

Parada visual.

PRECIO 13.95€

HUAWEI
REPUNTA EN AFRICA

EMERGENCY CALL
NUEVA SERIE DE LA ABC

SPOTLIGHT
NUEVA FUNCIÓN DE MICROSOFT TEAMS

WIFI ES LA SOLUCIÓN
PARA PROBLEMAS DE COBERTURA MOVIL

okdiga

SOLUCIONES INTEGRALES
DE **CONTACT CENTER**

www.okdiga.com

+34 910 606 103 · hola@okdiga.com





SUMARIO

04 NOTICIAS

32 LATAM

44 MAROC

59 EVENTOS

¿QUÉ SUCEDIÓ EN LA CUMBRE VIRTUAL CYARA XCHANGE 2020?

Cyara, proveedor de las plataformas automatizadas de aseguramiento de CX, concluyó recientemente la cumbre anual de la compañía, Cyara Xchange 2020.

El evento virtual de este año se llevó a cabo en un lapso de dos días, el 15 y el 16 de septiembre, y contó con paneles, estudios de casos y perspectivas presentadas por las vanguardias de la experiencia del cliente (CX) de todo el mundo. En Xchange 2020, Cyara también presentó su primer premio Customer Smiles Award, que según me han dicho es un premio que reconoce a los clientes de Cyara que "muestran compromisos ejemplares con las mejores prácticas de CX y DevOps, así como con las innovaciones".

Los ganadores de este año son:

Premio al nuevo cliente del año:

Banco holandés ABN AMRO

Premio al cliente más innovador:

Agero Ganador del premio

a la mejor prueba continua, el proveedor de seguros de salud sin fines de lucro más grande de Nueva York, Healthfirst

Mejor socio global: Genesys

Mejor socio global de GSI: Accenture

Socio principal de implementación: GlobalCX

Socio principal de implementación: GlobalCX

Socio principal de EMEA: InfinIT

Socio principal de ANZ / APAC: Optus

Aquellos que recibieron los premios Cyara Customer Smiles Awards 2020 parecen diferenciarse de los competidores en el espacio, y cada uno de los ganadores también tiene algo más en común: aprovechan la plataforma de garantía CX automatizada de Cyara. "Estamos impresionados con el compromiso de cada uno de los ganadores del premio Customer Smiles de brindar experiencias excepcionales al cliente frente a obstáculos sin precedentes, y estamos orgullosos de presentarles uno de los primeros

premios Customer Smile Awards", Alok Kulkarni, CEO y El cofundador, Cyara, dijo a UC Today.

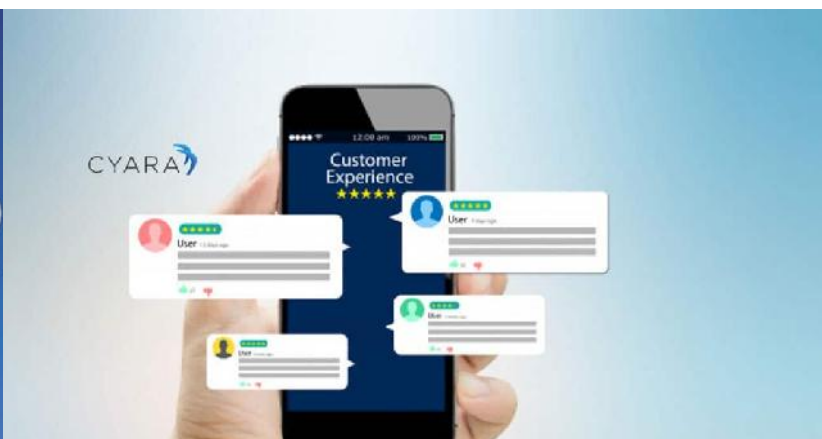
Las interacciones con el servicio al cliente junto con las expectativas han aumentado a la luz de la pandemia, y Kulkarni reconoció que, y agregó en el discurso de apertura del evento: "La pandemia ha causado una increíble cantidad de volatilidad y demanda de innovación en la industria actual, y CX es la clave horizontal al éxito en la economía digital actual".

Kulkarni inició las cosas hablando de seguridad y agilidad en un mundo incierto; seguido de las tendencias emergentes en el espacio del centro de contacto en lo que respecta a la respuesta a las crisis. Esa parte, cubierta por Blair Pleasant, presidente y analista principal de COMMFusion. Otras sesiones útiles incluyen las realizadas por Humana, Capital Group y AWS, un panel que brindó ideas e historias de lo que llamaron la "sala de guerra virtual". La gente de Genesys presentó una sesión sobre el valor de las pruebas automatizadas impulsadas por el diseño.

Assurant expuso las pruebas automatizadas para las experiencias de los clientes de respuesta de voz interactiva (IVR), con Forrester dando un chat llamado "Por qué y cómo mejorar la experiencia del cliente".

El gigante de la colaboración Microsoft dio una de las charlas más reveladoras cuando la empresa presentó cómo la visibilidad de CX puede inspirar mejoras dentro de una organización.

Un portavoz del evento expresó: "Los inscritos tuvieron la oportunidad de asistir a sesiones de capacitación en profundidad de CX en Xchange 2020, incluidas formas efectivas de rastrear su entorno"; Incluso tuvieron la oportunidad de conocer al agente virtual de Cyara para plataformas en la nube.



