

# Parada visual.

## TELEGRAM

### CELEBRA 7 AÑOS

PRECIO 13,95€

**CHATBOT**  
SE DISPARA  
SU USO EN PANDEMIA

**FACEBOOK**  
PIRATEA  
SUS PROPIOS PROGRAMAS

**GOOGLE**  
A LA VANGUARDIA  
CONTRA EL PHISHING EN GMAIL

A woman with long brown hair is looking down at a computer screen in a call center. She is wearing a blue top. The background is slightly blurred, showing other people and office equipment.

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](http://www.descuelgo.com)



# SUMARIO

**04** NOTICIAS

**34** LATAM

**44** MAROC

**59** EVENTOS

## ZOOM

## ES UNA EMPRESA ESTADOUNIDENSE, NO CHINA, DICE EL DIRECTOR DE APLICACIONES EN INDIA



El director de Zoom Video Communications en India dijo que estaba "sorprendido" por el parecido que la aplicación de videoconferencia JioMeet, recientemente lanzada, tenía con la aplicación Zoom, y dijo que ha habido "muchas discusiones internas" sobre cómo seguir una ruta legal.

"Sabíamos que estaba sucediendo, sabíamos que vendría. Está bien, no es la primera vez que Zoom se enfrenta a la competencia. Nuestra fortaleza han sido nuestros productos y tecnología y nuestro enfoque está en los clientes. Lo que hacen nuestros competidores es su estrategia ", Dijo a ET Sameer Raje, director de Zoom Video Communications en India. "Lo que hacen nuestros competidores es su estrategia ... En mis manos se encuentran, le dije a mi equipo, no importa cómo reacciona un individuo o una empresa a lo que está haciendo la competencia", dijo Raje.

Sobre la posibilidad de una demanda contra JioMeet, Raje dijo que ha habido "muchas discusiones internamente y no me gustaría comentar sobre esto porque es un asunto de mi equipo legal investigarlo y se lo dejo a ellos". La popular aplicación de videollamadas también está tratando de eliminar la información errónea de que es una marca china y ha estado en contacto con el gobierno durante los últimos tres meses sobre cómo ejecuta su plataforma y no almacena datos fuera del país.

"No es cuestión de preocuparse, sino de sacar la verdad porque creemos que hay mucha desinformación. La gente siente que Zoom es de origen chino y que compartimos datos con el país vecino, etc. Somos una empresa estadounidense y no compartimos datos con ningún gobierno ", dijo Raje. "Tenemos dos centros de datos en India, la gente tiende a olvidar eso".

Esto viene en la parte posterior del mensaje de la aplicación en Twitter hace dos días que destacó que es una empresa con sede en EE. UU. 'Reconocemos que a medida que continuamos presentándonos en el mercado indio, ha habido cierta confusión sobre los hechos relacionados con Zoom. Zoom es una empresa estadounidense, que cotiza en el NASDAQ, fundada y con sede en San José, California'. El gobierno indio prohibió recientemente 59 aplicaciones chinas, incluidas las populares como TikTok, por motivos de amenaza a la seguridad.

Zoom se convirtió en una de las aplicaciones más descargadas durante el bloqueo cuando India Inc comenzó a trabajar desde casa e incluso los institutos educativos iniciaron sesión en línea. Sin embargo, en abril, el Ministerio del Interior había señalado su preocupación por la seguridad de los datos en torno a Zoom. En medio de preocupaciones sobre la seguridad de los datos, Raje dijo que los funcionarios de la compañía se han reunido con varios segmentos del gobierno para calmar todos los temores. "Nos reunimos con ellos en abril, mayo y junio, estamos en contacto con MeitY y el Ministerio del Interior y hemos discutido información técnica relevante sobre nuestros centros de datos ... No estamos compartiendo datos, estamos compartiendo tecnicismos de nuestra plataforma, cómo opera ", dijo el jefe de India.

"Trabajamos con los organismos encargados de hacer cumplir la ley y hemos estado compartiendo detalles con el gobierno de la India. Si hay algún problema, con niños que utilizan la plataforma y con un aumento del 600% del ciberdelito, trabajamos muy de cerca con los organismos encargados de hacer cumplir la ley para ayudar a los infractores a reservar ", dijo Raje.



Google Cloud

## WIPRO EJECUTARÁ SU NEGOCIO EN SAP EN LA NUBE DE GOOGLE

SAP Google Cloud: el gigante indio de servicios de TI Wipro planea actualizar su sistema central SAP ERP a S / 4HANA y migrar las cargas de trabajo a Google Cloud Platform.

Es parte del programa de transformación interna de Wipro, Project Quantum, a través del cual la compañía quiere brindar simplicidad, velocidad y visibilidad a la forma en que funciona, dijo el presidente y director de operaciones de Wipro, Bhanumurthy B.M.

"Estamos actualizando todos nuestros sistemas ERP para adaptarlos a nuestros nuevos requisitos comerciales y migrarlos a Google Cloud", dijo. "Es una gran parte de nuestra hoja de ruta".

La medida será una demostración para los clientes potenciales de las capacidades de migración a la nube de SAP de Wipro y un paso clave en la transformación de los sistemas internos que atienden a sus 180.000 empleados.

David McIntire, director de investigación de la firma de analistas NelsonHall, dijo que permitirá a Wipro decir a los clientes potenciales: "Lo hemos hecho nosotros mismos; sabemos dónde están enterradas las rocas grandes" y para desarrollar activos reutilizables en un entorno de riesgo relativamente bajo: "Nunca tendrás un cliente más amigable que tú".

Para Google, es una valiosa victoria para el cliente en el mercado de alojamiento de SAP, ya que lucha contra la cuota de mercado de la

nube mucho mayor de Amazon Web Services y la posición consolidada de Azure de Microsoft como el socio de nube preferido de SAP.

### UNA ASOCIACIÓN EN LA NUBE

Wipro y Google han estado desarrollando sus capacidades SAP S / 4HANA en los últimos años.

Rob Enslin, presidente de operaciones globales de clientes de Google Cloud desde abril de 2019, trabajó anteriormente durante 27 años en SAP, y más recientemente como presidente de su grupo empresarial en la nube.

Google ya ha trasladado entornos S / 4HANA locales a su nube para varios clientes. Un simple levantamiento y cambio se puede hacer en tan solo seis semanas, dijo Enslin, aunque puede llevar hasta cuatro meses.

"Hacemos esto con Wipro, lo hacemos de forma muy segura, muy rápido", dijo.

Bhanumurthy dijo que Wipro ha desarrollado herramientas para ayudar a sus clientes conjuntos a simplificar la migración de cargas de trabajo a Google Cloud.

"Hemos creado conjuntos de herramientas que los clientes pueden aprovechar para llevar sus cargas de trabajo de SAP a Google Cloud", dijo. "No se trata solo de una migración técnica del producto de la ubicación A a la ubicación B. Tiene que centrarse primero en el negocio y debe estar dirigido por el diseño. Primero, ayudaremos al cliente a reinventar sus procesos".



## VIDEOLLAMADAS Y SIETE AÑOS DE TELEGRAM

Hoy 15 de agosto de 2020 se cumplen siete años de Telegram. En 2013, comenzamos como una pequeña app enfocada en la mensajería segura y desde entonces ha crecido hasta convertirse en una plataforma con más de 400 millones de usuarios. Ahora Telegram está en el top 10 de las apps más descargadas y es utilizada alrededor de todo el mundo para estar en contacto con la familia, colaborar con compañeros de clase y coordinar a los compañeros de trabajo.

No alcanzamos este hito sólo por nuestra cuenta, ya que Telegram nunca ha hecho publicidad y cada usuario se ha unido gracias a la recomendación de alguien en quien confía. Fuertes principios y características de calidad hablan por sí solos, y millones de ustedes han escuchado. También te hemos escuchado y seguiremos desarrollando características que hagan de Telegram mucho más que una app de mensajería. Hoy estamos añadiendo lo que estaban pidiendo: videollamadas rápidas y seguras.

### VIDEOLLAMADAS

El 2020 puso de manifiesto la necesidad de la comunicación cara a cara, por lo que nuestra versión alfa de las videollamadas ahora está disponible para Android y iOS. Puedes iniciar una videollamada desde la página de perfil de

tu contacto y encender o apagar el video cuando quieras durante las llamadas de voz. Tal como cualquier otro contenido de video en Telegram, las videollamadas permiten el modo imagen en imagen, así que podrás navegar por tus chats y hacer otras tareas mientras mantienes contacto visual.

Todas las videollamadas están protegidas con cifrado end-to-end.

Para confirmar tu conexión, compara los cuatro emojis que aparecen en pantalla para ti y para tu compañero de chat. Si coinciden, tu llamada está 100% protegida por un cifrado probado a lo largo del tiempo que también es utilizado en los chats secretos y en las llamadas de voz de Telegram.

Nuestras apps en iOS y Android tienen complicaciones verificables, así cualquiera puede comprobar el cifrado y confirmar que su app utiliza exactamente el mismo código fuente abierto que publicamos en cada actualización.

Las videollamadas recibirán más características y mejoras en futuras versiones, mientras trabajamos para lanzar videollamadas grupales en los próximos meses. Pero para este hito de mitad de año, ahora podrás disfrutar de un pequeño momento a solas con los más cercanos, sin importar si están en la otra habitación o en otro continente.



# SALESFORCE Y CVS HEALTH ESTABLECEN UNA RELACIÓN ESTRATÉGICA

Salesforce, un proveedor global de CRM, anunció una relación estratégica con CVS Health que permitirá a los clientes aprovechar el retorno luego del COVID-19 de cada compañía, a medida que hacen la transición de los empleados y estudiantes de regreso al lugar de trabajo y al campus. La oferta permitirá a los clientes utilizar las capacidades de gestión del lugar de trabajo de Salesforce Work.com, incluidas las soluciones de seguimiento del bienestar y seguimiento manual de contactos, informadas por CVS Health's Return Ready, una solución de prueba COVID-19, para respaldar estrategias integrales de reapertura para los clientes y sus partes interesadas.

Ambas empresas lanzaron soluciones independientes para ayudar a las organizaciones a fortalecer su respuesta al COVID-19. Salesforce creó Work.com, un conjunto de aplicaciones y recursos de asesoría, para ayudar a las empresas a reabrir sus lugares de trabajo mientras priorizan la salud de sus partes interesadas.

CVS Health lanzó Return Ready, brindando a las organizaciones la flexibilidad de elegir entre múltiples opciones de prueba de COVID-19, desde pruebas con profesionales con licencia en el lugar de trabajo hasta pruebas en una de las más de 1.800 ubicaciones de prueba de CVS Pharmacy COVID-19 drive-thru.

"Si bien las pruebas de COVID-19 son una herramienta importante para reabrir de manera responsable las ubicaciones del lugar de trabajo y del campus, una estrategia integral requiere un control del bienestar y el rastreo de contactos para ayudar a prevenir un brote en el lugar y la propagación del virus", dijo Troyen Brennan, MD, MPH, Chief Medical Oficial de CVS Health.

"Si bien hay muchas herramientas COVID-19 que llegan al mercado, las capacidades de Work.com utilizan la ciencia y la tecnología más recientes, y creemos que juntos, con nuestra solución de prueba y protocolos clínicos Return Ready, podemos ayudar a

nuestros clientes a activar un planee regresar y mantener poblaciones críticas en el sitio".

Los servicios complementarios permiten un proceso integrado, Salesforce y CVS Health brindan soluciones complementarias para el regreso al trabajo y el campus a través de un modelo de flujo de trabajo y datos que se puede integrar en un lugar centralizado cuando los clientes lo habilitan mediante Work.com Workplace Command Center.

"Las pruebas y el rastreo manual de contactos son factores clave para que las organizaciones vuelvan a abrir sus ubicaciones compartidas y otros espacios compartidos de forma segura", dijo el Dr. Ashwini Zenoos, director médico de Salesforce.

"Juntos, Salesforce y CVS Health pueden ayudar a las organizaciones a acceder a soluciones y servicios para ayudar a disminuir los riesgos que enfrentan las personas cuando regresan a sus lugares de trabajo y campus".




 The image is a collage. On the left, several travel brochures are fanned out, showing titles like 'NOVATURAS', 'RIU MARCO POLO', and 'MOVIE GATE'. On the right, a person's hands are visible holding a Novaturas brochure. The background is a light green color.
 

# GRUPO NOVATURAS

## REFUERZA SU POSICIÓN EN SERVICIO AL CLIENTE

Novaturas Group, operador turístico en los países bálticos, refuerza sus relaciones con los clientes y asume el core business de su filial "Sofa Travel". Esta decisión permite a la compañía centralizar los procesos de servicio al cliente, hacerlos más eficientes y mejorar la experiencia del cliente. El proceso en sí no afectará a los clientes.

La centralización de los procesos de servicio al cliente es uno de los pasos planificados para hacer más efectivos los canales de venta propios de la Compañía. Según la Compañía, ayudará a adaptarse a los nuevos hábitos de viaje, mejorar la experiencia de los viajeros, mantener altos estándares de servicios prestados y fortalecer la marca Novaturas. Está previsto que la centralización de los procesos de atención al cliente también ayude a optimizar los gastos.

"Hoy en día, el contacto directo con los viajeros y asegurar su confianza es más importante que nunca. Viajar de forma segura y cómoda, fortalecer la experiencia de nuestros clientes, son nuestros principales objetivos prioritarios al asumir el negocio principal de „Sofa Travel "para Novaturas Group. Nuestro objetivo es reforzar la posición de Novaturas en el segmento de servicio al cliente. Esto es parte de nuestra estrategia a largo plazo destinada a fortalecer la posición de líder de nuestro mercado", dice Audrone Keinyte, directora de Novaturas Group. El proceso de toma de posesión del negocio no afectará a los clientes.

Después de que las actividades principales de "Sofa Travel" sean transferidas a Novaturas, la Compañía asegurará el cumplimiento adicional de los contratos y obligaciones. Está previsto que los procesos se completen durante los próximos meses y no afectarán a los clientes de "Sofa Travel".

"Después de que Novaturas asuma las responsabilidades actuales de "Sofa Travel", aseguraremos la continuidad del negocio sin problemas. Todos nuestros viajeros serán atendidos en las mismas oficinas de servicio al cliente y serán consultados por los mismos agentes de viajes experimentados y profesionales", comenta Živilė Kaseliene. Responsable de "Sofa Travel".

Acerca del Grupo Novaturas: Novaturas Group es el operador turístico líder en los países bálticos. A partir del 21 de marzo de 2018, las acciones de la Compañía cotizan en las bolsas de valores de Varsovia y Nasdaq Vilnius. La empresa se estableció en 1999 y se convirtió en líder del mercado en los países bálticos en 2004. Los productos del Grupo Novaturas se ofrecen actualmente en todos los países bálticos.

La estrategia del Grupo también apunta a retener diversos canales de distribución. Novaturas trabaja con más de 400 agencias de viajes, incluidas las principales agencias de los países bálticos. También cuenta con oficinas comerciales propias en las principales ciudades de Lituania, Letonia y Estonia.





# Soluciones informáticas a tu alcance



+34 919 158 215 · +34 744 638 917 · [info@sinux.es](mailto:info@sinux.es)

 [www.sinux.es](http://www.sinux.es)

## BBVA CREA UNIDAD DE GESTORES REMOTOS PARA CLIENTES DIGITALES




BBVA ha creado nuevos gestores a distancia para potenciar su banca digital en pleno auge de las operaciones remotas en el sector financiero tras la pandemia. La figura es el Gestor Global Contigo tras una prueba piloto llevada a cabo en el último año en Cataluña. Este colectivo, que estará integrado en principio por casi 200 trabajadores, servirá de apoyo a la unidad de empleados que ofrecen la atención a los clientes digitales del banco a través de una especie de call center.

La función de estos gestores será la atención no presencial y no especializada con el objetivo de generar oportunidades de negocio con los usuarios, que operan 100% digital.

Entre sus labores también está la de agendar citas ya sean telefónicas o presenciales para las operaciones que así se requieran.

Desde que se desató la crisis sanitaria del Covid estos gestores de apoyo se han hecho cada vez más necesarios, BBVA ha incrementado la base de clientes digitales desde mediados de marzo, cuando se instauró el estado de alarma. La entidad ha elevado en 250.000 los usuarios que operan a distancia, debido a que pueden realizar prácticamente la totalidad de las operaciones vía remota, al disponer de 800 funcionalidades en la aplicación para móviles y en la página de Internet.

# CLARIEN BANK MODERNIZARÁ LAS COMUNICACIONES CON LOS CLIENTES CON NEWGEN

Newgen Software, un proveedor global de plataforma de automatización de código bajo, anunció que Clarien Bank, con sede en Bermudas, ha seleccionado el paquete de productos Newgen Omnichannel Customer Engagement (CCM) para agilizar las comunicaciones con los clientes.

