecargue la batería ni desperdicie energía.



INFORMACIÓN DE PRODUCTO

Color: Negro

Marca: CHOETECH

Model: T511-S

Peso: 77,1 g

Dimensiones: 9,1 x 9,1 x 1 cm

Número de modelo del producto: T511-S

Número de producto: T511-000

Aparatos compatibles: iphone xs, iphone xs plus, iphone 2018, iphone xc, iphone x, iphone 8, iphone 8 plus, samsung galaxy note 9, s9, s9 plus, s8, s8 plus, s7, s7 edge, s6 edge plus

Componentes incluidos: no

Número de productos: 1

Navegador web incluido: No

Pantalla a color: No

Potencia eléctrica: 10 vatios

Fuente de alimentación: CA.

Pilas / baterías incluidas: No

Pilas / baterías necesarias: No

Número de puertos: 1

Tipo de material: caucho

Factor de forma:

Inalámbrico

Enfoque automático: No

Incluye batería recargable: No

Programable: No



SOPORTE PARA TABLETS EONO ESSENTIALS



SIN DUDA ES DE MUCHA UTILIDAD NO SOLO POR LO QUE SE SUPONE QUE ES SINO POR TODAS LAS VENTAJAS COMPARATIVAS EN CUANTO A DISEÑO, USABILIDAD Y FUNIONALIDAD

DETALLES TÉCNICOS

Marca Eono
 Peso del producto 299 g
 Dimensiones del paquete 17 x 11,2 x 10 cm
 Referencia del fabricante Eono-A1-UK-B
 Número de producto Eono-A1-UK-B
 Aparatos compatibles Apple iPad 2 3 4 5 / Apple iPad pro 9.7 / 10.5, New iPad 11 / iPad Air / Apple iPad Mini 2 3 4 / Apple iPhone 11, iPhone 11 Pro, iPhone 11 Pro Max, iPhone Xs Xs Max XR X, 8, 7 plus / Apple iPhone 6 6s; Samsung Galaxy S3 / Samsung Galaxy S4 / Samsung Galaxy Tab 2; Sony Xperia Z Tablet, Nintendo Switch

ADAPTA A LA MAYORÍA DE TABLETS

- iPad Air / Air 2 / iPad mini / mini 2 / mini 3 / mini 4 / iPad Pro, iPhone 11, iPhone 11 Pro, iPhone 11 Pro Max.
- Samsung Galaxy Tab: Note 10.1, P5100, P5110, P7300, P7310, P6200, P6800, P1000, P3100, P3110, N8000, N8010
- Huawei/Honor/m2/m3 etc.

EL DISEÑO GENIAL Y SUS FUNCIONES

- Este soporte tiene una articulación ajustable para que ajuste cualquier ángulo de visión cómoda a su gusto, gracias a su diseño genial en la estructura de soporte, tiene el altura adecuada, tamaño estupendo y la construcción metálica que lo hacen más estable, robusto y opera perfectamente con sus tablets.
- Diseñado con la tecnología del centro bajo de gravedad, por lo que queda muy estable y mantiene en la seguridad.
- Se pegan las almohadillas de goma a los dos agarres y en el base para que evite rozaduras y deslizamientos.
- El agujero trasero realiza la carga simplemente, cuando está usando el dispositivo.

ES MUY IDEAL EN TU VIDA

- Este soporte es muy ideal cuando disfrutas en las canciones, películas, mv, YouTube, Facetime, este soporte puede librar sus manos y da una experiencia perfecta de visión.
- A la par, se permite utilizar en mesa, escritorio, la mesa de noche, la videoconferencia, es muy útil en oficina o casa.