MEDALLIA ADQUIRIRÁ PLATAFORMA DE AUTOMATIZACIÓN DE COACHING DE CONTACT CENTER STELLA CONNECT



Medallia, Inc. Líder mundial en gestión de experiencias, anunció hoy que ha firmado un acuerdo definitivo para adquirir Stella Connect, la plataforma de gestión de calidad, coaching y retroalimentación en tiempo real para equipos de servicio al cliente.

Stella Connect juega un papel importante en la optimización de la eficiencia y el aumento de la participación de los empleados a medida que los centros de contacto cambian a entornos de trabajo virtuales eficaces.

Las marcas que van desde startups disruptivas hasta empresas públicas de miles de millones de dólares, incluidas ESPN, Lemonade, Lululemon, Postmates, Riot Games y Williams Sonoma, confían hoy en Stella Connect para proporcionar asesoramiento, recompensas y reconocimiento, y garantía de calidad para todas las interacciones con los clientes: teléfono, digital y chat. Stella Connect genera un retorno sustancial de la inversión al automatizar el proceso de interacciones de coaching en el centro de contacto, lo que aumenta el enfoque en la experiencia del cliente, lo que resulta en una mayor retención de clientes y ventas cruzadas. Con los volúmenes de los centros de contacto en su punto más alto y una gran parte de la población de agentes trabajando virtualmente, es más importante que nunca que las marcas aprovechen los comentarios de los clientes a nivel de agente y ofrezcan programas de entrenamiento de alto impacto que involucren a los agentes de primera línea.

"En Stella Connect, creemos que los agentes de servicio al cliente son profesionales vitales y

de alto valor que pueden brindar excelentes experiencias al cliente. Con Medallia, podremos conectar el entrenamiento de los agentes con los comentarios y acelerar nuestra visión para jugar más grande y más rápido de lo que podríamos haberlo hecho, jamás imaginado", dijo Jordy Leiser, cofundador y director ejecutivo de Stella Connect.

"Reunir nuestras soluciones creará una plataforma increíblemente emocionante y completa para transformar los centros de contacto de la vieja economía en los equipos virtuales de servicio al cliente en los que aspiran convertirse".

"La combinación de Stella Connect con Medallia Experience Cloud y la nueva tecnología Speech de Medallia crea el trabajo desde cualquier centro de contacto. La mayor automatización del flujo de trabajo del centro de contacto permite a los agentes concentrarse en interacciones de mayor valor y prioridad que abordan la alta rotación de personal en toda la industria", dijo Leslie Stretch, presidente y director ejecutivo de Medallia. "Con Stella y Medallia podemos convertir los centros de contacto en centros de servicios virtuales conectando los comentarios con la acción de coaching en tiempo real".

Según los términos del acuerdo, Medallia adquirirá Stella Connect por aproximadamente \$ 100 millones en efectivo, sujeto a ciertos ajustes según lo establecido en el acuerdo definitivo. Se espera que la adquisición se cierre en septiembre, sujeto a las condiciones de cierre habituales.

EMERGENCY CALL

UNA SERIE SIN GUIÓN
'LLAMADA DE EMERGENCIA'

ABC se está metiendo en el subgénero siempre popular de la llamada al 911. La cadena anunció el jueves que ha dado una orden en serie para llamadas de emergencia. La serie sin guión de una hora de duración, presentada por Luke Wilson, documenta los primeros minutos de una llamada al 911 centrándose en los operadores del 911 que atienden el teléfono.

“Se estima que cada año se realizan 240 millones de llamadas a los centros de llamadas al 911 en todo el país”, dijo Karey Burke, presidente de ABC Entertainment. “Si bien a menudo escuchamos algunas de estas historias en las noticias, rara vez escuchamos acerca de los héroes que son el primer punto de contacto y, a veces, esenciales para salvar una vida. Emergency Call arroja luz sobre estas misteriosas y valientes voces impulsadas por su deseo de ayudar; y Luke Wilson es el anfitrión consumado, guiándonos a través de estas situaciones extraordinarias que lo mantendrán al borde de su asiento”.

El proyecto, que se estrenará el lunes 28 de septiembre, ayudará a llenar los agujeros de programación que dejaron los horarios de otoño destruidos. Los programas con guión están buscando lentamente reanudar la producción, ya que la pandemia de COVID-19 en curso todavía hace que la mayoría de los escenarios sean imposibles de reabrir, y la tarifa sin guión y la realidad han demostrado ser mucho más factibles de filmar.

“Desde que era niño, siempre me han interesado las personas que ayudan. Personas que salvan a la gente”, dijo Wilson. “Cuando eres más joven, es posible que te atraigan los superhéroes o los personajes de ficción, pero a medida que envejeces te das cuenta de que las

personas que ayudan, los héroes de la vida real, son simplemente personas normales que hacen cosas extraordinarias. Quienes llaman al 911 no solo salvan a las personas; calman y consuelan a las personas hasta que están a salvo. Son el primer eslabón de la cadena de socorristas. Por eso, me siento muy afortunado de ser parte de este proyecto”.

La llamada de emergencia llega en un momento en el que se ejerce un escrutinio increíble sobre las formas en que se representa la aplicación de la ley en la televisión.

En medio de los continuos llamados a la reforma policial y la justicia racial en Estados Unidos, series sin guión como Cops y Live PD fueron canceladas de inmediato. A partir de la sinopsis y el aspecto del primer tráiler, Emergency Call está evitando la acción de cuando los bomberos, la policía o los equipos médicos de emergencia llegan al lugar de la crisis descrita.