Con la suite CCM de Newgen, el banco podrá generar y entregar comunicaciones personalizadas bajo demanda a sus clientes. Además, el banco puede aprovechar las oportunidades de ventas cruzadas / ventas adicionales, mejorar la retención y generar lealtad. La suite se utiliza para diseñar plantillas de comunicación con el cliente para tarjetas de crédito personales y corporativas, ahorros, préstamos y cuentas de tiempo.

"Estábamos buscando una solución tecnológica que nos ayudara a impulsar compromisos efectivos con los clientes y hacer realidad nuestra visión de convertirnos en el banco digital más codiciado de las Bermudas. La suite CCM de Newgen nos proporcionará una plataforma unificada para monitorear y administrar las comunicaciones con los clientes en todos los canales.", dijo Michael DeCouto, director de marketing y digital de Clarien Bank.

"Esto nos ayudará a brindar comunicaciones contextuales, oportunas y consistentes a todos nuestros clientes, en función de sus preferencias, al tiempo que permite una mejor supervisión y gestión de reclamaciones. Además, tenemos la intención de gestionar nuestro KYC (Conozca a su cliente) y CDD ( Debita diligencia del cliente), que normalmente son procesos intensivos de forma manual", añadió.

"Las organizaciones están luchando con sistemas de TI heredados, sistemas de creación de documentos fragmentados y regulaciones cambiantes

que hacen que las comunicaciones con los clientes sean ineficaces, lo que genera errores, riesgos de cumplimiento y clientes insatisfechos. Newgen OmniOMS CCM es un paquete de comunicaciones unificadas que ayuda a las organizaciones a conectarse con los clientes al entregar comunicaciones personalizadas, interactivas y contextuales en todos los puntos de contacto.

Nos complace ayudar a Clarien Bank a lograr sus objetivos y esperamos trabajar con ellos en sus futuras iniciativas de transformación digital", dijo Anand Raman, vicepresidente ejecutivo y director de operaciones de Newgen Software Inc.

## Acerca del software Newgen:

Newgen Software Inc. es un proveedor global de plataforma de automatización de procesos digitales con más de 200 instituciones financieras como sus clientes. La plataforma de Newgen automatiza los procesos comerciales críticos para las instituciones financieras a través de préstamos comerciales, préstamos al consumidor, incorporación de clientes, apertura de cuentas digitales, financiamiento comercial, solicitudes de servicio al cliente digital y móvil. Newgen ofrece soluciones flexibles en las instalaciones y basadas en la nube para las instituciones financieras.



# AI + EDGE COMPUTING: EDGE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Edge AI ya no está en la fase de proyecto. Ha entrado bien en la adopción generalizada, creciendo a un ritmo fenomenal, pero ¿qué es realmente Edge AI?

## COMPUTACIÓN DE AI EDGE

Las empresas de todo el mundo adoran Edge, ya que es una tecnología de detección de la nueva era, tiene una gran capacidad para observar a los usuarios en tiempo real para obtener una mayor conciencia para tomar acciones inteligentes y poderosas.

La pregunta discutible sigue siendo: ¿Existe realmente Edge AI? Los expertos dicen que sí.

Por ejemplo, tome su teléfono inteligente que tiene la capacidad de desbloquear su teléfono en una fracción de segundos simplemente registrándose y reconociendo su rostro. Los automóviles autónomos son otro ejemplo complejo en el que el automóvil se conduce solo sin ninguna intervención humana. Los datos están ahí en su automóvil o en su teléfono, no hay tiempo para enviar estos datos a la nube y esperar información. Edge AI en la industria

Hay muchos otros casos en los que hemos estado utilizando Edge AI, tanto a nivel empresarial como personal. Desde los mapas de Google que lo alertan sobre las condiciones del tráfico hasta los algoritmos de voz a texto, la inteligencia artificial inteligente está en todas partes.

Edge AI tiene un enorme potencial, según un informe de Tractica, los envíos de dispositivos de borde de AI aumentarán de 161,4 millones de unidades en 2018 a 2.600 millones de unidades para 2025. Los dispositivos de borde con tecnología de IA más populares incluyen pantallas montadas en la cabeza, altavoces inteligentes, dispositivos móviles teléfonos, PC / tabletas, sensores automotrices, robots, cámaras de seguridad y drones. Además, los sensores de salud portátiles verán una alta adoptabilidad.

Lo más probable es que Edge AI beneficie a las aplicaciones industriales pesadas que incluyen cadenas de suministro y líneas de fabricación.

Particularmente en el Internet industrial de las cosas (IIoT), las empresas verán un ROI más tangible. Por ejemplo, las industrias manufactureras podrían usar la inteligencia artificial de borde para el mantenimiento predictivo, la resolución de problemas y la identificación de problemas dentro de un sistema físico complejo.

Además, Edge AI también podría usarse para automatizar las pruebas e inspecciones de productos para aumentar la calidad y reducir el gasto de recursos.

Otra aplicación donde Edge AI encuentra su aplicación son las cámaras inteligentes habilitadas para aprendizaje profundo que pueden procesar imágenes capturadas para rastrear múltiples objetos y personas. Detectar actividades sospechosas directamente en el nodo de borde y no depender de la nube, lo que a veces puede resultar lento.

Las cámaras inteligentes pueden minimizar la comunicación con los servidores remotos mediante la transmisión de datos destinados al disparo incluso. Esto también puede reducir los requisitos de memoria y procesamiento remoto. Las aplicaciones de aprendizaje profundo y Edge AI más comentadas incluyen los sistemas de monitoreo de intrusos para proteger los hogares contra cualquier intervención. Esto es de vital importancia para proteger los hogares y monitorear a las personas mayores.

Text to Speech (TTS) y Speech to Text (STT) son dos ejemplos que aprovechan las aplicaciones de AI y DL para llevar las funcionalidades al Edge.

Los ejemplos incluyen funciones de lectura y escritura de texto de manos libres en la industria automotriz, donde el conductor puede mantener la atención en la conducción mientras interactúa con el sistema de información y entretenimiento simultáneamente.



## EL USO DEL CHATBOT DE SERVICES AUSTRALIA SE DISPARA UN 600 POR CIENTO DURANTE EL COVID

Services Australia experimentó un aumento del 600 por ciento en el uso de sus asistentes digitales con tecnología de Microsoft Cortana durante el apogeo de la primera ola de la pandemia a principios de este año.

El gerente nacional de planificación operativa, Gavin Wolfe, dijo al Genesys Virtual G-Summit ANZ que la cantidad sin precedentes de consultas se produjo cuando la gente buscaba acceder a servicios en línea.

"Tuvimos cinco millones de consultas de asistentes digitales para personas que utilizan nuestros servicios web, pero necesitábamos una pregunta específica y respondimos a través de ese proceso", dijo el mes pasado.

"Eso fue un aumento del 600 por ciento del uso a través de esa plataforma de asistente digital".

Wolfe no indicó cuál de los tres chatbots externos de Services Australia vio el aumento en el uso, aunque es probable que sea "Charles" o "Sam", o ambos. Charles responde preguntas relacionadas con el portal myGov, mientras que Sam responde preguntas sobre las páginas de pago para estudiantes, aprendices y familias en el sitio web de Services Australia

Services Australia también tiene otro chatbot externo llamado Oliver, que se usa para reclamos de estudiantes a través de myGov.

En sus primeros dos años de funcionamiento, Sam y Oliver respondieron más de dos millones de preguntas, menos de la mitad de los cinco millones de consultas que se dice que tuvieron lugar en tan solo unas semanas a principios de este año.

El aumento en el uso de chatbots coincidió con el aumento de la demanda de servicios de bienestar a través de myGov, que se estrelló a raíz de una desaceleración económica inducida por el coronavirus.

Posteriormente, el portal se actualizó para admitir un mayor número de usuarios simultáneos, primero a 150.000 y luego a 300.000.

Pero Wolfe dijo que hubo ocasiones en las que hasta dos millones de usuarios accedían al portal cada día. "En un día cualquiera, vimos momentos en los que vimos a 2 millones de usuarios, no al mismo tiempo, sino a lo largo del día, que accedían a nuestros servicios a través del portal myGov", dijo.

También hubo "100 millones de visitas al sitio web en un período de cinco semanas", lo que Services Australia ha dicho anteriormente equivalía a un aumento de tráfico del 650 por ciento.

En preparación para esto, la agencia había trabajado en estrecha colaboración con el equipo detrás de los sitios web del Gobierno utilizando el sistema de gestión de contenido y alojamiento GovCMS para aumentar la capacidad.

Wolfe dijo que los volúmenes y las demandas de los clientes significaban que Services Australia tenía que ser ágil en su respuesta, incluso cuando no había datos históricos para tomar decisiones basadas en evidencia.

"Obviamente, la experiencia COVID fue particularmente desafiante porque no tenía precedentes", dijo.

"Services Australia se encuentra en una posición en la que con bastante frecuencia apoyamos a los ciudadanos de Australia en tiempos de necesidad y durante tiempos de crisis, en eventos como inundaciones o incendios forestales, etc.

"Pero nunca antes habíamos visto una situación como esta".



# EL "EQUIPO ROJO" DE FACEBOOK PIRATEA SUS PROPIOS PROGRAMAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Los atacantes tratan cada vez más de confundir y eludir los sistemas de aprendizaje automático. Entonces, las empresas que las implementan se están volviendo creativas.

Programas de inteligencia artificial: INSTAGRAM ALIENTA a sus miles de millones de usuarios a agregar filtros a sus fotos para hacerlas más compartibles. En febrero de 2019, algunos usuarios de Instagram comenzaron a editar sus fotos con una audiencia diferente en mente: los filtros de pornografía automatizados de Facebook.

Facebook depende en gran medida de la moderación impulsada por la inteligencia artificial, y dice que la tecnología es particularmente buena para detectar contenido explícito. Pero algunos usuarios descubrieron que podían escabullirse de los filtros de Instagram superponiendo patrones como cuadrículas o puntos en pantallas de piel que infringían las reglas. Eso significó más trabajo para los revisores de contenido humano de Facebook. Los ingenieros de inteligencia artificial de

Facebook respondieron entrenando su sistema para reconocer imágenes prohibidas con tales patrones, pero la solución fue de corta duración. Los usuarios "comenzaron a adaptarse siguiendo diferentes patrones", dice Manohar Paluri, quien dirige el trabajo sobre visión por computadora en Facebook. Su equipo finalmente resolvió el problema de la desnudez que evitaba la inteligencia artificial al agregar otro sistema de aprendizaje automático que verifica patrones como cuadrículas en las fotos e intenta editarlos emulando píxeles cercanos. El proceso no recrea perfectamente el original, pero permite que el clasificador de pornografía haga su trabajo sin tropezar.

Ese incidente del gato y el ratón ayudó a que Facebook unos meses más tarde creara un "equipo rojo de IA" para comprender mejor las vulnerabilidades y los puntos ciegos de sus sistemas de IA. Otras grandes empresas y organizaciones, incluidos Microsoft y contratistas gubernamentales, están formando equipos similares.

Esas empresas gastaron mucho en los últimos años para implementar sistemas de inteligencia artificial para tareas como comprender el contenido de imágenes o texto. Ahora, algunos de los primeros usuarios se preguntan cómo se puede engañar a esos sistemas y cómo protegerlos. "Pasamos de '¿Eh? ¿Es esto útil? 'Hasta ahora es crítico para la producción", dice Mike Schroepfer, director de tecnología de Facebook. "Si nuestro sistema automatizado falla, o puede subvertirse a gran escala, eso es un gran problema".



## AMEYO COLABORA CON INSTAGRAM PARA MEJORAR EL COMPROMISO COMERCIAL



Ameyo anuncia que ha colaborado con Instagram para proporcionar a las empresas una experiencia de interacción perfecta con sus clientes. La incorporación de Instagram a través de Channel Addition Framework (CAF) elimina la necesidad de integrarse con una aplicación / plataforma de terceros.

Esto permitirá que las marcas respondan a las consultas de sus clientes de una mejor manera, ya que ahora podrán gestionar eficazmente el tiempo de respuesta y reducir el tiempo de respuesta, dijo la compañía.

Hablando sobre la nueva iniciativa, Sachin Bhatia, cofundador y director global de ventas y marketing, Ameyo dice que "las empresas buscan interactuar con los clientes en sus canales de preferencia y al mismo tiempo mantener una visión de 360 grados de los clientes" viaje a través de los canales. Ameyo se complace en llevar el canal de elección de los consumidores jóvenes, especialmente en el segmento minorista y de moda en línea a su plataforma FusionCX".

Sobre Ameyo Company LogoAmeyo es una plataforma de participación del cliente omnicanal que ayuda a las empresas a optimizar su servicio al cliente, atención al cliente y procesos de cobranza. La robusta plataforma de Ameyo está disponible para su implementación en la nube, en las instalaciones, como híbrida y tiene integraciones preconstruidas con los principales CRM de grado industrial. Ameyo ofrece fuertes capacidades omnicanal de voz, IVR, ACD, marcadores, correo electrónico, chat y redes sociales como Twitter, Facebook y WhatsApp.



# TECNOLOGÍA 6G LLEGARÁ EN 2026

Corea del Sur traerá la red 6G para 2026, será 50 veces más rápido que 5G y permitirá impulsar la Inteligencia Artificial y los vehículos autónomos.

Mientras la mayoría de los países del mundo todavía esperan el despliegue de las redes móviles 5G, Corea del Sur anunció que tiene planes para lanzar la tecnología 6G en 2026. La intención del gobierno del país asiático es trabajar en un proyecto piloto que les permitiera comenzar a comercializar las primeras redes de este tipo hacia 2028 y 2030.

La velocidad de conexión que alcanzará el 6G será de 1 TB por

segundo, es decir, 50 veces más rápido que la tecnología 5G. El primer ministro de Corea, Chung Se-kyun, señaló que este país planea invertir alrededor de 168 millones de dólares a partir del próximo año, con el objetivo de promover la Investigación y el Desarrollo que permitan desarrollar el futuro de las comunicaciones móviles.

La red 6G promete revolucionar el uso de los smartphones y otros dispositivos como los conocemos actualmente, al igual que impulsar diversas áreas, entre ellas: la atención médica digital, automóviles autónomos y el desarrollo de ciudades inteligentes. La Inteligencia Artificial (IA) también será un factor clave; será impulsada por este nuevo estándar de telecomunicaciones, el cual incluso podría cubrir transferencias de información bajo el agua.



## ERP EN LA ERA DE LA INDUSTRIA 4.0

EL SOFTWARE DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES SE VUELVE INTELIGENTE Y CONSCIENTE DE LOS DATOS

ERP Industry 4.0: como ocurre con muchas otras cosas en la fabricación, el software de planificación de recursos empresariales (ERP) es un subproducto de la Tercera Revolución Industrial. Donde la electrónica comenzó a transformar los tornos y fresadoras manuales en máquinas herramienta CNC hace unos 60 años, las computadoras y la tecnología de la información también nos dieron CAD / CAM, ERP, PLM y mucho más.

A riesgo de sonar como el Capitán Obvio, todo esto ha cambiado la forma en que trabajamos, compartimos información y, lo más importante, hacemos las cosas. Sin embargo, lo que no es tan obvio es hacia dónde se dirige la industria.

Términos como computación en la nube y big data han comenzado a introducirse en el léxico de la fabricación, lo que ha hecho que muchos reaccionen como hicieron nuestros bisabuelos al ver el primer tubo de vacío: "¿Qué diablos es eso?" Sin embargo, ya sea que se sienta cómodo con el cambio tecnológico o no, todo el mundo debería tener claro a estas alturas que la Internet industrial de las cosas (IIoT) y la Industria 4.0 están preparadas para interrumpir la fabricación tal como la conocemos.