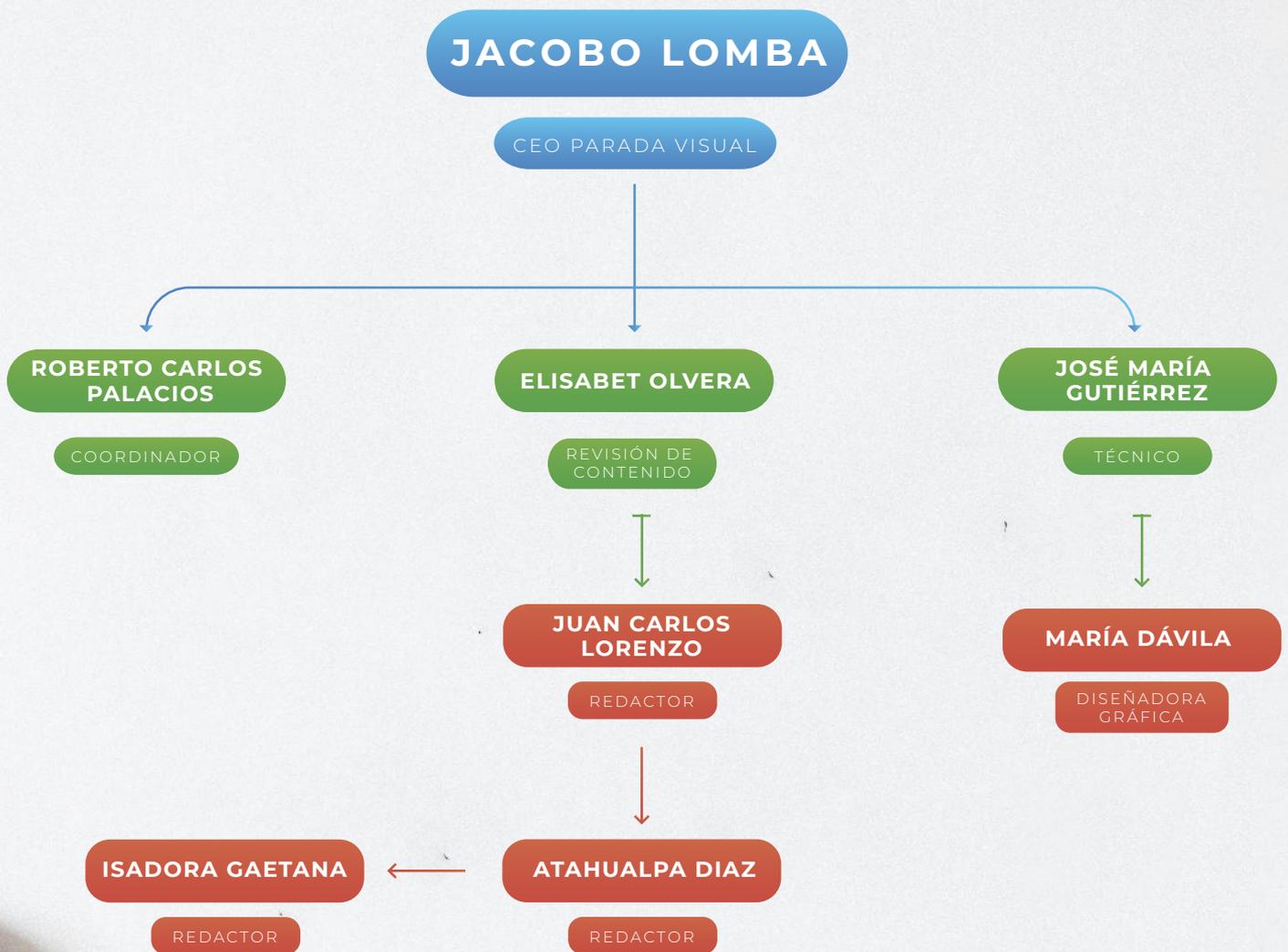
ATENCIÓN

- Soporte de teléfono de Eono Essentials "S1" (No incluye el móvil ni el cable del celular)

LAS VENTAJAS DE EONO ESSENTIALS

Garantía de toda la vida, si no está satisfecho con él y ofreceremos un reemplazo o reembolso sin condiciones. El servicio al cliente es rápido y amable para resolver sus problemas en las 24 horas, si hay cualquier tipo de problemas, contáctanos y vamos a ofrecer la ayuda profesional y eficiente de Eono Essentials.

NUESTRO STAFF



La misión de parada visual, es mostrar al público todo lo relacionado con el mundo del Contact center, y enseñar la experiencia de cliente. Un enfoque donde reunir a todos los que estén interesados por este sector, y aportar noticias de interés.

La visión es focalizar las fuerzas para que todos trabajen más la experiencia de cliente, que es muy importante en este sector, ya que sin un cliente objetivo nuestro sector no sería viable

Parada visual.

Soluciones informáticas a tu alcance