El programa también llega inmediatamente después del éxito persistente en Fox para el drama de Ryan Murphy 9-1-1, spin-off 9-1-1: Lone Star.

En caso de tener éxito, Emergency Call sería una especie de anomalía en la programación de ABC. La cadena de reality-heavy se ha mantenido alejada de los docu-dramas en los últimos años, centrándose en su lugar en su exitosa lista de programas de juegos, la franquicia Bachelor y programas de piso brillantes como American Idol y Dancing With the Stars.

La serie está producida por Adeline Ramage Rooney y Jonny Slow de 8Hours Television, el showrunner Grant Kahler y Wilson. Está basado en un formato original de De Chinezen y con licencia de Lineup Industries.



ASAPP

ASAPP AUMENTO DE CCAAS A TRAVÉS DE IA NATIVA

Cuando se trata de avances tecnológicos líderes en la industria, gigantes como IBM y Microsoft suelen ser los primeros en venir a la mente. Sin embargo, desde 2014, ASAPP ha estado abriendo caminos en el campo del reconocimiento de voz. En 2017, la paridad del habla humana de la IA alcanzó el 94,9%. Más recientemente, ASAPP empujó más allá de lo que se consideraba bueno para alcanzar la grandeza con una precisión del 98,25%. No solo han utilizado sus equipos de científicos e ingenieros para mejorar las capacidades de la IA, ASAPP ha utilizado esta tecnología para abordar problemas dentro del espacio del centro de contacto como servicio (CCaaS).

Con sus algoritmos avanzados implementados con clientes como Jet Blue y Dish, la combinación única de ASAPP de su tecnología patentada AI-Native, investigación aplicada y motores de autoaprendizaje empodera a los agentes en lugar de reemplazarlos. Para ASAPP, las soluciones CCaaS optimizadas deben responder a las preguntas de quién está detrás de la experiencia del cliente y cómo podemos mejorar esa experiencia. La vicepresidenta sénior de producto, Rachel Knaster, explica:

"En última instancia, son los agentes los que resuelven estos problemas. Ponemos nuestro producto frente a esos agentes para aprender de lo que hacen. Nuestro software escucha

y transcribe lo que dice el cliente y luego hace sugerencias al agente sobre qué acción tomar a continuación".

Los modelos de procesamiento de lenguaje natural (NLP) combinados con algoritmos ricos en datos permiten un producto rápidamente escalable. Esto no solo identifica con precisión el lenguaje humano, sino que también analiza el sentimiento, la recuperación de información de la base de conocimientos y la predicción del siguiente paso para aumentar la efectividad de los agentes y crear clientes más satisfechos.

En el lado del negocio de atención al cliente, esto significa que los agentes reciben instrucciones sobre qué decir o hacer, lo que resultará en el tiempo de resolución más rápido con la tasa de devolución de llamadas más baja. Los agentes suelen utilizar el 80% de las sugerencias de IA, lo que conduce a una interacción más corta y a un mayor rendimiento. En cuanto a los agentes de ventas, esta tecnología les brinda la ventaja adicional de recibir instrucciones intuitivas que abordarán las necesidades de los clientes y aumentarán la probabilidad de conversión. Los datos más recientes muestran que las tasas de conversión han aumentado un 47% en tres meses desde la línea base de implementación.

Las soluciones de ASAPP no solo mejoran el modelo CCaaS para sus clientes, sino también para

los clientes. Ya sea que la interacción inicial de un cliente con un cliente sea a través de una llamada telefónica o una herramienta basada en texto, el producto ASAPP se posiciona como independiente del canal. "Podemos ofrecer una experiencia omnicanal", afirma Knaster, "independientemente de dónde ingrese un cliente a un cliente, ese agente obtendrá la misma información sobre usted y podrá saber estas cosas en función de su lugar de ingreso. Yo, como agente, sabré qué problemas ha tenido en todos los canales y podré aprovechar las sugerencias en tiempo real".

Además del rendimiento mejorado de los agentes, ASAPP ha revolucionado el concepto de encuestas a clientes. La combinación de las complejidades de los modelos de PNL, los motores de autoaprendizaje y la tecnología AI-Native permite una transcripción superior además de la interpretación de la conversación. Esto significa que cada interacción entre el agente y el cliente se puede capturar y calificar por contenido y contexto.

La interacción se convierte en la encuesta y se puede utilizar como datos para impulsar interacciones mejores y más productivas entre todos los agentes. Esto completa el ciclo de retroalimentación y agrega valor a todas las interacciones en el futuro. Con sus productos innovadores, ASAPP está preparado para cambiar la visión de lo que es posible para los productos CCaaS.



GOOGLE GENERARÁ VOCES PERSONALIZADAS PARA CENTROS DE LLAMADAS

Las empresas que utilicen Google Cloud Contact Center AI podrán diseñar voces únicas para sus centros de llamadas y otros servicios de conversión de texto a voz. El nuevo servicio de voz personalizada de Google, ahora en fase de prueba, está diseñado para permitir que las empresas generen una voz sintética que pueda hablar por la marca sin tener que tener un actor de voz o un vocero que registre nuevas líneas todo el tiempo. El generador de voz sintética es parte de un grupo de actualizaciones de Google Cloud, incluida la nueva plataforma Dialogflow CX. Marca de voz

El argumento de Google es que una empresa grabe a su famoso portavoz o actor con la voz adecuada para grabar un guión proporcionado por Google. Luego, Google entrenaría un modelo de inteligencia artificial con esas grabaciones para que pudiera imitar a la persona de la grabación diciendo cosas que nunca se dijeron. Cada actualización, como la del menú del centro de llamadas, podría tener la misma voz, sin necesidad de otra sesión de grabación. Tanto la empresa como Google tendrían que probar el modelo para asegurarse de que hace lo que la empresa quiere sin dejar de ajustarse a los propios Principios de IA de Google. Las voces personalizadas complementan la nueva plataforma Dialogflow Customer Experience (CX) para crear agentes de inteligencia artificial para proyectos de nivel empresarial. Dialogflow CX se basa en el sistema de agente virtual existente de Google, con un mejor control de la conversación y la capacidad de manejar varios temas de conversación a la vez. Sin embargo, Custom Voice es específicamente para interacciones vocales directas con los clientes.