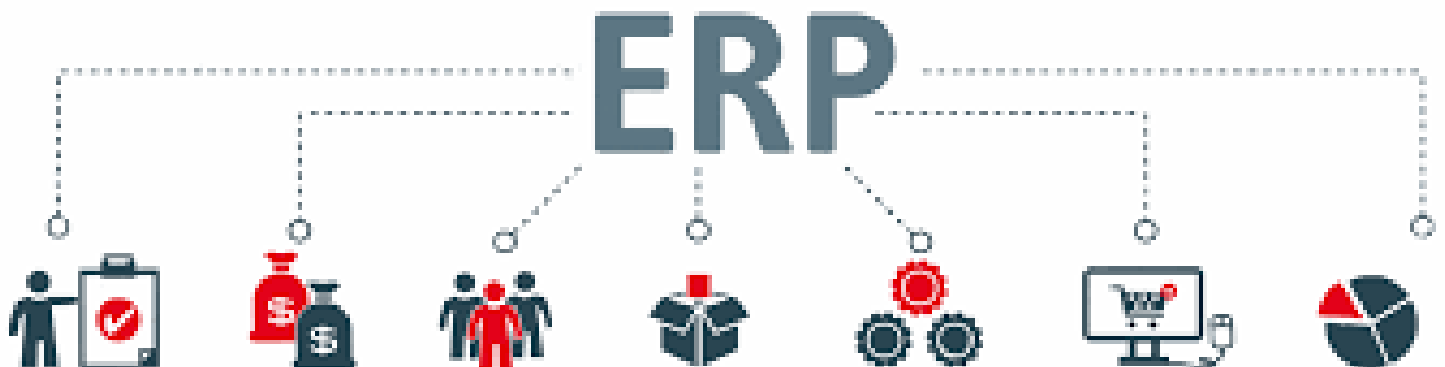
Ambos brindarán a las tiendas más información, mejores capacidades de toma de decisiones y una mayor visibilidad de sus procesos que nunca. Ambos también harán que la fabricación sea mucho más complicada, pero al mismo tiempo más fácil y productiva. Mejorando continuamente con los datos

La pregunta entonces es, ¿cómo manejarán exactamente los sistemas ERP los macrodatos? ¿Desaparecerán los sistemas tradicionales de recopilación de datos y ejecución de la fabricación frente a las máquinas herramienta inteligentes y los sistemas interconectados? ¿Y qué herramientas ofrecerán los proveedores de ERP a las tiendas que deseen aprovechar el IIoT? Todas estas son preguntas excelentes, y si está listo para dar el siguiente paso, también hay buenas noticias: tendrá muchos consejos, comenzando con algunas predicciones de Rose of Sharon DeVos, consultora de mejora continua de Global Shop Solutions, Inc., The Woodlands, Texas.

"Los sistemas ERP como Global Shop Solutions ya cuentan con la infraestructura para aceptar datos de muchas entradas diferentes y luego usar esos datos para impulsar una mayor productividad y visibilidad en diferentes áreas de la empresa, ya sea programación, inventario, finanzas u otras áreas," ella dijo.

"La Industria 4.0 mejorará todo eso. En lugar de que los empleados realicen la entrada manual de datos, esta actividad será automática y en tiempo real, lo que ahorrará un tiempo valioso. La calidad de los datos también será mejor, con la granularidad necesaria para ver dónde y cuándo ocurren ciertos eventos.

Las personas no solo podrán tomar decisiones mejores y más oportunas, sino que las máquinas herramienta, las personas y los sistemas de software serán parte de un gran ecosistema basado en datos. Ese es el valor máximo detrás de la Industria 4.0 y el IIoT".





# GOOGLE LANZA UN NUEVO PROTOCOLO DE SEGURIDAD PARA PREVENIR ATAQUES DE PHISHING A TRAVÉS DE GMAIL

Como parte de sus esfuerzos por minimizar el spam y eliminar los correos electrónicos de phishing, Gmail está implementando avatares para marcas que envían boletines informativos o comunicaciones de marketing directamente a las bandejas de entrada de los usuarios. Google anunció que probará la nueva función de seguridad con el logotipo de la marca en el marcador de posición para que los usuarios puedan saber que el correo electrónico es genuino.

Esta actualización utilizará el estándar Brand Indicators for Message Identification (BIMI) y se probará con un puñado de marcas en las próximas semanas. Google se unió al grupo de trabajo BIMI en 2019. La compañía dijo que la autenticación con BIMI actuará como una insignia verificada, pero para correo electrónico.

Los estafadores suelen replicar la dirección, el diseño y el estilo de las cuentas de comunicación de la marca para atraer a las personas a hacer clic en enlaces maliciosos, lo que a su vez los lleva a compartir información personal. Google no dependerá únicamente de BIMI para frustrar los ataques de phishing, sino que también empleará DMARC, una tecnología que evita que los estafadores falsifiquen la dirección "de" de un correo electrónico y hagan que los usuarios crean en su legitimidad.

Esta tecnología es similar a las insignias verificadas que distribuyen las redes sociales como Twitter e Instagram a celebridades, influencias, cuentas de marcas y publicaciones de medios de comunicación. Google está utilizando dos autoridades de certificación, Entrust Datacard y DigiCert, para determinar la propiedad de un logotipo en particular.

Google dijo que la autenticación con BIMI actuará como una insignia verificada, pero para el correo electrónico.

Algunas de las otras medidas de seguridad anunciadas por Google, además de su prueba BIMI, incluyen actualizaciones de su aplicación de chat, software empresarial y videoconferencia. Google ahora marcará los enlaces maliciosos enviados a través del chat. También tiene la intención de agregar una función que ayudará a los usuarios a informar y bloquear mensajes inapropiados enviados en salas de chat.

Los administradores de G Suite obtendrán controles rediseñados para que sea más fácil evitar que ciertas aplicaciones accedan a los datos de G Suite, nuevas herramientas para evitar la pérdida de información confidencial y una función para monitorear los dispositivos Apple propiedad de la empresa. Google Meet también obtendrá nuevas funciones. No se permitirá la entrada a personas no invitadas y no se permitirá que las personas que se retiren de una reunión se reúnan.

Se ha autorizado a los anfitriones a decidir la cantidad de personas que pueden asistir a las reuniones, así como a imponer controles para evitar que los intrusos se abran paso a escondidas en las reuniones, especialmente si la cantidad de participantes es alta y las posibilidades de ser descubiertos son menores. .

Google actualizó recientemente la aplicación para aumentar el número máximo de participantes a 100. El límite de tiempo por reunión se ha hecho ilimitado hasta el 30 de septiembre, incluso para aquellos sin cuentas premium.



# LIVERPOOL Y GOOGLE

## IMPULSANDO LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La cadena de almacenes Liverpool estableció una alianza con Google con el objetivo de acelerar la digitalización de la marca en respuesta a las necesidades de los consumidores en la actualidad.

Liverpool se apoyará en Google Cloud para acelerar su transformación digital en busca de consolidar su estrategia de omnicanalidad, espera generar mayores oportunidades de capitalizar el potencial tecnológico en la industria de retail.

Integrarán tecnologías como machine learning e inteligencia artificial para que la

minorista de moda potencie su marketplace y aplicación móvil tanto en sus canales digitales como en los de Suburbia.

Google Cloud será un recurso tecnológico que refuerce sus plataformas de e-commerce y aportará soluciones de análisis de datos para una mejor toma de decisiones y de personalización.

De hecho, de acuerdo con Liverpool, la intención es generar una experiencia de compra más personalizada y fluida, tanto en sus tiendas físicas, como en sus servicios digitales.



# Google Cloud



salesforce

## ACCIONES SE HUNDEN A MEDIDA QUE AUMENTA EL MERCADO

Salesforce.com (CRM) cerró en 201,41 dólares en la última sesión de negociación, marcando un movimiento de -0,88% con respecto al día anterior. Este cambio rezagó la ganancia de 0.36% del S&P 500 en el día. Mientras tanto, el Dow Jones ganó un 0,62% y el Nasdaq, un índice de alta tecnología, sumó un 0,35%.

Los inversores esperarán fortaleza de CRM a medida que se acerque a su próxima publicación de resultados. Ese día, se proyecta que CRM reportará ganancias de \$ 0.67 por acción, lo que representaría un crecimiento interanual del 1.52%. Mientras tanto, la estimación de consenso de Zacks para los ingresos proyecta ventas netas de \$ 4,90 mil millones, un 22,56% más que en el período del año anterior.

Para todo el año, nuestras estimaciones de consenso de Zacks proyectan ganancias de \$ 2.97 por acción e ingresos de \$ 20.05 mil millones, lo que representaría cambios de -0.67% y + 17.29%, respectivamente, con respecto al año anterior. También es importante tener en cuenta los cambios recientes en las estimaciones de los analistas para CRM. Estas revisiones generalmente reflejan las últimas tendencias

comerciales a corto plazo, que pueden cambiar con frecuencia. Como resultado, podemos interpretar las revisiones de estimaciones positivas como una buena señal para las perspectivas comerciales de la empresa.

Nuestra investigación muestra que estos cambios en las estimaciones están directamente relacionados con los precios de las acciones a corto plazo. Los inversores pueden sacar provecho de esto utilizando el rango de Zacks.

Este modelo considera estos cambios estimados y proporciona un sistema de calificación simple y procesable.

Desde el n.º 1 (Compra fuerte) al n.º 5 (Venta fuerte), el sistema Zacks Rank tiene un historial de rendimiento superior comprobado y auditado externamente, con acciones n.º 1 que obtienen un promedio de + 25% anual desde 1988.

En el pasado 30 días, nuestra proyección de EPS de consenso permaneció estancada. CRM tiene un rango de Zacks de # 2 (Comprar) en este momento.

La valoración también es importante, por lo que los

inversores deben tener en cuenta que CRM tiene una relación P / E Forward de 68,48 en este momento. Su industria tiene un P / U adelantado promedio de 33.87, por lo que se podría concluir que CRM se está negociando con una prima comparativamente.

Mientras tanto, el índice PEG de CRM es actualmente de 3.8. La relación PEG es similar a la relación P / E ampliamente utilizada, pero esta métrica también tiene en cuenta la tasa de crecimiento de ganancias esperada de la empresa. La industria de Computadoras - Software tenía actualmente un índice PEG promedio de 2.58 al cierre de ayer.

La industria Informática - Software forma parte del sector de Informática y Tecnología. Este grupo tiene un rango industrial de Zacks de 116, lo que lo coloca en el 46% superior de las más de 250 industrias.

El rango de la industria de Zacks mide la fuerza de nuestros grupos de la industria midiendo el rango de Zacks promedio de las acciones individuales dentro de los grupos. Nuestra investigación muestra que las industrias mejor calificadas con un 50% superan a la mitad inferior en un factor de 2 a 1.

## SU SISTEMA ERP NECESITA CAPACIDADES DE ANÁLISIS AVANZADAS



ERP Analytics: muchas empresas ahora están implementando soluciones ERP para optimizar sus procesos y brindar eficiencia a través de la automatización avanzada de tareas rutinarias. Estas soluciones ERP avanzadas ahora están adoptando tecnologías basadas en inteligencia artificial como el aprendizaje automático y la computación en la nube en todas las organizaciones.

Los sistemas ERP son cada vez más inteligentes y ayudan a las empresas a ser más adaptables. Está empoderando a muchas industrias, como las de petróleo y gas, manufactura y de uso intensivo de activos, para mejorar los procesos comerciales. Además, puede ayudar a reducir las disputas con los socios, mejorar el flujo de caja y obtener visibilidad en tiempo real de los datos financieros mediante la automatización del procesamiento de transacciones y la introducción de herramientas basadas en roles para administrar excepciones.

Para las empresas de fabricación, una solución ERP de extremo a extremo permite a los clientes capturar, facturar y capitalizar el material impulsado por el proyecto y los costos de mantenimiento en una solución integrada. Aquí, las funciones de análisis de datos reales en la solución ERP desempeñan un papel fundamental para ayudar a las empresas a reducir los esfuerzos necesarios para revisar documentos, rastrear el estado de los proyectos y resolver problemas de gestión de proyectos.

Los flujos de trabajo de informes de incidentes integrados pueden realizar investigaciones, crear acciones y rastrear y actualizar el estado del incidente.

### CÓMO SE INTEGRA EL ANÁLISIS EN ERP

Las innovaciones basadas en inteligencia artificial en ERP están diseñadas para ayudar a los equipos de finanzas y ventas a adaptarse rápidamente al clima económico actual, explorar nuevos modelos comerciales y mejorar la toma de decisiones estratégicas. Recientemente, Oracle anunció actualizaciones cruciales para Oracle Fusion Cloud Enterprise Resource Planning (ERP) y Oracle Fusion Cloud Enterprise Performance Management (EPM), que pueden ayudar a los equipos financieros a utilizar tecnologías como inteligencia artificial, asistentes digitales y análisis y mejorar la eficiencia, disminuir costos y tener más productividad.

Al observar las nuevas capacidades de inteligencia artificial y aprendizaje automático, análisis y seguridad de ERP de Oracle, vemos que hay una función de planificación predictiva, que ayuda a las empresas a reconocer y utilizar tendencias y conocimientos y patrones analíticos en datos financieros y operativos. Con acceso a dicha información en tiempo real, las empresas financieras pueden ver predicciones y pronosticar variaciones, identificar patrones de variación y realizar revisiones de planes sobre la marcha para mejorar la calidad y la velocidad de las decisiones.



## HEARSAY PROFUNDIZA LOS LAZOS CON SALESFORCE



Cerca de la mano de la joven mujer asiática con smartphone por el puerto de Victoria, contra el icónico horizonte de la ciudad de Hong Kong al atardecer

Las empresas de servicios financieros como los bancos y los seguros tienden a estar fuertemente reguladas. Como tales, requieren un nivel especial de seguridad y auditabilidad. Hearsay, que fabrica herramientas de comunicación compatibles con este tipo de empresas, anunció hoy una nueva asociación con Salesforce, que permite una integración fluida con Salesforce CRM y herramientas de automatización de marketing.

La compañía también anunció que Salesforce tomaría una participación minoritaria en Hearsay, aunque la cofundadora y directora ejecutiva de la compañía, Clara Shih, no proporcionó detalles sobre esa parte del anuncio.

Shih dice que la compañía creó la categoría de venta social cuando se lanzó hace 10 años.

Hoy en día, proporciona un conjunto de herramientas como correo electrónico, mensajería y sitios web junto con una capa de gobernanza para ayudar a las empresas de servicios financieros a interactuar con los clientes de manera compatible. Sus clientes se encuentran principalmente en banca, seguros, gestión patrimonial e hipotecas.

Dijo que se dieron cuenta de que si podían encontrar una manera de compartir los datos que estaban recopilando con el conjunto de herramientas Hearsay con CRM y software de automatización de marketing de una manera automatizada, haría un mayor uso de esta información que por sí solo. Con ese fin, han creado un conjunto de API para habilitar eso con algunos conectores integrados.

El primero será conectar Hearsay con Salesforce, con planes para agregar otros proveedores en el futuro.

"Se trata de poder conectar [los datos de Hearsay] con el sistema CRM de registro y luego analizarlos en miles, si no decenas de miles de asesores o banqueros en una sola empresa, para descubrir las mejores prácticas. Luego, podría usar esa información como direcciones de conducción por GPS que ayudan a cada asesor a comportarse en el momento y comunicarse en el momento como lo haría el mejor asesor", explicó Shih.

En la práctica, esto significa compartir la información con la plataforma de datos del cliente (CDP), el CRM y las herramientas de automatización de marketing para ofrecer una segmentación más inteligente basada en un cuerpo de información más rico. Por lo tanto, el asesor puede usar la información obtenida de todo lo que sabe sobre el cliente en el conjunto de herramientas para entregar un mensaje personal más significativo en lugar de un anuncio dirigido o un envío masivo de correo electrónico. Como señala Shih, el anuncio podría incluso tener sentido, pero podría ser sordo según las circunstancias. "En lo que nos enfocamos es en esta experiencia humano-cliente, y eso solo se puede entregar en la última milla porque es solo con el asesor que muchos clientes confiarán en estos eventos y decisiones de vida muy importantes, y luego, a la inversa, solo en la última milla en la que el asesor de confianza puede brindar asesoramiento sobre relaciones", dijo.

Ella dice que lo que están tratando de hacer al combinar flujos de datos sobre el cliente es generar lealtad de una manera que las soluciones de tecnología pura simplemente no son capaces de hacer. Como ella dice, nadie dice que están cambiando de banco porque tiene el mejor bot de chat. Hearsay se fundó en 2009 y ha recaudado \$ 51 millones, así como cualquier otro dinero que Salesforce agregue a la mezcla con la inversión actual. Otros inversores incluyen Sequoia y NEA Associates. Su último aumento fue en 2013, una Serie C de \$ 30 millones.

# SAMSUNG Y LA TECNOLOGÍA 6G

El proyecto anunciado por las autoridades de Corea del Sur no es el primero en anunciarse respecto al desarrollo de 6G. A mediados del mes de julio, Samsung presentó su informe técnico titulado "The Next Hyper-Connected Experience for All", en el cual se muestra su visión para estos sistemas de próxima generación.

La compañía de procedencia coreana espera que la finalización del 6G y su fecha de comercialización puedan ser para el 2028, aunque su implementación masiva se contempla aproximadamente dentro de una década. "Tanto los humanos como las máquinas serán los principales usuarios de 6G, que se caracteriza por la provisión de servicios avanzados, como la realidad extendida verdaderamente inmersiva (XR), el holograma móvil de alta fidelidad y la réplica digital", expone referido informe de Samsung.