"En Cloud AI, tomamos los innovadores modelos de aprendizaje automático de Google en el procesamiento del habla y del lenguaje natural y los aplicamos al espacio del

centro de contacto, mejorando radicalmente la experiencia del cliente y reduciendo los costos operativos", explicó Google en una publicación de blog. "Al aprovechar el modelo personalizado de conversión de texto a voz creado con Custom Voice, puede definir y elegir el perfil de voz que se adapte a su negocio y adaptarse a los cambios sin programar tiempo de estudio con actores de voz para grabar nuevas frases".

DEMANDA DE VOZ PERSONALIZADA

El servicio comparte muchas similitudes con la función Brand Voice de Amazon, que se ofrece a ayudar a las empresas que desean una voz única para sus habilidades con Alexa de la misma manera. Es por eso que la habilidad Alexa de KFC Canadá ahora habla con una voz al estilo del coronel Sanders, mientras que la habilidad Alexa del National Australia Bank habla un inglés australiano con un sonido profesional.

Por el momento, la variación de Google se limita al inglés estadounidense. Aunque los gigantes de la tecnología operan a mayor escala, la creación de voces personalizadas a partir de clips de audio es más fácil y barato que nunca, y las empresas más pequeñas también se están sumando.

VocaliD, que comenzó como un desarrollador de prótesis de voz, pero ahora ofrece voces sintéticas para centros de llamadas y aplicaciones de voz. Luego están apareciendo nuevas empresas de clonación de voz como Replica Studios y Resemble AI, que brindan una herramienta casera para generar una voz artificial a partir de audio grabado.

Incluso hay opciones especializadas como la nueva plataforma del desarrollador de inteligencia artificial para automóviles Cerence para que las personas se graben a sí mismas o ha alguien más para ser la voz de la IA en su vehículo.



descuelgo

PORTAL DE EMPLEO PARA CONTACT CENTER

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

www.descuelgo.com



WHATSAPP

ELABORA FUNCIÓN PARA FACILITAR LAS VENTAS

WhatsApp busca añadir una función para que haya acceso directo al catálogo de negocios, con el fin de que sea más fácil comprar.

Con esta nueva función, que todavía está en desarrollo, los usuarios verán en la parte superior derecha de un chat comercial un símbolo con forma de bolsa.

Al seleccionar el símbolo, los usuarios podrán acceder directamente al catálogo de los productos del negocio, lo que facilita la compra de los mismos.

Otra de las novedades en las que está trabajando la aplicación es en un nuevo botón de llamada, que aparecerá a la derecha del acceso directo al catálogo. Cuando los usuarios seleccionen el botón de llamada podrán elegir entre llevar a cabo una videollamada o una llamada de voz.

Inicialmente, este nuevo botón de llamada estará disponible solo en chats de negocios, aunque podría añadirse también en otros tipos de chat.

LA SOLUCIÓN DE CONTRATACIÓN DEL CENTRO DE LLAMADAS DE SHL AUMENTA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

SHL, un proveedor de innovación de talento londinés, lanzó su solución de contratación de centros de llamadas, que combina simulaciones realistas de centros de llamadas con evaluaciones escalables, predictivas y específicas de roles.

Esta nueva solución identifica a los agentes del centro de llamadas de mayor rendimiento, lo que reduce la rotación y aumenta la satisfacción del cliente.

"Hemos estado trabajando con los principales centros de llamadas y subcontratación de procesos comerciales (BPO) en todo el mundo y les hemos ayudado a reducir el tiempo de contratación en un 60% y a aumentar las puntuaciones de satisfacción del cliente en un 32%", dijo Arthur Rassias, director de ingresos de SHL.

"Estas métricas de desempeño solo son posibles cuando las empresas identifican y contratan talentos que tienen el 'factor sorpresa' y el potencial para una permanencia a largo plazo en el trabajo".

ACERCA DE SHL

SHL existe para ayudarte a ganar. En un momento de cambios sin precedentes, proporcionamos conocimientos profundos sobre las personas para predecir e impulsar el rendimiento. Nuestras soluciones de talento de clase mundial permiten a los líderes y a sus equipos tomar decisiones imparciales a lo largo de la trayectoria de los empleados.

Con 40 años de experiencia en talento, ciencia de evaluación de vanguardia y más de 45 mil millones de puntos de datos, tenemos una visión incomparable de la fuerza laboral.

SHL se asocia con organizaciones de todos los tamaños, desde nuevas empresas hasta empresas multinacionales, en todo el mundo para ofrecer resultados comerciales comprobados a partir de inversiones en personas.