## YES BANK PRESENTA SERVICIOS BANCARIOS EN WHATSAPP



Yes Bank ha presentado servicios bancarios en WhatsApp y sus clientes ahora pueden verificar el saldo de su cuenta de ahorros, ver transacciones recientes y productos de banca digital, aprovechar préstamos contra depósitos fijos, ordenar cheques, informar transacciones no autorizadas, conéctese con el centro de contacto por llamada o correo electrónico y solicite más de 60 productos y servicios a través de un mensaje.

Ritesh Paj, director digital de Yes Bank, dijo: "Las solicitudes bancarias de los clientes se atenderán en tiempo real a través de la plataforma de mensajería, lo que hará que la banca sea más eficiente".

CURSOS ONLINE

# HABILIDADES DIRECTIVAS

¿Y SI APROVECHAS  
EL TIEMPO  
QUE ESTÁS  
EN CASA?

- AFRONTAR CONFLICTOS LABORALES
- COACHING Y MENTORING
- DELEGACIÓN
- EL TRABAJO EN EQUIPO
- GESTIÓN DE ESTRÉS
- GESTIÓN DE PROYECTOS
- GESTIÓN DEL CAMBIO
- GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL
- GESTIÓN DEL TIEMPO
- LIDERAZGO
- MOTIVACIÓN LABORAL
- NEGOCIACIÓN
- PROTOCOLO Y ETIQUETA EN EVENTOS
- HABILIDADES DIRECTIVAS
- REUNIONES EFICACES
- TOMA DE DECISIONES



[www.formantec.es](http://www.formantec.es)



[hola@formantec.es](mailto:hola@formantec.es)

formantec

## GENESYS LANZA LA ARQUITECTURA ENGAGE MULTICLOUD



Genesys anunció hoy Genesys Engage Multicloud, un nuevo modelo de arquitectura que permite a las empresas hacer la transición a la nube mientras preserva las inversiones en tecnología existentes y cumple con rigurosos requisitos de seguridad y datos.

La nueva arquitectura en contenedores permite a los usuarios de Genesys Engage seleccionar implementaciones en la nube pública o privada, en las instalaciones o híbridas con Genesys Cloud o proveedores externos. Además, la arquitectura multicloud hace posible que las organizaciones ejecuten Genesys Engage en la nube privada de su elección, incluidos los principales proveedores de infraestructura como servicio, Amazon Web Services (AWS), Google Cloud o Microsoft Azure.

A diferencia de otras arquitecturas de centros de contacto que requieren que las empresas seleccionen un proveedor de nube específico, la nueva oferta de Genesys no tiene esa restricción, dice Tod Famous, jefe de gestión de productos de Genesys Engage.

"Engage está experimentando un cambio importante hacia la nube; todavía hay muchos sistemas locales", dice. "Engage les permite tener el control a medida que avanzan por este camino".

El enfoque multicloud también permite a los usuarios de Genesys Engage decidir cómo se opera la aplicación, independientemente, por Genesys o administrada por socios como Accenture, Aria Solutions, Avtex, BT, Cognizant, ConvergeOne, Infosys, NTT o Orange Business Services. Además, las organizaciones pueden mover sus aplicaciones de software entre nubes o múltiples proveedores para abordar las distintas necesidades geográficas y los requisitos de soberanía de datos.

"Para la mayoría de las empresas globales, administrar su negocio en la nube con un proveedor no es realista", dijo Robert Allman, vicepresidente senior global de experiencia del cliente en NTT, en un comunicado.



"Multicloud es el camino a seguir, y Genesys está brindando a nuestros clientes el tipo de versatilidad que necesitan para construir el entorno de nube que mejor se adapte a sus requisitos mientras optimizan la inversión de su centro de contacto". Además, la arquitectura multicloud permite a las organizaciones que utilizan Genesys Engage acceder a las capacidades impulsadas por inteligencia artificial de Genesys Cloud, como Predictive Engagement y Workforce Engagement Management, como una solución completamente integrada.

Las empresas que utilizan Genesys Engage también pueden ampliar su solución de centro de contacto central integrando aplicaciones existentes de proveedores como AWS, Google Cloud, Microsoft, Nuance Communications y Calabrio. La integración de Nuance con Genesys Engage Multicloud permite a las organizaciones acceder a la inteligencia artificial conversacional de Nuance, junto con otras herramientas como la biometría, integrándola sin problemas en sus centros de contacto.

Mediante el uso de la plataforma Genesys, Nuance AI-Powered Intelligent Engagement Cloud puede proporcionar a las empresas servicios abiertos, modulares y nativos de la nube para AI conversacional, AI de compromiso y soluciones de AI de seguridad, Robert Weideman, vicepresidente ejecutivo y gerente general de Nuance Enterprise Division, escribió en una publicación de blog.

"Esto permite a los clientes y socios acelerar la transformación digital y de la IA y las estrategias de participación en el autoservicio, al mismo tiempo que facilita más que nunca la implementación de nuestras soluciones de la manera que mejor se adapte a sus necesidades comerciales y estratégicas en la nube, la nube pública o la nube privada de Nuance. ."

Famous señala que la nueva arquitectura simplifica a las organizaciones la creación de un ecosistema de múltiples proveedores y la adaptación de su infraestructura, implementación y modelos de gestión para que se adapten a sus negocios.



## FULLCONTACT SE ASOCIA CON LIVEINTENT PARA CREAR UNA SOLUCIÓN DE RESOLUCIÓN DE IDENTIDAD INTEGRADA



LiveIntent, un proveedor de plataforma de marketing por correo electrónico, se está asociando con FullContact, un proveedor de software de resolución de identidad basado en la nube, para mapear datos en línea y fuera de línea a una identificación portátil, omnicanal y persistente.

"Nuestra solución combinada es lo que la industria ha estado pidiendo", dijo Kurt Hawks, director de ingresos de FullContact, en un comunicado. "Esto pone el control de la información a nivel de persona en manos del especialista en marketing para crear una diferenciación competitiva. Los especialistas en marketing que incorporen esta información en sus cuatro paredes y comiencen su transición al mundo sin cookies verán la orientación de medios, la experiencia del cliente y los beneficios de medición. Esta es la innovación que el mercado necesita en este momento".

Esta solución combina PersonID de FullContact, un identificador portátil y persistente asignado a información de identificación personal, identificadores comerciales y personales, ID de anuncios móviles, correos electrónicos, identificadores sociales y miles de conocimientos sobre cada persona, con un nonID de LiveIntent para predecir la dirección de correo electrónico principal asociada. Con dispositivos o navegadores NonID de LiveIntent y PersonID de FullContact están abiertos y se conectan a todas las ofertas y soluciones de identidad, incluidos los archivos CRM sin conexión.

La asociación crea una vista unificada de clientes y prospectos en tiempo real y permite el reconocimiento de clientes uno a uno omnicanal.

Esto se extiende a visitas a sitios web, incorporaciones / ubicaciones en medios, centros de llamadas, programas de lealtad / CRM, medición omnicanal y más. Debido a que el nonID ofrece una ruta de regreso a la dirección de correo electrónico anónima a través de un hash de correo electrónico cifrado, el comercializador, el proveedor y sus equipos de ciencia de datos pueden decidir cómo aprovecharlo.

"Esta asociación es una realización de la misión de LiveIntent de conectar las marcas con las personas", dijo Jon DeGennaro, vicepresidente de identidad de LiveIntent, en un comunicado. "Juntos, FullContact y LiveIntent brindan un marco más sólido para que las marcas y los editores tengan puntos de contacto incrementales que resuelvan sus problemas comerciales ahora y en la era venidera en la que la cookie de terceros perderá su importancia. Entre FullContact y LiveIntent, podemos unir cualquier dato de origen a los ID en línea combinados para la orientación y la medición que funcionan en un mundo donde la persona promedio tiene varios dispositivos y donde el papel de la cookie de terceros se verá disminuido".

"Las oportunidades para que los vendedores y los editores aprovechen la asociación son casi ilimitadas", dijo Matt Keizer, fundador y CEO de LiveIntent, en un comunicado.

"Al combinar los datos sin conexión con la identidad en línea con un gráfico tan completo, los especialistas en marketing y los editores pueden prosperar en un mundo sin cookies de terceros al poder realizar mediciones y atribuciones, ejecutar marketing basado en personas, activar correos electrónicos, impulsar la personalización, lograr resolución de identidad, realizar de forma responsable la gestión del consentimiento, ejecutar la segmentación por audiencia, integrar la automatización y el análisis de marketing, optimizar las recomendaciones, permitir que los anunciantes y los DSP realicen transacciones en un identificador estable en todo su inventario y mucho más. , editores y proveedores de tecnología, no los jardines vallados".

# JELLYFISH OFRECE LA HERRAMIENTA DE OFERTAS PERSONALIZADAS DE GOOGLE PARA LA COMPRA PROGRAMÁTICA DE MEDIOS

Jellyfish ahora ofrece ofertas personalizadas de Google para optimizar la compra de medios programáticos para el marketing digital. Jellyfish fue seleccionada como una de las primeras pruebas beta de Ofertas personalizadas, que permite a los anunciantes personalizar campañas más allá de las capacidades nativas de Display y Video 360 de Google para obtener una mayor precisión durante la activación programática de Google.

Con las ofertas personalizadas de Google, Jellyfish puede adaptar los presupuestos de publicidad programática hacia una gama más amplia de métricas dentro de la plataforma de Google.

Jellyfish puede evaluar y calificar las ofertas a nivel de impresión para tener en cuenta los indicadores clave de rendimiento personalizados, incluido el valor de la transacción de ventas, los puntos de conversión ponderados y la dinámica de la subasta.

Jellyfish también puede configurar algoritmos dentro del entorno de Google, proporcionar recomendaciones de ofertas personalizadas y crear modelos personalizados de aprendizaje automático para maximizar el valor de las impresiones.

"Como uno de los primeros probadores beta de Google Custom Bidding, Jellyfish ya

está implementando esta tecnología programática avanzada en todos los mercados", dijo Mario Schiappacasse, vicepresidente de medios programático de Jellyfish, en un comunicado. "Al combinar la nueva herramienta de Google con nuestra experiencia en datos existente, los clientes pueden aprovechar al máximo los presupuestos publicitarios yendo más allá de las funciones de optimización estándar dentro del ecosistema nativo de Google. Esto es especialmente clave en tiempos de incertidumbre cuando los anunciantes deben aprovechar al máximo la inversión en medios y generar ingresos a largo plazo".

# jellyfish



Google Marketing Platform

# CENTRO DE LLAMADAS MTC NAMIBIA CERRADO POR COVID-19

make the connection

*MTC*

El centro de llamadas de MTC Namibia en Windhoek se cerró después de que un empleado de la compañía de teléfonos celulares dio positivo por los nuevos coronavirus.

Según la compañía, el empleado actualmente está hospitalizado por afecciones médicas subyacentes, pero se encuentra en condiciones seguras. En un comunicado el jueves por la noche, MTC dijo que tenía la intención de volver a abrir el centro de llamadas después de 14 días o antes del 7 de agosto, después de que el edificio haya sido desinfectado.

"Mientras tanto, todos los servicios del centro de llamadas serán suspendidos", dijo MTC. Instó a las personas que marcan su número de emergencia a comunicarse directamente

con su centro de emergencia.

La compañía también cerró su oficina central en Windhoek con efecto inmediato, incluida su tienda en Olympia. Esto ocurre después de que un empleado fue rastreado para haber estado en contacto con alguien que dio positivo por el nuevo coronavirus. El empleado está en autoaislamiento esperando los resultados de la prueba.

"Esta también es una medida de precaución hasta que se conozcan los resultados y, por lo tanto, esperamos reabrir la oficina central y la tienda Olympia la próxima semana el viernes 31 de julio o antes si los resultados de las pruebas son negativos", afirmó la compañía.



## PYZE SE UNE AL PROGRAMA DE SOCIOS ISV DE PEGASYSTEMS

Pyze, un proveedor de análisis de transformación digital, se ha asociado con Pegasystems. Como parte del programa de socios de proveedores de software independientes (ISV) de Pega, Pyze ayudará a las empresas a medir y mejorar la productividad y adopción de los usuarios de aplicaciones de Pega, maximizar el ROI e identificar los requisitos de optimización para los servicios empresariales digitales.

Pyze ofrecerá análisis de código bajo de plataforma profunda e inteligencia de datos para aplicaciones móviles, web y de chat. El análisis integrado del comportamiento del usuario, las métricas comerciales personalizadas y el seguimiento del flujo de trabajo del proceso comercial cuantifican el impacto comercial de cada aplicación a nivel de usuario, segmento y agregado.

La oferta conjunta integra las capacidades de Pyze Enterprise Application Analytics con Pega Infinity, el paquete de software de transformación digital de Pega que unifica el compromiso del cliente y el software de automatización inteligente, para ayudar a los clientes y socios a acelerar la entrega de aplicaciones y medir el uso y el impacto comercial en todos los canales.

### EL PRODUCTO TAMBIÉN PERMITE A LOS USUARIOS HACER LO SIGUIENTE:

Optimizar los procesos comerciales existentes e introducir nuevas funciones.

Automatizar la participación de los usuarios y los viajes de retroalimentación.

Tomar decisiones de asignación de recursos de la cartera de aplicaciones en función del uso y los resultados comerciales.

"Las organizaciones están adoptando la suite Pega Infinity de soluciones de transformación digital para modernizar las aplicaciones existentes e implementar nuevas soluciones comerciales", dijo Prabhjot Singh, director ejecutivo de Pyze, en un comunicado. "Pyze, como líder en análisis de transformación digital, ofrece un complemento natural con nuestra oferta integrada conjunta para brindar visibilidad para mejorar el uso y el impacto comercial de las aplicaciones.

Con Pyze, los clientes de Pega pueden mejorar sus funciones de monitoreo existentes, optimizar la ejecución de flujos de trabajo y procesos de negocio, e implementar una estrategia de desarrollo de mejora continua que ofrece mejores aplicaciones con cada lanzamiento".

"Como miembro valioso de nuestro ecosistema de socios ISV, Pyze ayudará a los clientes de Pega a obtener capacidades analíticas aún más profundas para optimizar aún más sus aplicaciones Pega", dijo Rupen Shah, vicepresidente de alianzas y estrategia de ISV en Pegasystems, en un comunicado."

Con una visibilidad complementaria del uso de las aplicaciones, los clientes pueden optimizar aún más sus inversiones en Pega a lo largo de sus viajes de transformación digital".



## SALESFORCE LANZA LA GESTIÓN DE COMENTARIOS

Salesforce lanzó ayer Feedback Management, un conjunto de herramientas y encuestas que permitirá a las empresas recopilar comentarios procesables en tiempo real de clientes y empleados.

Integrada en la suite completa de productos Salesforce, la nueva suite Feedback Management ayuda a las empresas a extraer automáticamente los datos disponibles en la plataforma Salesforce y conectarlos a las preguntas de las encuestas de clientes. Luego, las respuestas se asignan individualmente de nuevo a la plataforma Salesforce, creando o actualizando campos automáticamente según sea necesario. Las empresas pueden entonces crear acciones de seguimiento basadas en las necesidades.

Las empresas también pueden usar la suite para crear mapas de ciclo de vida y análisis de viajes totalmente personalizables, crear encuestas y automatizar la recopilación de comentarios en cualquier canal, incluidos bots, centros de servicio, portales y más. También pueden usar la plataforma para rastrear Net Promoter y al cliente. puntuaciones de satisfacción a lo largo del ciclo de vida del cliente.



Con tecnología de Einstein Analytics, Feedback Management también proporciona paneles de control integrados e inteligentes.

Ashish Kothari, vicepresidente senior de gestión de productos de Salesforce Industries, citó el reciente Informe sobre el estado del cliente conectado de Salesforce para señalar que el 73 por ciento de los clientes esperan que las empresas con las que interactúan comprendan sus necesidades.

"Sin embargo, solo alrededor de la mitad de los clientes dicen que las empresas están cumpliendo con sus necesidades porque las empresas no tienen la información necesaria para brindar experiencias personalizadas", escribió en una publicación reciente de blog.

"Datos de retroalimentación en tiempo real recopilados en la etapa correcta de cada La relación es la forma más importante para que las empresas comprendan mejor las necesidades de sus clientes.

"A medida que las organizaciones continúan administrando mediante la reapertura de manera segura, es más importante que nunca que comprendan las necesidades y expectativas cambiantes de sus partes interesadas clave. Con esta solución fácil de activar, las empresas pueden tomar decisiones comerciales más informadas y relevantes", concluyó.



# EXPRESS VIRTUAL MEETINGS

## EVITA INTRUSOS NO DESEADOS EN LAS VIDEOLLAMADAS

La solución de videoconferencia de EVM ofrece lo último en tecnología de videoconferencia HD de nivel empresarial a empresas de todos los tamaños.