The image shows a screenshot of the SHL website. At the top, there is a navigation menu with links: ROZWIĄZANIA, STREFA KLIENTA, O NAS, WYDARZENIA, BLOG, and KONTAKT. On the right side of the menu, there is a language selector set to 'polski' and a phone number '22 509 50 20'. The main hero section features a large green circle with the text 'Talent in Innovation. Innovation in Talent.' and a background image of a woman in a blue denim shirt looking at a tablet. Below this, there is a section titled 'W CZYM MOŻEMY POMÓC?' (How can we help?) with four icons representing different services: Rekrutacja (Recruitment), HiPo (High Potential), Leadership, and Sprzedaż (Sales). The bottom part of the screenshot shows a section titled 'DOPIWIAZANE SELEKCJA' (Selected Selection) with a sub-heading 'Zatrudnianie jak najlepszych kandydatów do pracy to marzenie każdej organizacji.' (Hiring the best candidates for work is the dream of every organization.)



DOGS TRUST RECIBE SU LLAMADA NÚMERO DOS MILLONES



El centro de contacto nacional de Dogs Trust celebra la respuesta a su llamada número dos millones de miembros del público amante de los perros. Dogs Trust es la organización benéfica de bienestar canino más grande del Reino Unido y el centro de contacto maneja las llamadas de sus 50 líneas telefónicas públicas, incluida la oficina central de la organización benéfica en Londres y sus 20 centros de realojo con sede en el Reino Unido, que atienden alrededor de 14.300 perros de rescate cada año.

La llamada histórica fue recibida a las 9.58 am el lunes 7 de septiembre, de un amante de los perros que esperaba darle un hogar para siempre a Jack Russell, Bella, de 13 años, en Dogs Trust Manchester. El equipo maneja 1.500 llamadas todos los días y administra aproximadamente 45.000 interacciones en el centro de contacto cada mes. El Gerente del Centro de Contacto, Paul Roelake, dijo: "La llamada número dos millones es un gran hito para nosotros y estoy encantado de decir que la hermosa Bella ahora ha sido reservada y se dirigirá a su hogar para siempre muy pronto.

"Abrimos en septiembre de 2014 y ahora tenemos un equipo de 65 personas que manejan más de mil llamadas todos los días. "La mayoría de las llamadas que recibimos tienen que ver con la reubicación de un perro, lo cual es maravilloso, y más de una vez durante el encierro hemos recibido más de 1,000 llamadas de personas que quieren reubicar a un solo perro, lo cual no tiene precedentes. "Lamentablemente, también recibimos muchas llamadas de personas que desean entregar a sus perros porque ya no pueden cuidarlos. "En estos tiempos extraordinarios sabemos que las circunstancias pueden cambiar en un abrir y cerrar de ojos.

"La experiencia nos dice que en los próximos meses y años, más perros que nunca se enfrentarán al riesgo de abandono, por lo que esperamos que las llamadas sigan aumentando, y estaremos aquí para ayudar en lo que podamos para cambiar la historia de los perros necesitados. . "Además de responder llamadas, el equipo ahora también administra seis cuentas de correo electrónico públicas clave, brinda un servicio de llamadas salientes posteriores a la adopción que brinda apoyo a las personas que han adoptado de Dogs Trust y administra los mensajes directos de las redes sociales.

Paul agregó: "Obviamente, el equipo se ha enfrentado a muchos desafíos en los últimos meses, sobre todo porque todos trabajamos desde casa en lugar de en Dogs Trust Manchester, que es nuestra base habitual, pero hemos continuado brindando el servicio que los amantes de los perros de el Reino Unido se merece. "Si estuviéramos en Dogs Trust Manchester, sé que todos estaríamos despidiéndonos con cariño de Bella mientras se dirige a disfrutar de la vida con su nueva familia".

Dogs Trust estima que hasta 40,000 perros más podrían estar en riesgo de abandono en las consecuencias de la crisis del coronavirus. Por favor, dé lo que pueda visitando: www.dogs-trust.org.uk/changethetale

Si bien los centros de reubicación de Dogs Trust no están abiertos para la navegación pública, desde el inicio del bloqueo se han implementado nuevos procesos para adoptar un perro, que incluyen un servicio de búsqueda virtual y citas socialmente distanciadas para ayudar a mantener a todos seguros.

¿QUÉ TE PERDISTE EN NICE INTERACTIONS LIVE 2020?

NICE Interactions Live fue uno de los eventos virtuales de experiencia del cliente más importantes del año. Celebrado del 15 al 16 de septiembre, el evento gratuito estuvo repleto de estrellas y lleno de sorpresas.

El actor, filántropo y autor del próximo libro Greenlights, ganador de un premio de la Academia, Matthew McConaughey, fue el orador principal.

Martha Stewart, personalidad de televisión ganadora del premio Emmy, también subió al escenario virtual y habló con los asistentes sobre el imperio que ha construido a lo largo de una carrera expansiva. Los asistentes tenían mucho material para elegir, ya que había más de siete pistas y más de 50 sesiones centradas en las mejores prácticas de la industria.

Además asistieron varias firmas analistas notables, incluidas McGee Smith, Forrester, DMG Consulting, Aberdeen, Everest Group y SaddleTree Research. Se centraron en proporcionar una descripción general del status quo de la industria de CX, incluidas las tendencias. Incluso ofrecieron orientación sobre cómo mantener la excelencia en CX durante el período COVID-19.

Se entregaron varios premios a la excelencia en el servicio al cliente. En total, hubo dieciséis ganadores de premios en cinco categorías. Cada uno de ellos, reconocido en la primera conferencia virtual de la empresa.

Los ganadores provienen de un espectro de antecedentes que incluyen servicios financieros, atención médica, seguros, comercio minorista, telecomunicaciones, servicios públicos, etc. Son los siguientes:

Mejor implementación en la nube, seguro para agricultores, HireRight, Trupanion.

Mejor impacto empresarial, Banco BMG, Northwestern Mutual, Teleflora.

Mejor experiencia del cliente, KeyBank, Centro de información del Departamento de Estado de Michigan, Valvoline.

Mejor compromiso de los empleados, Sallie Mae, TD Bank, Vera Bradley.

Novato del año, LPL Financial, PSCU, US Bank, Wine Country Gift Baskets

“La innovación es el camino crítico hacia el éxito tanto en tiempos dinámicos como medidos”

Estas organizaciones definen lo que significa ser CX Agile para garantizar experiencias excepcionales incluso cuando las condiciones del mercado evolucionan, y estamos orgullosos de celebrarlas, compartió Barak Eilam, CEO de NICE con los espectadores.

SABER MÁS

Otro punto destacado del evento virtual: Barry Cooper, presidente de NICE Enterprise Group, quien brindó una visión real de la industria de los centros de contacto. Señaló que entre el 60 y el 80 por ciento de los agentes del centro de contacto ahora trabajan desde casa. Añadió:

"Esperamos que al menos el 30% de esos agentes sigan trabajando desde casa incluso después de que haya una vacuna para COVID-19".

Cooper reconoció que mantener este modelo híbrido de operaciones comerciales requerirá lo que llamó una agilidad extrema de la fuerza laboral. "Esto requiere que las organizaciones permitan que toda su fuerza laboral trabaje desde cualquier lugar, en cualquier momento y en cualquier canal; esta es la próxima frontera del compromiso de los empleados".

NICE es un proveedor líder de soluciones de software empresarial en la nube y en las instalaciones que incluyen análisis avanzados para ayudar a las organizaciones a ajustar las experiencias de servicio al cliente.

Más de 22.000 organizaciones en más de 150 países, así como 80 de las 100 empresas de Fortune en todo el mundo, aprovechan las soluciones de software NICE.



CIBERSEGURIDAD Y TECNOLOGÍAS HEREDADAS PRINCIPALES OBSTÁCULOS DE LA DIGITALIZACIÓN

Un estudio de Workday expresa que las compañías españolas tienen claro que para crecer y ser competitivas tienen que impulsar sus modelos de digitalización hasta el 77% de los encuestados cree que ha hecho un progreso significativo a la hora de transformarse para crear un porfolio de productos y servicios digitales. No obstante, todavía encuentran barreras para crecer.

Entre las principales dificultades están:
La ciberseguridad y Las Tecnologías Heredadas.

Para el 42% el principal freno es la seguridad y las cuestiones de privacidad, mientras que para el 36% lo suponen las tecnologías heredadas y el miedo al riesgo para el 33%.

Para superar estas barreras, el 83% mide el éxito o el fracaso de sus inversiones digitales como parte de su cultura de aprendizaje y mejora continua. Además, el 84% reconoce que la agilidad es un elemento clave en su estrategia de crecimiento y el 68% se considera a sí mismo como un innovador dentro de la industria.

En palabras de Adolfo Pellicer, country manager de Workday en España y Portugal: "la agilidad es el futuro.

En tiempos de cambio, las decisiones deben tomarse rápidamente en todos los niveles de la organización. La tecnología juega un rol crítico para ayudar a las empresas a ser más ágiles, pero no solo se trata de un cambio en cómo las compañías innovan en nuevos productos y servicios: se trata de tener una visión holística de la agilidad y proveer a los empleados de las capacidades y herramientas que les permitan pensar y actuar de la manera más eficaz. Para aquellos que todavía están poniéndose al día: aún hay opciones, pero el tiempo corre en su contra".



EL PROVEEDOR DE VOIP DIALPAD ADQUIERE HIGHFIVE

El proveedor de VoIP Dialpad ha anunciado la adquisición de una empresa de videoconferencia, Highfive.

El propósito de la compra es agregar video en la sala al conjunto de servicios de Dialpad, incluida la videoconferencia por computadora. Ninguna de las dos empresas dio a conocer los detalles financieros de la adquisición.

Dialpad es la empresa que desarrolló el popular servicio de videoconferencia UberConference. UberConference tiene una función de videoconferencia incorporada, y esta adquisición agregará mejoras a sus capacidades de video existentes. Hasta la fecha, UberConference es conocida principalmente por sus funciones de llamadas. Dialpad no solo ofrece a sus usuarios soluciones de conferencias telefónicas y una plataforma VoIP, sino que también tiene una solución de centro de contacto. Según lo indicado por Dialpad, al utilizar la tecnología Highfive, cualquier oficina en casa o espacio de oficina puede convertirse en una sala de reuniones inteligente. Lo mejor de todo es que este servicio funcionará con hardware existente y proveedores de conferencias habilitados para SIP.

Craig Walker, CEO de Dialpad, cree que esta adquisición le dará a Dialpad un lugar superior en el mercado y permitirá que Dialpad ofrezca una solución integral a sus clientes. Walker declaró: "Nos dimos cuenta de que realmente queremos duplicar el video, y no con una mentalidad de 'oye, el video como algo independiente va a ser una gran inversión', pero el video, como parte de las

comunicaciones comerciales, debe ser excelente y debe ser parte de un sistema de comunicaciones unificadas como servicio (UCaaS)".