El cifrado seguro SHA-256 RSA SSL mantiene la información de las videoconferencias a salvo de posibles interceptores.

La solución de videoconferencia patentada de EVM, vmeet.express, y el servicio de puente de video H.323 de la compañía, express.vc, que está diseñado para funcionar con terminales compatibles con H.323 o SIP-video, incluidos Cisco, Polycom y Lifesize VC, están contruidos en WebRTC (el marco abierto para la web que habilita las capacidades de comunicaciones en tiempo real (RTC) en el navegador).

"Nuestro servicio de puente de video H.323 está configurado de manera predeterminada para enviar y recibir datos cifrados cuando sea posible y los titulares de cuentas también pueden optar por otorgar acceso solo a

los participantes que usen hardware que admita cifrado de datos", Andrea Goding, Gerente General de Express Virtual Reuniones explica.

"Además, nuestra infraestructura de videoconferencia está alojada en centros de datos seguros en Australia y es independiente de la Internet pública. Nuestra tecnología de cifrado de seguridad de vanguardia, que se alinea con los protocolos de seguridad estándar, protege la transmisión de datos de voz y video, impidiendo posibles amenazas a la seguridad y privacidad del cliente".

Para conferencias que requieren la seguridad como prioridad, los servicios de videoconferencia y audio administrados de EVM brindan el mayor nivel de seguridad posible. Su equipo de expertos puede conectar una lista de participantes uno por uno y monitorear la conferencia, ya sea por teléfono o mediante su servicio de puente de video H.323.

Si bien la solución de EVM se basa en un marco tecnológico seguro, hay varias formas de evitar participantes no deseados:

**Mantenga sus códigos de acceso seguros.**

**Solicitar nuevos códigos de acceso cuando el personal se vaya.**

**Solo emita las horas y fechas de inicio de la conferencia a los participantes que desee que asistan.**

EVM es un servicio de conferencias de propiedad australiana, construido y respaldado en centros de datos seguros con sede en Australia.



 **Express**  
Virtual Meetings™

## CALLMINER SE ASOCIA CON INTRADIEM

La empresa de análisis de voz CallMiner se está asociando con Intradiem, un proveedor de soluciones de automatización de la fuerza laboral, para activar automáticamente acciones inteligentes a partir de interacciones de voz y texto.

El objetivo de la asociación es ayudar a los centros de contacto a identificar cuándo el comportamiento del agente muestra que se necesita capacitación, distribuir automáticamente el soporte de conocimiento del agente en función de los temas de conversación y proporcionar alertas de agente y supervisor en tiempo real cuando se infringe el cumplimiento legal o del script.

El análisis de conversación de CallMiner Eureka revela información procesable de cada interacción de voz y texto del centro de contacto de la voz del cliente y la voz del empleado. La puntuación multicanal automatizada proporciona un enfoque centrado en lo más importante para la mejora de la calidad de los agentes y la optimización de la experiencia del cliente (CX).

"La capacidad de CallMiner para revelar información de cada interacción empodera a las organizaciones con inteligencia de comportamiento que impulsa a la acción con confianza", dijo Paul Bernard, presidente y director ejecutivo de CallMiner, en un comunicado.

"Nuestra asociación con Intradiem permitirá a los centros de contacto aplicar nuestro pulso persistente de conocimiento omnicanal de clientes y agentes con la automatización de Intradiem para mejorar de manera más eficaz el rendimiento de los agentes, la experiencia del cliente y toda la empresa".

"La plataforma de automatización de la fuerza laboral en tiempo real de Intradiem combinada con el análisis de comportamiento de CallMiner permite a los clientes tomar medidas inmediatas sobre los conocimientos", dijo Matt McConnell, director ejecutivo de Intradiem, en un comunicado. "Aprovechar las capacidades en tiempo real de Intradiem reduce el tiempo que se tarda en identificar un problema y, posteriormente, abordarlo".



# EVOLVE IPSE INTEGRA CON MICROSOFT TEAMS Y WORKSPACES

Al aprovechar un portal de administración de acceso e identidad basado en la web, los agentes y gerentes pueden usar Microsoft Teams, acceder a todas las aplicaciones de la empresa, incluidas las aplicaciones heredadas en las instalaciones, mientras brindan la experiencia del cliente con el software de centro de contacto omnicanal de Evolve IP.

Evolve Contact Suite fue diseñado para permitir que los agentes del centro de contacto trabajen en cualquier lugar. Y las nuevas mejoras en la plataforma amplían esas capacidades.

"Cuando los agentes y sus gerentes se vieron obligados a mudarse de casa, las empresas lucharon por ofrecer todas las funciones

necesarias para que tuvieran éxito", dijo Scott Kinka, director de tecnología de Evolve IP, en un comunicado. "Algunas soluciones CCaaS brindan una forma remota para que los agentes se unan al centro de contacto omnicanal, pero no logran entregar de manera segura el resto de las aplicaciones que los agentes necesitan para tener éxito. TI todavía tiene la carga de enviar computadoras y administrar VPN". Kinka continuó: "Nadie en el mercado de los centros de contacto, además de Evolve IP, puede proporcionar una solución completa para agentes y gerentes que ofrezca funciones omnicanal galardonadas, acceso seguro a SaaS y aplicaciones heredadas, e integración con el resto del negocio a través de Microsoft Teams, todo desde un navegador web en casi cualquier dispositivo".



EVOLVE IP  
WORK ANYWHERE

Evolve Contact Suite  
ECS Web Agent Client Demo



# RIBBON VENDE SU PLATAFORMA DE COMUNICACIONES KANDY



[ribboncommunications.com](http://ribboncommunications.com)

Ribbon Communications anunció un acuerdo para la adquisición de su división de comunicaciones Kandy por parte de AVCtechnologies. La compañía se desprenderá de sus soluciones de comunicaciones unificadas como servicio (UCaaS), plataformas como servicio (CPaaS) y contact center como servicio (CCaaS) para focalizarse en el área de modernización de redes, analíticas, seguridad y redes ópticas, tras la adquisición de Edgewater Networks y, más adelante, ECI Telecom.

Con el acuerdo, AVCtechnologies emitirá 13 millones de acciones para Ribbon

Communication, lo que le permitirá tener algo de participación en la compañía combinada. La venta de Kandy muestra a una Ribbon más orientada al negocio de redes, específicamente las redes ópticas, y una despedida de lo que fue por algunos años la estrella de su negocio: Kandy. Su plataforma de Comunicaciones en tiempo real permitía a operadores de servicio, empresas, vendedores de software e integradores ofrecer servicios de comunicaciones y embeberlas dentro de sus aplicaciones y procesos de negocio. La plataforma tenía como clientes a empresas de la talla de AT&T, la Ciudad de Los Ángeles, IBM y Etisalat.

## TELEFÓNICA VENDE SU FILIAL

## COSTA RICA



En dos comunicados separados, Telefónica y Liberty Latin America anunciaron un acuerdo para que Liberty adquiriera la totalidad de Telefónica Costa Rica en una operación en efectivo y libre de deuda.

Para Telefónica, la operación permitirá mantener su plan de sanear sus finanzas a partir de la venta de operaciones en América Latina.

La compañía asegura que la operación le generará al grupo plusvalías por un valor de aproximadamente 210 millones de euros antes de impuestos. Además, todo el capital inyectado por la venta de Telefónica Costa Rica será utilizado para reducir la deuda del grupo.

El acuerdo está sujeto a determinadas condiciones, entre las que se encuentran las aprobaciones por parte de las autoridades regulatorias. Si no hay desacuerdos de por medio y las autoridades aprueban la operación la operación se concretaría para la mitad de 2021.

“Telefónica Costa Rica es el segundo operador móvil del país con 2,3 millones de suscriptores y su red móvil cubre aproximadamente el 90% de la población con LTE”, señala la compañía en un comunicado.

## ARCOTEL AMPLÍA PLAZO PARA EL REGISTRO DE LOS CALL CENTERS

## ECUADOR

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (Arcotel) amplió el plazo para que las entidades bancarias y crediticias informen los números telefónicos de los call center desde los cuales se realizan llamadas comerciales.

Las entidades financieras tenían un plazo de 45 días a partir del 24 de julio de 2020, según la última resolución de la Arcotel. Aunque la iniciativa comenzó en 2018 y, desde entonces, ha tenido una serie de tropiezos para concretarse.

Por la emergencia sanitaria, Arcotel dispone que ahora correrá un nuevo lapso de 60 días a partir de 7 de septiembre de 2020. Con lo cual la nueva fecha límite es el 7 de noviembre de 2020.

La resolución ya se notificó a las telefónicas Claro, Movistar, CNT; al Ministerio de Telecomunicaciones

y a la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca). “El resto de entidades de los diferentes sectores como: turismo, venta, proselitismo, entre otros, tenían un término de 120 días para entregar la información requerida”, indicó Arcotel en un comunicado.

Cada empresa que desee realizar este tipo de llamadas gestionará la autorización de sus clientes o usuarios.



## SURFACE MICROSOFT LA SOLUCIÓN END TO END EMPRESARIAL

## MEXICO

El lanzamiento de la línea de producto Surface Microsoft busca perfilar al usuario del mercado empresarial y así ayudarle en temas de productividad, conectividad y colaboración, así lo dijo Ruperto Solano, gerente de Desarrollo de Socios para Surface en Microsoft México.

Surface estará disponible en México a través de Ingram Micro como único mayorista autorizado, y 20 partners, con un perfil consultivo y con capacitación técnica y comercial, podrán llevar la oferta al mercado empresarial.

“Surface es una línea habilitada para convivir con aplicativos seguros de productividad en la nube, propios de Microsoft; y trae soluciones para administración que pueden convivir con las aplicaciones que ya utilicen las empresas”, explicó Solano.

La mezcla de integradores y partners especializados en la venta de equipos premium llevará a los usuarios a una sola conversación de negocio, en donde el dispositivo de amplias características se complementa con aplicaciones de nube y productividad para beneficiar a las empresas.

“El perfil de partners con el que trabajamos es un híbrido, tenemos un mix de socios que tiene mucha experiencia en hardware, y por otro lado están los integradores que están muy enfocados en licenciamiento de nube, software y aplicativos de escritorio. Surface no viene a desplazar a otras marcas sino a cubrir una demanda de soluciones end to end”, añadió.



Microsoft  
Surface



## MEXICO

## CALL CENTER PARA DUDAS DE LOS ALUMNOS

El secretario de Educación Pública (SEP), Esteban Moctezuma Barragán, aseguró que ha sido un gran reto la elaboración de 4 mil 550 programas de televisión e Internet para iniciar las clases remotas del ciclo escolar 2020-2021 debido a la pandemia de coronavirus. Estos programas serán respaldados por un call center para atender las dudas de los alumnos.

El funcionario federal destacó el gran apoyo y compromiso de las maestras y los maestros en el programa de regreso a clases 'Aprende en Casa II' que inició el 24 de agosto.

"Si a un niño que no le quedó claro algo podrá hablar con su maestra o maestro, pero también hay un centro telefónico en donde les construimos un repositorio con maestros para poder hablar sobre los temas que se transmiten en televisión e Internet", indicó.



## CALL CENTER COMO PROGRAMA DE CONTENCIÓN EMOCIONAL

Con el propósito de que la comunidad de la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia (ENEO) reciba atención especializada de enfermería en salud mental y psicología, debido a malestares causados por la pandemia, la UNAM (Universidad Nacional Autónoma de México), a través de esa entidad, puso en operación el Programa de Contención Emocional, a través de un call center.

En tiempo real, personal de enfermería especializado en salud mental ofrece ayuda de primer contacto en casos de estrés agudo, ansiedad, depresión, duelo por COVID-19 y riesgo suicida. Expertos de enfermería en salud mental del Plan Único de Especialización en Enfermería, mediante estrategias para el fortalecimiento de la salud mental y apoyo emocional, otorgan la asistencia.

**El centro de atención telefónica tiene horario de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 20:00 horas, en los teléfonos: 55-53-50-72-18, 800-46-10-098, y mediante el chat en línea en la página <http://www.eneo.unam.mx/enfermeriacallcenter/>**

En principio, este programa está dirigido a 150 trabajadores administrativos, 550 profesores y seis mil alumnos de la ENEO, de ambos sistemas escolares (presencial y a distancia), con posibilidad de escalarlo -una vez evaluada esta primera etapa- a la comunidad de la enfermería universitaria y otros espacios de la Universidad Nacional.



## TELEPERFORMANCE ANUNCIA INICIO DE OPERACIONES

## NICARAGUA

La compañía Teleperformance anunció su decisión de establecerse en Nicaragua, y posteriormente en el resto de la región Centroamericana, lo que viene a contribuir con la generación de empleo en el país.

Nicaragua fue el primer país de la región, en la que la compañía puso sus intereses ya que está apostando por el talento local, ofreciendo plazas de empleo que se pueden realizar desde casa con el único requisito de ser bachiller y hablar inglés.

En palabras de René Rubio, COO de la compañía: "Teleperformance ha llegado para quedarse en Nicaragua, ofreciendo una nueva propuesta de valor que se enfoca en la generación de empleo con amplias oportunidades de crecimiento y superación profesional".

La compañía ofrece un sistema de reclutamiento completamente en línea, cuenta con 300 mil colaboradores en al menos 80 países en todo el mundo.



## EN MEDIO DE LA PANDEMIA LOS CONTACT CENTERS SIGUEN CONTRATANDO

## GUATEMALA

Ninoshka Linde, gerente del sector de Contact Center de la Asociación Guatemalteca de Exportadores (Agexport), asegura que el sector contact center, el que generalmente se convierte en una opción para muchos jóvenes que no cuentan con una experiencia laboral previa.

Linde mencionó que como empresas, siguen contratando, aún en medio de la pandemia, y que los agremiados en AGEXPORT que son 20, representan más o menos el 95% de los servicios de exportación del sector y que además, siguen operando.

"Seguimos contratando, realmente hemos pasado a la modalidad de trabajo de casa el 80% de operación está trabajando desde casa, con muy buenos resultados y el 20% que quedó trabajando en oficinas son personas que están trabajando en servicios esenciales... los estamos protegiendo, los estamos cuidando", dijo.

Realizan ferias virtuales de empleo y captan estudiantes de colegios y Call Centers con quienes tienen un programa para el aprendizaje de inglés en la educación secundaria y así exponerles las posibilidades que tienen de trabajar en la industria de Guatemala.

Consultada sobre las oportunidades para jóvenes graduandos, Linde mencionó que ese sector es generalmente la opción para muchos que no tienen experiencia en otros empleos y que son pocas las industrias que no piden que las personas tengan experiencia.



## COLOMBIA

## CREADA PRIMERA ESCUELA DE GESTIÓN DE CLIENTES EN LATINOAMÉRICA

GSS Grupo Covisian, compañía especializada en servicios de subcontratación de procesos empresariales y de contact center, inicia en Colombia la "Covisian Academy Latinoamérica", primera escuela de gestión de clientes del país. Luego de la acogida de la Covisian Academy en Europa, donde cuentan con más de 350 alumnos y 20 compañías participantes en sus cuatro ediciones, la academia de gestión de clientes en Colombia tiene el objetivo de crear una comunidad de profesionales exitosos en Latinoamérica.

El programa busca que los profesionales de CRM, operaciones, marketing y digital, (que tienen un papel relevante en proyectos estratégicos y

operativos para la gestión con clientes), hagan uso inteligente de la información del consumidor y adquieran nuevas habilidades para adaptarse a los nuevos desafíos de la gestión de clientes.

Su primer curso "Liderando la nueva gestión de clientes", que arranca el 20 de octubre, tiene una duración de 126 horas y diez MasterClass online, y cuenta con EOI- Escuela de Organización Industrial, como partner académico.

El propósito es difundir y enseñar las nuevas habilidades y tecnologías de vanguardia para impulsar el sector de gestión de clientes hacia servicios de gran valor.



Los robots, la Inteligencia Artificial (IA), el aprendizaje automático (machine learning) y la inteligencia de datos (big data), son fundamentales en el sistema financiero pues ayudan a mejorar procesos, reducir costos, fidelizar clientes, pero deben ser manejados con responsabilidad por parte de las organizaciones. Así lo aseguró Pablo Junco Boquer, director de tecnología de Microsoft en Latinoamérica durante el foro de transformación digital que organizó Asobancaria.

## IA, MACHINE LEARNING Y BIG DATA EN LA BANCA COLOMBIANA

El ejecutivo dijo que la IA ayuda interpretar los datos, interactuar de manera natural y en una cultura transformada puede ayudarle mucho a los bancos. "Se pueden conocer a los clientes casi de inmediato y se les puede asesorar en tiempo real sin necesidad de generarles esperas ni documentos. Además, pueden dárseles servicios financieros que se adecúen y hacerles planeamiento hacia el futuro", dijo Junco. Con la automatización y la robótica se pueden reducir costos y mejorar la relación con los clientes, detectar anomalías y encontrar patrones fraudulentos con el machine learning. Además, con las herramientas biométricas se les puede ayudar incluso si sus contraseñas se ven comprometidas.

Pero todo esto debe ir, a juicio de Junco, de la mano con una capacitación permanente y el empoderamiento de los empleados para evitar que los clientes se vayan.

## CHILE

**EN OCTUBRE OFERTAS PARA ASIGNAR ESPECTRO COMPATIBLE CON 5G**

Las postulaciones estarán abiertas hasta el último minuto del 19 de octubre y algunas horas después tendrá lugar la apertura.

“Quiero informar a nuestros compatriotas que Chile inicia el proceso para incorporar a nuestro país la tecnología 5G”, dijo el presidente Sebastián Piñera y formalizó el llamado a concurso público.

Serán cuatro procesos independientes por el que se dará a interesados espectro compatible con 5G. La apertura de propuestas se hará de forma electrónica el martes 20 de octubre.

Habrà un concurso público para otorgar una concesión que instale, opere y explote una red inalámbrica LTE-A Pro, 5G o superior en las bandas de 703-713 MHz y 758-768 MHz y otra para las bandas 1.755-1.770 MHz y 2.155-2.170 MHz.

La tercera generará concesiones para la banda de 3,3 – 3,4 GHz y 3,60 – 3,65 GHz y la otra para 25,9 – 27,5 GHz, expone el llamado que se hará según los procedimientos previstos en el artículo 13 de la ley sectorial.

Las autoridades locales confían en que 5G estará comercialmente disponible en el país para 2022.

Para llegar a este momento, Chile debió resolver algunas cuestiones judiciales que tenían estrecha relación con la política nacional en materia de espectro. Ya solucionó el congelamiento parcial de la banda de 3,5 GHz, también determinó que los Claro, Movistar y Entel debían devolver espectro por la debatida subasta de 700 MHz y, más cerca en el tiempo, definió topes dinámicos en una decisión respaldada por la Corte Suprema.

**NUEVO CALL CENTER DE TRAZABILIDAD EN LA REGIÓN METROPOLITANA**

El nuevo call center de trazabilidad, ubicado en la Universidad Central, apunta a fortalecer la labor de seguimiento epidemiológico en la región metropolitana. El objetivo fue logrado a través de un convenio de la Seremi de Salud metropolitana con la referida casa de estudios, la cual dispuso para dichos fines sus instalaciones, alumnos y egresados.

Este nuevo centro de seguimiento epidemiológico, que ya está operativo y cuenta con 260 trazadores, cuando se detecta un paciente positivo, los trazadores inmediatamente deben llamarlo e identificar a sus contactos. Y cuando esos contactos no pueden hacer el aislamiento en sus domicilios, ellos mismos hacen el trabajo de coordinar para que vayan a las Residencias Sanitarias. Este es el único mecanismo que tienen las autoridades chilenas para detener el avance del Coronavirus, de acuerdo con el propio Ministro de Salud de ese país.

La trazabilidad tiene como objetivo principal contribuir a limitar la transmisión de persona a persona mediante la detección rápida de los casos de covid-19 y la identificación de sus contactos. Así se pueden prevenir nuevos brotes. Actualmente, tanto los seremis de salud del país con sus call center y trazadores y la Atención Primaria de Salud, llevan a cabo el proceso de trazabilidad.

Debido a este convenio, la Seremi de la Región Metropolitana ya cuenta con cinco call center de seguimiento y 1.050 trazadores propios. Y hoy, gracias a este fortalecimiento del sistema, la región cuenta con el 80% de casos investigados, de acuerdo con los datos de la Seremi RM.



## ARGENTINA



## TELEFÓNICA SUMÓ 54 STARTUP A SU PROGRAMA DE EMPRENDEDORES

Los 54 proyectos quedaron seleccionados para sumarse a las actividades llevadas delante desde los seis hubs que el programa tiene en el país

El programa Open Future de Telefónica sumó a su portafolio 54 nuevas startups de todo el país, que se incorporarán a la red federal e internacional del programa para potenciar sus soluciones digitales y consolidar los ecosistemas locales de emprendedores.

Según indicó la compañía en un comunicado, los emprendimientos elegidos corresponden mayormente a los verticales de Internet de las cosas, educación, agro y videojuegos, entre otros; y tienen por delante "el desafío de sumarse a una red federal e internacional consolidada, desde donde podrán robustecer sus soluciones digitales y contribuir con sus productos y/o servicios potenciando también los ecosistemas locales".

Los 54 proyectos quedaron seleccionados para sumarse a las actividades llevadas delante desde los seis hubs que el programa tiene en el país:

**Tres de Febrero (El Palomar),  
Corrientes (El Puente),  
Junín (Las Vías),  
Mendoza (La Estación),  
Pergamino (Ecosistema Azul)  
Santiago del Estero (El Nodo).**

### UN PROYECTO FEDERAL

Telefónica destacó que los nuevos emprendimientos fueron elegidos en un proceso 100% virtual entre un total de 130 proyectos, que aplicaron a la primera convocatoria de este año, lo cual representó un incremento del 30% respecto de las iniciativas que se postularon en las dos convocatorias del año pasado. "La virtualidad que impuso la pandemia por coronavirus para la continuidad de numerosas actividades y negocios permitió potenciar el valor de la red, habiendo realizado en lo que va del año numerosas actividades de networking con emprendedores de todo el país, jornadas con el ecosistema de Perú, capacitaciones con Hubs de Europa y diversos intercambios con el equipo de mentores integrado por empleados de la compañía", expresó la firma española.

"A medida que se van sucediendo las distintas convocatorias cada año, vemos con gran satisfacción un incremento en la calidad y robustez de las soluciones presentadas, lo cual refleja el gran talento y potencial que caracteriza a los emprendedores argentinos", afirmó Paula Monteleone, coordinadora de Hubs de Innovación Telefónica Open Future Argentina. "Open Future en Argentina se potencia a partir de alianzas con instituciones públicas y privadas que contribuyen al desarrollo de los emprendedores y, por ende, a la matriz productiva local", destacó la ejecutiva.






# BBVA

## LANZA UNA PLATAFORMA DIGITAL Y GRATUITA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

# ARGENTINA

Es 100% online y de acceso gratuito y estará a disposición de todos aquellos que estén interesados en adquirir conocimientos y habilidades financieras

Con el objetivo de mejorar la salud financiera de la población, BBVA lanzó una Plataforma de Educación Financiera, 100% online y de acceso gratuito que estará a disposición de todos aquellos que estén interesados en adquirir conocimientos y habilidades financieras.

La plataforma está compuesta por diversos talleres que brindan herramientas y nociones administrativas y financieras para aprender a pensar "económicamente", permitiendo mejorar la salud financiera de la población.

Hernán Carboni, director de Relaciones Institucionales de BBVA, señaló que desde la entidad apuestan "por la educación financiera porque creemos que es un pilar fundamental en la construcción y el desarrollo de sociedades más igualitarias y equitativas"

"En el actual contexto de aislamiento social, producto de la pandemia, se ha visualizado la necesidad de que la comunidad en general tenga un uso mucho más cotidiano con herramientas financieras como tarjetas, banca online y banca móvil. A través de esta nueva herramienta digital BBVA busca contribuir con la difusión del conocimiento de educación financiera, mejorar la salud financiera de sus clientes y de la población en general", añadió.

La plataforma contiene talleres completamente

online y se organizan en cinco módulos: finanzas personales, emprendedores, productos bancarios, finanzas sostenibles y conceptos de educación financiera.

### EDUCACIÓN FINANCIERA

La educación financiera es una de las prioridades estratégicas establecidas en el Plan de Inversión en la Comunidad. El compromiso de BBVA con la educación financiera tiene como objetivo global impulsar un concepto de educación financiera en sentido amplio a través del Plan Global de Educación Financiera. Con el Centro para la Educación y Capacidades Financieras BBVA tiene como objetivo promover la importancia de los conocimientos y habilidades financieras, como cuestión fundamental que tiene un impacto directo en el bienestar de las personas y ayudar a que adquieran las capacidades necesarias para tomar decisiones financieras informadas.

Para impulsar esta misión, es clave aunar esfuerzos. Por ello, el centro cuenta con la colaboración de las principales organizaciones e instituciones de referencia mundial en educación e inclusión financiera. Entre otras, el Banco Mundial, el Institute of International Finance (IIF), la OCDE, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Secretaría General Iberoamericana, CAF, la Federación Bancaria Europea (EBF), el Global Financial Literacy Excellence Center, el Center for Financial Inclusion, así como distintas entidades, asociaciones sectoriales, de consumidores y ONGs, que aportan su conocimiento y experiencia a través del Consejo Asesor.



# BBVA

## ARGENTINA

## KONECTA LANZA AL MERCADO EUREKA PLATAFORMA DE E-LEARNING EN LA NUBE

Eureka, una plataforma de e-learning (capacitación virtual) en la nube, con la cual capacitó a sus 6.500 empleados, al iniciarse la cuarentena, cuando tuvo que cerrar sus oficinas y lograr que sus colaboradores siguieran trabajando en sus domicilios.

Según informó la empresa, la propia experiencia muestra que mejora hasta 25% los indicadores de rendimiento en el aprendizaje.

Con esto, la empresa de servicios de contact center y BPO (tercerización de servicios) avanza en su plan de fortalecer su línea de negocios de producción de tecnologías. Anteriormente lanzó Epiron, un programa de gestión de redes sociales y canales digitales.

Eureka fue desarrollada por el Centro Virtual de Formación y Desarrollo profesional de la compañía con sede en Córdoba. Tiene simuladores de práctica, juegos interactivos y aulas virtuales para generar y potenciar habilidades de los colaboradores.



## CALL CENTER FUNDAMENTAL PARA DETECTAR CASOS DE COVID-19

El Centro de Seguimiento de Pacientes con Covid-19 se realiza desde el Call Center que funciona en el espacio cultural "El Galpón de la Estación", en la localidad de Monte Grande, también realiza el rastreo de contactos estrechos de los vecinos sospechosos de tener coronavirus, con el fin de identificar rápidamente los focos infecciosos y prevenir la circulación del virus entre los vecinos.

Gracias a esta labor se puede aislar a los vínculos estrechos y de esa manera lograr que las personas se queden en casa y que el virus no se propague en el resto de la comunidad.

El equipo de seguimiento está compuesto por médicos, epidemiólogos, estudiantes del último año de psicología, asistentes sociales y está en coordinación con el Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires y el Ministerio de Salud de La Nación. Dicho seguimiento para el seguimiento de casos y contactos estrechos de Covid-19. En la última semana se mantuvo comunicación directa con 1.530 vecinos que fueron contacto estrecho de personas con coronavirus. Asimismo, en caso de que lo requieran, a las familias que cumplen aislamiento, el Municipio les ofrece asistencia alimentaria, kit de limpieza y medicamentos.



CURSOS ONLINE

# OFIMÁTICA

¿Y SI APROVECHAS  
EL TIEMPO  
QUE ESTÁS  
EN CASA?

- LIBREOFFICE 4 BÁSICO
- MICROSOFT ACCESS 2013 BÁSICO
- MICROSOFT EXCEL 2013 AVANZADO
- MICROSOFT EXCEL 2013 BÁSICO
- MICROSOFT OUTLOOK 2013
- MICROSOFT PROJECT 2013
- MICROSOFT WORD 2013 AVANZADO
- OFFICE 365 MICROSOFT POWERPOINT 2019



## MCA-MARRUECOS LANZA PROYECTO PARA EVALUAR LA POLÍTICA NACIONAL DE EMPLEO

MCA-Morocco es una institución pública nacida de una asociación entre los gobiernos de Marruecos y Estados Unidos.

La agencia Millennium Challenge Account Morocco (MCA-Marruecos) ha lanzado una iniciativa para apoyar la evaluación de las políticas de empleo y mercado laboral en Marruecos.

La iniciativa, denominada "Lab Emploi", tiene como objetivo fortalecer las capacidades nacionales para la evaluación, el desarrollo y la implementación de políticas de empleo y del mercado laboral, basadas en datos y pruebas científicas fiables.

También tiene como objetivo mejorar la eficiencia de las políticas nacionales para enfrentar los desafíos del mercado laboral. Estos se relacionan con la creación y mantenimiento de empleo, especialmente en vista de la crisis económica provocada por la pandemia de COVID-19.

Para alcanzar los objetivos, MCA-Marruecos colaborará con el Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab (J-PAL) del Instituto de Tecnología de Massachusetts (MIT) y Evidence for Policy Design (EPoD) de la Escuela Kennedy de Harvard.

Los dos centros de investigación colaborarán con el Centro de Políticas para el Nuevo Sur de Marruecos (PCNS), la Universidad Politécnica Mohammed VI (UM6P) y la Escuela Nacional Superior de Administración (ENSA).

Los socios institucionales de la iniciativa incluyen el Ministerio de Trabajo, la Agencia Nacional de Promoción del Empleo y las Competencias (ANAPEC), la Iniciativa Nacional para el Desarrollo Humano (INDH) y el Observatorio Nacional de Desarrollo Humano (ONDH).

La iniciativa se enmarca en el programa de cooperación "Compact II", con un presupuesto de \$ 450 millones. El programa, concluido entre los gobiernos de Marruecos y Estados Unidos en 2015, tiene como objetivo mejorar el capital humano de Marruecos.

Uno de los pilares del programa es el análisis e identificación de las debilidades de los recursos humanos marroquíes y su adecuación a las necesidades de las empresas. El programa también se centra en analizar las dificultades a las que se enfrentan los inversores en Marruecos para promover un crecimiento inclusivo y sostenible.



MILLENNIUM CHALLENGE ACCOUNT MOROCCO

وكالة حساب التحدي الألفية-المغرب

## IMPLEMENTAN TECNOLOGÍA DE AUTENTICACIÓN BIOMÉTRICA FACIAL EN INSTITUCIONES DE SEGURIDAD SOCIAL

La Comisión de Protección de Datos Personales de Marruecos (CNDP), ha aprobado el uso de sistemas de autenticación biométrica, específicamente tecnología de reconocimiento facial, por parte de las instituciones de seguridad social para la autenticación de usuarios y la prueba de vida de los beneficiarios del bienestar social.

Según el documento, la deliberación se llevó a cabo bajo la presidencia de Omar Seghrouchni. Dada la emergencia de salud, la comisión discutió tanto las oportunidades económicas como los desafíos de la tecnología de reconocimiento facial basada en la experiencia internacional en biometría a la que tuvo acceso.

Argumentando que la tecnología debe estar al servicio de los ciudadanos y la economía, los designados por la Comisión Nacional Brahim Bouabid y Driss Belmahi expresaron sus fuertes reservas con respecto a las bases de datos biométricas patentadas, posiblemente almacenadas fuera del territorio nacional.