El CEO de Highfive, Joe Manuele, comentó: "Lo realmente emocionante de esta combinación es la herencia conjunta: ambas empresas realmente nacieron en la nube, ejecutándose en infraestructuras globales a hiperescala". Highfive brindará a Dialpad la capacidad de conectar salas, interactuar con otros servicios de video utilizando la tecnología Meeting Connector y brindar soporte para dispositivos heredados con Room Connector.

Otra faceta interesante de esta adquisición es que Highfive fue el último proveedor de servicios de video dedicado, y esta adquisición pone fin al campo de los especialistas en video. Manuele mencionó que la compañía estaba considerando otras opciones, pero decidió integrarse en una pila de UCaaS más grande. "Si bien hemos desarrollado un conjunto de soluciones de video escalables, nacidas en la nube, era cada vez más difícil competir con competidores que ofrecían servicios de video 'gratuitos' inferiores como parte de una pila de UCaaS", señaló.



LA MITAD DE LOS USUARIOS EUROPEOS DE TERMINALES IP IDENTIFICAN LA MARCA DEL DISPOSITIVO CON SU SEGURIDAD E INTEROPERATIVIDAD

Los teléfonos de sobremesa siguen estando muy presentes en las oficinas europeas como medio de comunicación. Ésta es la conclusión del estudio sobre telefonía IP realizado por el instituto de investigación de mercado Norstat para Snom Technology.

A través de este análisis, el fabricante de teléfonos IP para el sector empresarial e industrial, ha querido investigar sobre la importancia que los usuarios profesionales de Francia, Alemania, Reino Unido, Italia y España otorgan a la seguridad de los terminales IP, que pueden ser objeto de ciberataques.

De este modo, el estudio muestra que el 86% de los usuarios europeos saben que utilizan teléfonos IP (un 81% en España) y el 47% de los usuarios equipados con estos dispositivos confirman el uso de soluciones VoIP para telefonía profesional (42% en España).

Tras extraer los datos de la encuesta, en la que participaron 3.156 usuarios, surge un cuadro inesperado: uno de cada dos usuarios europeos opina que la marca del teléfono de mesa es irrelevante, mientras que la otra mitad considera que el

nivel de seguridad e interoperabilidad de los terminales es directamente proporcional al nivel de reconocimiento de la marca.

Los teléfonos de sobremesa son, a día de hoy, uno de los medios de comunicación más utilizados en las oficinas de prácticamente toda Europa.

En este sentido, Italia, España y el Reino Unido están prácticamente en línea con la media europea. En el caso de Alemania, en cambio, sorprende que un 72% de los usuarios no están interesados en la marca; mientras que en Francia, el 65% de los encuestados creen que sólo los teléfonos de marcas conocidas ofrecen mayor seguridad a los usuarios.

Pero el estudio revela otro resultado interesante, ya que Snom Technology quería saber si los usuarios confían en sus administradores para garantizar la seguridad de las telecomunicaciones de la compañía. El 71% de los encuestados europeos respondió afirmativamente, elevándose en España al 73%.

La situación es diferente en Italia, donde el 41% no está seguro de quién es el responsable.

"Aunque se confirma que el mercado de la telefonía VoIP e IP sigue teniendo un gran potencial, nuestro estudio revela una gran indiferencia respecto a la seguridad de la telefonía, lo cual requiere una corrección urgente en tiempos donde se suceden ataques a los sistemas de TI", comenta Mark Wiegleb, director de Interop e Integración, quien añade que: "Es importante sensibilizar y concienciar a los usuarios sobre la seguridad a largo plazo para evitar daños a las compañías".



EL MUNDO SE RECUPERA LENTAMENTE DE LA PANDEMIA DE APLICACIONES DE FITNESS



Las preocupaciones sobre una "nueva normalidad" en el ejercicio desde casa están disminuyendo a medida que las personas de todo el mundo comienzan a darse cuenta de que está bien sentarse de nuevo.

Según los nuevos datos de la plataforma de marketing de aplicaciones Adjust, el inicio del bloqueo por coronavirus provocó un aumento alarmante en las descargas de aplicaciones de salud y fitness. Aún más preocupante para los activistas adictos a la televisión eran las señales de que la gente los estaba usando.

Adjust advierte que las aplicaciones de salud y fitness experimentaron un aumento del 67% en las instalaciones en la última semana de marzo de 2020, con sesiones en mayo un 48% más altas que el promedio anual. Para colmo de males, el domingo, día de descanso nada menos, fue la parte más popular de la semana por toda esta hiperactividad gratuita. Nadie sabe cómo la gente también encontró tiempo para una cena asada completa y una botella de vino frente a la televisión.