Las principales recomendaciones incluyen la implementación de un sistema nacional de terceros de confianza para la autenticación, en

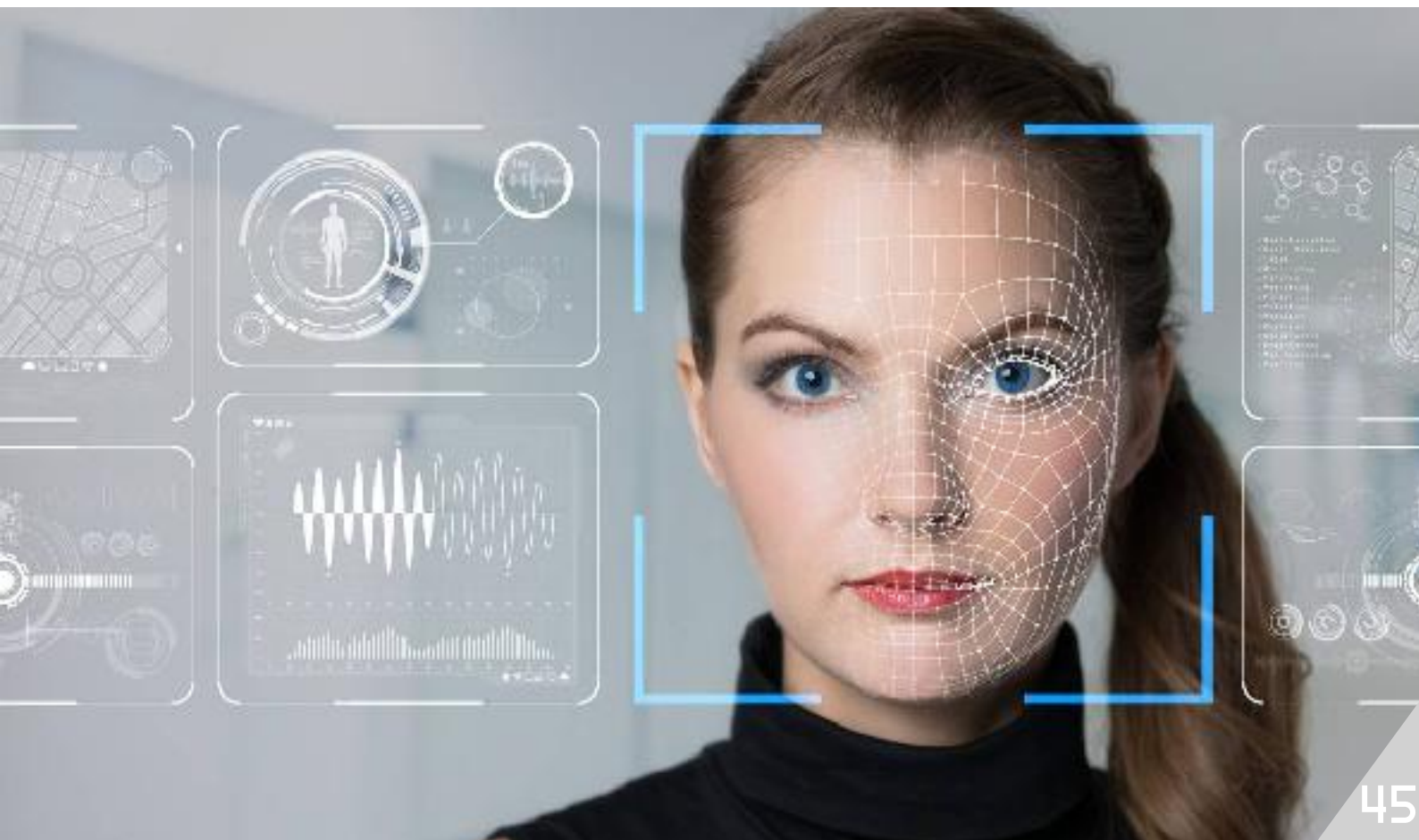
lugar de múltiples bases de datos o registros, y almacenamiento separado para los datos de uso y los sistemas de autenticación de datos.

Durante un estado de emergencia, se necesita una solución para ayudar a reducir los riesgos para la salud. Por lo tanto, cada controlador de agencia gubernamental debe presentar una solicitud de autorización para las tecnologías de procesamiento de datos y reconocimiento facial, así como garantizar que se sigan las etapas de autenticación utilizando los servicios de terceros proporcionados.

La autorización para procesar datos personales no reemplaza las autorizaciones que deban ser emitidas por autoridades de terceros o los textos legislativos y reglamentarios vigentes.

En abril, la CNDP decidió extender la moratoria sobre el uso del reconocimiento facial biométrico hasta finales de 2020.

Marruecos acaba de informar que avanza con su Tarjeta Nacional de Identidad Electrónica (CNIE) biométrica, luego de que el gobierno aceptara un proyecto de decreto.



# CIH BANK

## AUTOMATIZA LOS SERVICIOS BANCARIOS CORPORATIVOS CON FINASTRA

Finastra ha anunciado que CIH Bank, un banco comercial con sede en Marruecos, se ha puesto en marcha con Fusion Corporate Channels y Fusion Trade Innovation para digitalizar sus servicios bancarios corporativos de extremo a extremo.

Las soluciones están automatizando los servicios financieros de la cadena de suministro y comercio del banco, proporcionando a sus clientes corporativos acceso a servicios en línea, en lugar de en la sucursal.

Las soluciones reducen los procesos manuales, lo que ayuda al banco a ser más eficiente y ágil, hacer crecer su base de clientes al proporcionar una experiencia de cliente digital más fluida y, en última instancia, generar nuevas fuentes de ingresos.

CIH Bank se fundó hace unos 70 años, con un enfoque inicial en el financiamiento inmobiliario. Desde entonces, se ha convertido en un banco comercial más amplio, al tiempo que conserva su experiencia tradicional en la financiación de proyectos inmobiliarios y turísticos.

"CIH Bank tiene fuertes vínculos con la comunidad empresarial de Marruecos. Al digitalizar nuestros servicios corporativos, nos aseguramos de que estos clientes reciban el mejor servicio posible, desde la comodidad de sus hogares u oficinas", dijo Oussama Tazi, Director de Internacional, CIH Bank.

"La pandemia en curso hizo que el requisito de esta transición fuera aún más evidente, ya que necesitábamos eliminar todos los pasos manuales del proceso bancario y garantizar la continuidad del negocio para nuestros clientes.

Con las soluciones de Finastra implementadas, nuestros clientes ahora pueden administrar completamente sus operaciones en línea, sin tener que visitar una sucursal bancaria".

Con Fusion Corporate Channels, CIH Bank puede unificar los servicios comerciales en un solo portal. Al integrarse con los sistemas de planificación de recursos empresariales, finanzas y adquisiciones existentes de sus clientes, puede analizar el comportamiento transaccional y obtener un mayor valor de sus clientes, lo que resulta en una experiencia de cliente mucho más sólida.

Además de los servicios transaccionales, la solución omnicanal abre la puerta a la banca móvil, la conectividad de host a host y consultas personalizadas desde un entorno seguro. Fusion Trade Innovation, la solución de financiamiento comercial líder en el mercado de Finastra, mejora las capacidades comerciales digitales integrales del banco a través de funciones de flujo de trabajo integradas y también mejora los servicios al proporcionar una interfaz de usuario inteligente.

Serge Tohme, Director Gerente para MENA y Turquía en Finastra dijo: "A pesar de la pandemia en curso, y de no poder trabajar en el sitio, los equipos de CIH Bank y Finastra trabajaron en estrecha colaboración para implementar cerca del 70% del proyecto de forma remota, y el otro 30% se completó antes del cierre. Con las soluciones ahora implementadas, CIH Bank tiene la capacidad de impulsar un crecimiento de ingresos significativo a través de un mejor servicio al cliente y acceso a más innovación".

CIH Bank trabajó con el equipo de Finastra Services para implementar el software utilizando el programa Fusion Adopt, que permitió la implementación de la mayor parte del proyecto de forma remota, a pesar de las difíciles circunstancias de la pandemia de COVID-19. Finastra está construyendo una plataforma abierta que acelera la colaboración y la innovación en los servicios financieros, creando mejores experiencias para las personas, las empresas y las comunidades. Con el respaldo de la cartera más amplia y profunda de software de servicios financieros.



## MARRUECOS PIERDE 589.000 PUESTOS DE TRABAJO EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020



La economía marroquí perdió 589.000 puestos de trabajo durante el 2o trimestre de 2020 por efecto de la propagación de la pandemia del nuevo coronavirus (covid-19), el estado de emergencia sanitaria y contención total, según el Alta Comisión de Planificación (HCP).

“El volumen de empleo cayó en 589.000 puestos de trabajo, frente a una creación media de 64.000 puestos de trabajo entre el segundo trimestre de los tres años anteriores”, especifica el HCP en una nota informativa relativa a la situación del mercado laboral en el 2T- 2020, mostrando una disminución en las tasas de participación y empleo.

El empleo remunerado registró una pérdida de 264.000 puestos de trabajo a nivel nacional, tras la pérdida de 31.000 puestos de trabajo en las zonas urbanas y 233.000 en las zonas rurales, señala la misma fuente, y agrega que el empleo no remunerado ha experimentado, por su parte, una pérdida de 325.000 puestos de trabajo, consecuencia de la pérdida de 38.000 puestos de trabajo en las zonas urbanas y 287.000 en las zonas rurales.

## MAROC TELECOM RENUEVA SU CERTIFICACIÓN IIA



Maroc Telecom anuncia que ha renovado su certificación IIA (Instituto de Auditores Internos) para sus actividades de auditoría interna, otorgada por el Comité de Certificación IFACI (Instituto Francés de Auditoría y Control Interno).

Este reconocimiento internacional sigue a una auditoría para renovar la certificación de las actividades de auditoría interna del operador líder de telecomunicaciones de acuerdo con los estándares profesionales de auditoría interna (versión 2020).

La tasa de cumplimiento de las actividades de auditoría y control de Maroc Telecom con los requisitos de esta norma es cercana al 100%.

Según el comité de certificación, constituye una apuesta por un “enfoque de alto nivel” que permite integrar mejor los requerimientos normativos de los procesos y esto, en una “dinámica de mejora continua”.

El comité también destacó el “profesionalismo avanzado” del equipo de auditoría interna y el enfoque “positivo” de la mejora continua.

Como recordatorio, en 2017, Maroc Telecom fue “la primera empresa cotizada” en la Bolsa de Valores de Casablanca en obtener esta certificación, que acredita que las actividades de auditoría interna de la empresa cumplen estrictos criterios de independencia y competencia.

## MARRUECOS CUENTA CON UN POTENCIAL



Ya sea para países, empresas o particulares, la investigación, el desarrollo y la innovación son fundamentales en la actualidad. Crear valor, mejorar su oferta, anticiparse, gestionar el cambio..., son todos objetivos previstos anteriormente, con la pandemia, la I + D y la innovación han demostrado ser factores de supervivencia y de salida de la crisis.

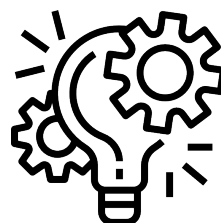
Al hacerse la observación de una manera muy clara y obvia en todo el mundo, es necesario hoy hacer la pregunta sobre Marruecos.

¿Está el esfuerzo en términos de Investigación y Desarrollo (I + D) a la altura de los desafíos del desarrollo en un entorno de innovación y globalización? Ésta es, entre otras cosas, la cuestión que unos quince expertos de todos los ámbitos de la vida, industrial, académico, médico, farmacéutico, agrícola, se reunieron en el marco de una serie de seminarios web organizados por Panoramapost.com. Los hallazgos, opiniones y recomendaciones resultantes de estas reuniones se han reunido en un documento de referencia para la I + D e Innovación en Marruecos.

Después de haber examinado las realidades de la I + D y la innovación en Marruecos, el informe se propuso definir un cierto número de palancas a operar para promover el sector. Convencido de que Marruecos puede esperar grandes transformaciones y trazar buenas perspectivas para el futuro, el estudio concluye que existe hoy en Marruecos una conciencia despierta de los talentos ocultos, que fueron lanzados con motivo de la Crisis de salud del Covid-19. "Por tanto, Marruecos puede captar negocios con tecnologías que no tiene hoy. Es objeto de soberanía industrial y científica, y el Reino muestra un potencial significativo para ello, en términos de I + D e innovación"

### ¿QUÉ INVENTARIO?

Para diagnosticar la situación en Marruecos, el informe retiene tres indicadores clave que nos permiten medir el desempeño en I + D: la producción de conocimiento, el potencial de innovación y desarrollo, y la calidad de los investigadores, a través de la de sus formación.





## SIGNIFICATIVO PARA LA I + D

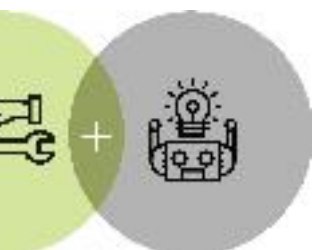


El estudio indica que Marruecos cuenta con 63 centros de estudios de doctorado y alrededor de 1.400 estructuras dedicadas a la investigación (centros, laboratorios, institutos, etc.). Un número que puede sonar interesante, pero ¿qué pasa con la producción? En 2018, se publicaron cerca de 4 millones de publicaciones en todo el mundo, de las cuales solo el 0,2% para Marruecos, o alrededor de 7.081 publicaciones, el equivalente a 0,5 artículos por año y por investigador. Un nivel insignificante frente a la media internacional que es de 2 publicaciones al año y por investigador.

Otros indicadores destacados por el informe: el número de publicaciones en revistas científicas y de patentes. Aquí también las cifras deben ser llamativas: de las 100 revistas científicas mejor clasificadas del mundo en términos de impacto, Marruecos habrá publicado solo el 0,07% de los 100.000 artículos en total, de los cuales 2/3 en el campo médico. Y de los 3,3 millones de patentes presentadas en todo el mundo, en 2018, el 46% son para China, el 18% para Estados Unidos y solo el 0,08% para Marruecos.

Consecuencia directa de esta observación, la participación de la I + D en el PIB nacional. Según el informe publicado por Panoramapost.com, "la I + D en Marruecos es del 0,8% del PIB (incluidos salarios, bonificaciones, seguros, cargas fiscales y sociales, gastos varios, etc.) frente al 2,3% de media de Países de la OCDE (solo para actividades de investigación)".

Después de esta impactante observación, es importante tratar de comprender las razones. Si los expertos coinciden en que la investigación científica es una actividad relativamente joven en Marruecos, no obstante identifican una serie de problemas como la ausencia de una ley de investigación científica, la escasa coordinación y participación de los departamentos interesados en la investigación y ciencia, la ausencia de un estatus de investigador específico, o la gran disparidad entre los campos cubiertos (40% en el campo de las ciencias humanas y sociales, con solo el 13% produciendo).



# PLAN DE DIGITALIZACIÓN DE LA JUSTICIA MARROQUÍ INCORPORARÁ COMUNICACIÓN REMOTA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

El Ministerio de Justicia de Marruecos cree que la implementación de juicios a distancia ha ayudado a proteger a los detenidos, prisioneros, personal penitenciario, jueces y funcionarios judiciales del COVID-19.

Los tribunales marroquíes llevaron a cabo 4.403 juicios a distancia y programaron 75.203 casos entre el 27 de abril y el 24 de julio, informó el Consejo Superior de la Judicatura de Marruecos (CSPJ). Un total de 87.893 detenidos se han beneficiado de juicios a distancia desde que el Ministerio de Justicia suspendió las audiencias judiciales presenciales el 16 de marzo como medida preventiva contra la propagación del COVID-19. Los ensayos a distancia comenzaron oficialmente en Marruecos el 27 de abril. Los juicios remotos tienen como objetivo proteger tanto a los detenidos como al personal judicial del virus, pero finalmente impulsaron al Ministerio de Justicia de Marruecos a digitalizar sus operaciones y servicios.

La CSPJ de Marruecos utilizó los datos más recientes sobre juicios remotos para resaltar el éxito del cambio del Ministerio de Justicia a lo digital hasta el momento.

"Tantos indicadores representan un fuerte estímulo para que todos, como socios, nos comprometamos más a desarrollar los mecanismos de este programa y los recursos técnicos y humanos asignados a él con el fin de lograr los objetivos esperados", dijo la CSPJ en un comunicado de prensa citado por Hespres. La CSPJ tiene como objetivo impulsar "las garantías constitucionales y legales y ofrecer los servicios de justicia digital, integrada y eficiente".

"La implementación del sistema de juicios a distancia en los distintos tribunales del Reino refleja las decisiones estratégicas del Reino para hacer frente a las repercusiones relacionadas con la crisis sanitaria mundial", afirmó la misma fuente.

El 2 de junio, el ministro de Justicia Mohamed Benabdelkader dijo que los juicios a distancia, en curso desde el 27 de abril, representan la primera etapa en la digitalización del sistema judicial.

Agregó que el plan de digitalización de la justicia debe incorporar técnicas de comunicación remota e inteligencia artificial en las distintas etapas de los servicios judiciales.

El Ministerio de Justicia ya ha adoptado un sistema audiovisual interno para mejorar la seguridad informática y proteger la información confidencial durante los juicios a distancia.

Algunos procedimientos y servicios judiciales, como la solicitud de antecedentes penales, deben digitalizarse, continuó Benabdelkader, y los profesionales del derecho deben contar con plataformas digitales para la comunicación, gestión, intercambio y producción de información.

Los actores y las partes interesadas del sistema judicial de Marruecos han reconocido el éxito de los juicios a distancia durante esta fase. La transición, dijo Benabdeklader, ha ayudado a proteger a los detenidos, prisioneros, personal penitenciario, jueces y funcionarios judiciales del COVID-19.



# CONSTRUCCIÓN DE CENTROS DE DATOS DE ÁFRICA CRECERÁ 12% DURANTE EL PERÍODO 2019-2025



El mercado de la construcción de centros de datos de África está experimentando un crecimiento significativo, especialmente en Sudáfrica, Marruecos, Kenia y Nigeria. La creciente población de Internet ha sido un factor importante de crecimiento.

Las agencias gubernamentales de todos los países buscan mejorar su economía digital. Están involucrados en una variedad de proyectos de ciudades inteligentes que impulsan el crecimiento de centros de datos e instalaciones de borde en toda la región. Países africanos como Sudáfrica, Kenia y Marruecos han comenzado a tomar iniciativas para ciudades inteligentes y planean mejorar la cobertura de la red.

Las ciudades inteligentes son proyectos de desarrollo urbano que integran la tecnología de la información y el Internet de las cosas (IoT) utilizando análisis y sensores para gestionar mejor las ciudades. Los centros de datos serán los principales beneficiarios de las ciudades inteligentes y requerirán mucha conectividad, almacenamiento de datos y potencia informática para el análisis.

Debido al aumento en el uso de dispositivos conectados por parte de empresas y consumidores, el concepto de computación de borde está ganando terreno en el mercado de la construcción de centros de datos de África.

Esto ha llevado a la creciente demanda de Internet de gran ancho de banda en muchas áreas rurales, impulsando así la necesidad de las instalaciones.

La propagación de COVID-19 ha afectado a los principales países que tienen operaciones de centros de datos en África. Pocas instalaciones se ven afectadas por la ralentización de las obras de construcción debido a bloqueos y desafíos relacionados con la cadena de suministro.

En África, los proyectos que se espera que se inauguren entre el primer trimestre de 2020 y el cuarto trimestre de 2020 se verán parcialmente afectados por los desafíos relacionados con la cadena de suministro en comparación con las paradas de construcción.

Los sectores de fabricación, servicios financieros y salud se encuentran entre los principales contribuyentes a la inversión en centros de datos, ya que están adoptando rápidamente la computación en la nube.

El mercado será testigo de un crecimiento constante en los próximos años, con la penetración de Internet y la adopción de tecnologías como big data, IoT e inteligencia artificial que impulsarán el crecimiento del mercado de la construcción de centros de datos en África.

## AL AKHAWAYN PROMUEVE LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO DEL TALENTO

جامعة الأخوين  
UNIVERSITY OF AL AKHAWAYN

El proyecto EM4FIT "Gestión empresarial para fomentar la innovación y el talento" acaba de lanzarse tras una reunión virtual entre los representantes de sus 16 partes interesadas, en la que participan varios investigadores de Marruecos, en particular de la Universidad Al Akhawayn, España, Dinamarca, Italia, Argentina, China, Japón, entre otros.

EM4FIT es un programa financiado por la Comisión Europea. Estudia el emprendimiento y las prácticas gerenciales desde una perspectiva interdisciplinaria y en

varios niveles, con miras a generar un fuerte impacto ya sea en términos de investigación por excelencia o compromiso social.

"Las prácticas de gestión empresarial juegan un papel central en la adopción del conocimiento empresarial y su uso a favor de la innovación y el desarrollo de talentos, en particular para impulsar la eficiencia de las pequeñas y medianas empresas", declara el Sr. Karim Moustaghri, Profesor y Coordinador del proyecto EM4FIT en la Universidad Al Akhawayn.

Por lo tanto, EM4FIT pretende ser un catalizador del conocimiento de los mercados avanzados, pero también de los mercados emergentes, para promover el espíritu empresarial y el crecimiento. El contenido generado se transmitirá en varios países para fortalecer también el impacto del espíritu empresarial europeo.

Tenga en cuenta que EM4FIT es un programa de 4 años que involucra a 67 investigadores de diferentes países socios, tanto del mundo académico como del no académico.



وفاسلاف  
Wafasalaf  
ديمامعك



## WAFASALAF IMPLEMENTA SU SOLUCIÓN EN LÍNEA "SALAF CLICK"

Wafasalaf está acelerando sus proyectos digitales en medio de una crisis de salud. A partir de ahora, los clientes de la institución de crédito al consumo pueden suscribirse al crédito en línea a través de "Salaf Click".

La filial del grupo bancario Attijariwafa presenta la plataforma como "la primera" solución en el mercado de crédito al consumo en estar 100% en línea. "Nuestros clientes, empleados y aquellos que ejercen una profesión liberal podrán suscribirse a un préstamo personal desde cualquier terminal conectado: la simulación, la firma del contrato y la financiación, todo se proporciona de forma remota sin ningún viaje a una agencia", asegura el negocio.

"Salaf Click es un paso dado en un proceso de transformación que no pretende detenerse. Wafasalaf promete a los consumidores las mejores oportunidades que ofrece la innovación digital",

subraya Badr Alioua, presidente de la junta ejecutiva de Wafasalaf.

"Esta solución fue posible gracias a la fuerte movilización de los equipos de Wafasalaf para ofrecer, en tiempo récord, una solución que aliviará la vida cotidiana de nuestros conciudadanos y clientes en estos tiempos difíciles. También fue posible gracias a los procesos tecnológicos y recursos humanos que Wafasalaf ha desarrollado a lo largo de los años", agregó.

Recordemos que en 2019, Wafasalaf aceleró su transformación digital con el rediseño de su plataforma transaccional [www.wafasalaf.ma](http://www.wafasalaf.ma) cuyo simulador de crédito es el activo central. Permite al cliente simular su préstamo y hacer su solicitud en línea de forma intuitiva, adjuntando sus documentos de respaldo.

# okdiga

SOLUCIONES INTEGRALES  
DE **CONTACT CENTER**

[www.okdiga.com](http://www.okdiga.com)

+34 910 606 103 · [hola@okdiga.com](mailto:hola@okdiga.com)



# AMMC

## INICIA PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La Autoridad del Mercado de Capitales de Marruecos (AMMC) pronto iniciará el proceso de su transformación digital.

El 22 de septiembre, el regulador debe encargar el estudio para desarrollar su hoja de ruta para su transformación digital. El objetivo es adaptarse a los últimos avances tecnológicos y seguir las nuevas tendencias del mercado digital.

El estudio planificado debe identificar las necesidades y direcciones estratégicas para la transformación digital de los procesos de AMMC y estudiar la viabilidad de digitalizar los procesos internos y externos de AMMC con el fin de mejorar su eficiencia operativa.

También implica identificar los procesos internos y externos a incluir como prioritarios en la estrategia de digitalización. Todo ello acompañado de un análisis de las mejores prácticas del mercado mediante un benchmark en materia de transformación digital.

El proceso conducirá a la definición de la transformación digital a corto, medio y largo plazo, el establecimiento de planes organizativos y operativos para esta transformación y un plan de gestión del cambio.

“La AMMC, como regulador del mercado de capitales, ha hecho de la transformación digital una de sus prioridades. El objetivo es apoyar mejor el desarrollo de procesos de soporte y negocios y responder a los desafíos del mercado de capitales. De esta forma, la institución ha elaborado su plan maestro de sistemas de información para el período 2019-2022 alineado con su plan estratégico”, explica el regulador.

La AMMC, instituida por la ley n° 43-12, está investida con varias misiones. En particular, garantiza la protección de los ahorros invertidos en instrumentos financieros y garantiza la igualdad de trato de los ahorradores, la transparencia y la integridad del mercado de capitales y la información para los inversores.



## CREAN FONDO DE EMERGENCIA PARA APOYAR STARTUPS MARROQUÍES DEL PROGRAMA WORK 4 INTEGRATION

Creado por iniciativa de Soleterre y la Unión Europea para apoyar a las startups a afrontar la crisis sanitaria

Se ha creado un fondo de emergencia en beneficio de 13 startups y autoempresarios que se benefician del programa Work 4 Integration (W4I) en Marruecos. El acuerdo para la creación de este instrumento financiero fue dado por la Unión Europea, en su calidad de donantes, tras una constatación de la organización humanitaria Soleterre sobre las dificultades que afrontan estas entidades en estos tiempos de Covid. De hecho, la Organización italiana ha observado un deterioro en la situación económica de los estratos incubados bajo el programa Work 4 Integration.

“Gracias al soporte online que Soleterre y el equipo del proyecto mantuvieron con las startups durante el período de confinamiento, quedó claro, que algunos proyectos se estaban acercando a la quiebra, y otros del desalojo del local de trabajo, por el alquiler y los cargos fijos que se acumularon, luego del cese total de la actividad por más de 3 meses”.

De hecho, este apoyo incluye ayudas de emergencia para alquileres, cargas fijas y capital de trabajo para la recuperación.

También se utilizará para patrocinar publicaciones de marketing en línea, comprar productos y suministros básicos y pagar al personal. Tenga en cuenta que

Work 4 Integration es una iniciativa para la integración económica de los migrantes regularizados en Marruecos. Este proyecto, iniciado con la ayuda de la Unión Europea, cuenta con el apoyo de varios organismos, entre ellos Entraide Nationale, la Oficina para el Desarrollo de la Cooperación (ODCO), Maroc PME, la Organización de Jóvenes Africanos y ISCOS MARCHE Onlus. Todos estos organismos continúan apoyando a las startups brindándoles cualquier asistencia que pueda llevarlas al éxito y al desarrollo. Como recordatorio, W4I comenzó el 1 de febrero de 2018 en Rabat.

Su presupuesto total asciende a 720.847 euros, en 3 años, incluyendo más de 105.000 euros en fondos de puesta en marcha.



En Marruecos, la tendencia del comercio electrónico ha crecido enormemente durante este período de crisis sanitaria vinculada a la pandemia del nuevo coronavirus (covid-19), que probablemente se convierta en un comportamiento habitual de los consumidores.

Este fuerte entusiasmo se ha observado en prácticamente todos los sectores y ha llevado a los comerciales a revisar sus estrategias de comunicación para adaptarse a esta nueva realidad y mantener lazos con sus clientes.

Los sitios comerciales registraron un gran éxito en términos de ventas durante este período, lo que sugiere perspectivas prometedoras para esta industria en el reino.

Además, nadie puede dudar que el comercio electrónico es hoy en día una verdadera palanca de rendimiento y crecimiento que permite compensar el cierre de los puntos de venta físicos y por tanto evitar cualquier riesgo de contaminación por el virus.

“En un momento en el que toda la economía parece estar aislada, un pequeño territorio aún resiste al invasor biológico”.

El comercio en línea de repente se convierte en todo el comercio, o casi, dijo Mahdi Ouadghiri, gerente de comercio electrónico de una agencia digital en Kenitra, y señaló que el coronavirus podría ser un punto de inflexión en la transición hacia la economía digital.

“De hecho, algunos consumidores, que no usaban Internet para sus compras diarias, adoptaron nuevos hábitos durante el confinamiento que podrían durar incluso después de este período. Se trata en particular de la entrega de productos frescos de cortocircuitos, que se beneficiarán de la actual crisis para atraer nuevos seguidores”, apuntó.

Ouadghiri, al mismo tiempo, indicó que según una encuesta que elabora la agencia entre 1.200 consumidores marroquíes, el 40% de ellos dice ahora estar dispuesto a reducir la frecuencia de sus visitas a la tienda, mientras que el 28% de ellos están dispuestos a incrementar la frecuencia de sus compras online.

Esta encuesta también revela que el 25% de los encuestados confirmaron haber tenido al menos una vez una mala experiencia con respecto a retrasos en la entrega, los productos recibidos no correspondían al producto pedido (20%), la no devolución del producto (10%) o problemas en la transacción de pago en el 7% de los encuestados.



### "El consumidor dispuesto a pagar online"

La crisis económica que seguirá a la crisis de la salud será un catalizador para este circuito, que tiene la triple ventaja de permitir el control presupuestario, de tener acceso a una oferta bajo promoción atractiva y a menudo a los mismos precios que en las tiendas.

Por su parte, el Subdirector General (DGA) del Centro Monetario Interbancario (CMI), Ismail Bellali, indicó que los sitios de comerciantes y los



# EL ECOMMERCE SE AFIANZA



sitios de emisores de facturas afiliados al Centro han realizado 6 millones de transacciones de pago en línea mediante tarjetas bancarias, Marroquíes y extranjeras, por un importe total de 2.900 millones de dirhams durante el primer semestre de 2020.

También destacó que la actividad de los sitios de comerciantes y sitios de facturadores afiliados a la CMI muestra así un incremento del 31,3% en número y del 23,6% en monto en comparación con el primer semestre de 2019, agregando que la actividad de pagos online de tarjetas marroquíes

ha mejorado en un 29,6% a 5,8 millones de transacciones y en un 26,2%, en importe, a 2.700 millones de dirhams durante los primeros seis meses de 2020.

Para que continúen los hábitos adquiridos por los consumidores marroquíes en materia de compra online, las empresas marroquíes están llamadas a realizar más esfuerzos de marketing para fidelizar a estos nuevos clientes una vez superada la crisis. Un objetivo estratégico y complejo, por supuesto, pero en gran medida alcanzable mediante una buena gestión de las relaciones con los clientes.

## "BRICALL" CELEBRA SU PRIMER ANIVERSARIO Y SE EXTIENDE A NUEVAS CIUDADES

Bricall, una plataforma para conectar a personas y artesanos, que depende de Digiserv, una subsidiaria de BMCI y BNP Paribas, celebra el primer aniversario de su lanzamiento.

Un primer año rico en logros ya que este servicio, completamente gratuito, es muy popular entre usuarios y artesanos. "Disponible en el sitio [www.bricall.ma](http://www.bricall.ma), permite a los clientes encontrar artesanos, sobre la base de un perfil detallado que presenta sus habilidades, así como la evaluación de clientes anteriores. Los artesanos habrán sido previamente seleccionados por los equipos de Digiserv en base a entrevistas y recomendaciones", explica BMCI al respecto. La misma fuente añade que "los artesanos son luego apoyados por los equipos de Digiserv para estructurar su actividad y retener a sus clientes". Ante el éxito obtenido, Bricall continúa su desarrollo en otras ciudades del Reino.

Después de Casablanca, la plataforma se amplió a Rabat y Marrakech. En cuanto a los servicios prestados, corresponden a 7 oficios, a saber, fontanería,

electricidad, pintura, aluminio, albañilería, tapicería y electrodomésticos.

Este crecimiento controlado tiene como objetivo mantener el mismo nivel de requisitos para los artesanos y la satisfacción del cliente.

Para mantener un contacto permanente con los clientes, el equipo de "Bricall" ha configurado este número (06-66-19-22-47) accesible por teléfono y WhatsApp para garantizar a los usuarios un servicio de soporte reforzado.

Tenga en cuenta que Digiserv tiene como objetivo desarrollar una oferta única con variedades de servicios digitales no bancarios que facilitarán muchas de las necesidades diarias de los marroquíes. Organizada en modalidad start-up, con equipos multidisciplinares 100% ágiles, esta filial es pionera en el campo de Tech For Good en Marruecos. Se dota de los medios y recursos necesarios para ofrecer servicios de valor añadido desarrollando la creatividad, el espíritu de equipo y la innovación.



# HONG KONG EN SEPTIEMBRE



## CLOUD EXPO ASIA



Hong Kong se prepara para la 5ta edición de la Cloud Expo Asia, que se llevará a cabo del 23 al 24 de septiembre de 2020. Cloud Expo Asia no es solo una exposición de dos días, la experiencia profundiza mucho más en la creciente industria tecnológica que en la actualidad alcanza los 5 billones de dólares.

Como plataforma reconocida a nivel mundial para que la industria de la tecnología realice negocios, intercambie ideas y trabaje en red durante todo el año, el evento contará con más de 300 proveedores de TI líderes, más de 350 oradores de clase mundial y más de 12.000 profesionales de la industria, que abarcan todo el ecosistema de las TIC desde la nube y la ciberseguridad, Big Data, Inteligencia Artificial, IoT, Data Center y e-Commerce.

La edición 2019 de Cloud Expo Asia Hong Kong contó con la asistencia de más de 12.800 profesionales. Más de 300 expertos de industrias como Hong Kong Exchange and Clearing Limited,

Go-Jek, JD Cloud, WeBank, Airport Authority Hong Kong, así como más de 280 proveedores líderes como Alibaba, Huawei, Tencent, AWS, China Mobile, Schneider Electric, McAfee compartieron sus conocimientos sobre los problemas más frecuentes en todas las industrias y todos los niveles de trabajo.

Originalmente planeado para realizarse del 23 al 24 de septiembre de 2020 en el Centro de Convenciones y Exposiciones de Hong Kong (HKCEC), la principal exposición y conferencia de tecnología B2B ahora será virtual en las mismas fechas.

Ya están abiertas las inscripciones para el primer evento virtual de Cloud Expo Asia.

A través de este link se puede registrar para obtener su entrada gratuita:  
<https://www.cloudexpoasiahk.com/visiting/register-your-interest>

CURSOS ONLINE

# ATENCIÓN AL CLIENTE

¿Y SI APROVECHAS  
EL TIEMPO  
QUE ESTÁS  
EN CASA?

- ATENCIÓN AL CLIENTE
- ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS
- ATENCIÓN TELEFÓNICA
- CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE



[www.formantec.es](http://www.formantec.es)



[hola@formantec.es](mailto:hola@formantec.es)

formantec