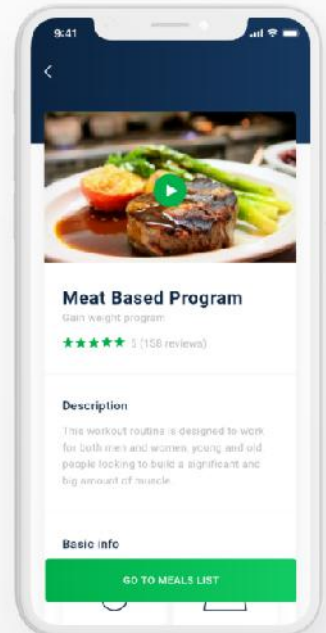
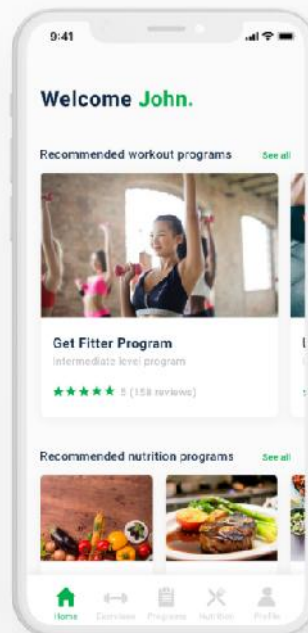
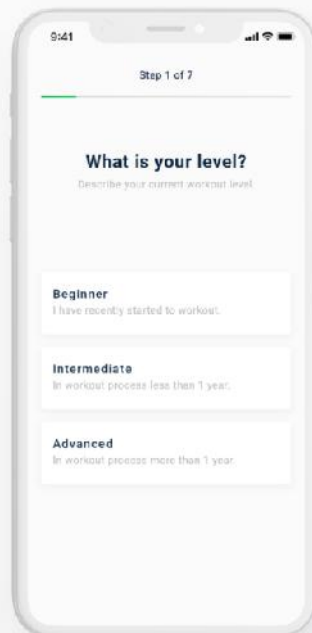
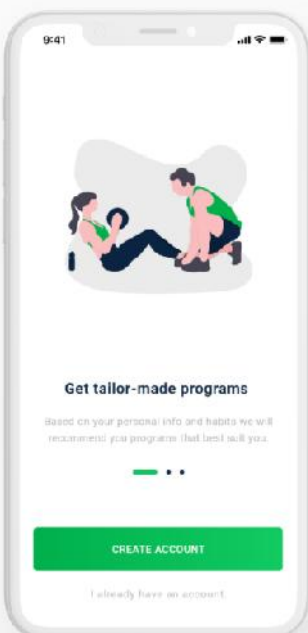
"La pandemia y los consiguientes bloqueos han llevado a muchos consumidores a volver a priorizar sus estilos de vida y sus comportamientos cotidianos", dijo Paul H. Müller, director de tecnología de Adjust, en un intento desesperado de darle un giro positivo a sus sombríos hallazgos.

"Nuestros datos sugieren que esto se refleja ampliamente en los hábitos de salud y fitness de los consumidores y apunta a una tendencia más duradera de personas que prefieren hacer ejercicio desde casa en lugar de ir al gimnasio, especialmente porque las medidas de seguridad siguen vigentes en muchos países alrededor del mundo."

Dejando de lado esa falsa dicotomía, un examen más detenido de los datos revela que el comportamiento racional lentamente comenzó a regresar una vez que el pánico inicial disminuyó.

Las instalaciones disminuyeron con bastante rapidez a medida que las personas recuperaron la compostura, pero una minoría histérica persistió en sus esfuerzos domésticos, insensible a la angustia que esto debe haber causado a sus familias y mascotas.

A nivel regional, los japoneses merecen un reconocimiento por salir de él con bastante rapidez, pero la mayoría de los demás países han luchado por deshacerse de esta extraña compulsión. Incluso el Reino Unido, en el que normalmente se puede confiar para atravesar los sofás a una tasa de desgaste, todavía usaba aplicaciones de fitness al doble del nivel habitual en julio, algo que solo podemos atribuir al cierre de los pubs.



LA PANDEMIA Y LA OMNICALIDAD ARMÓNICA

La pandemia ha traído entre sus consecuencias la reducción del contacto humano y con ello ha puesto en apuros a comerciales de todos los sectores.

Una situación que ha afectado al seguro debido al número de agentes y corredores que tiene el sector y el gran número de oficinas a pie de calle. En opinión de Carlos Méndez, director de Atento Digital, "el rol de los intermediarios está cambiando y lo va a hacer de manera alarmante". En parte porque no puedes estar en la calle y se ha reducido el contacto con las personas,, por lo que hay que buscar "otras vías para aproximarte a los clientes".

En su opinión, el camino es apostar por la "omnicanalidad de verdad y donde el físico, digital y remoto puedan operar de manera armónica". Considera que se ha hablado mucho de ello -multicanalidad, omnicanalidad, integración de canales- "pero muy pocos sectores lo han resuelto bien".

En este sentido cree que se abre una oportunidad "para evolucionar el modelo de negocio a esta omnicanalidad armónica; apostamos por un contact center donde los agentes tengan visibilidad y refuercen otros canales".

Preguntados los expertos de seguros y banca sobre si han reforzado sus canales de atención, el 74% del sector lo ha realizado, incrementándose un 33% el canal telefónico y un 44% el de contact center. Para Méndez la reflexión es que "los canales indirectos, digitales, siguen siendo muy interesantes y cuentan con un driver precio por transformación, pero al final el canal fundamental sigue siendo el telefónico". Reclama dar el paso y no considerar "los canales como herramientas peleadas".



- Integración de Canales
- Inmediatez
- Experiencia de Usuario
- Fidelización

Ventajas de la Omnicanalidad

- Construir puentes de comunicación
- Mejorar la relación con el cliente
- Ofrecer una experiencia de usuario única
- Conocer al cliente
- Fomentar la fidelización
- Mejorar la presencia online de la marca
- Incrementar las ventas
- Aumentar el ROI
- Reducir la tasa de churn rate y abandono del carrito de compras





MORPHEUS LABS

APOYA A PWC EN EL DESARROLLO DE LA APLICACIÓN SMART COMPLIANCE

Morpheus Labs apoya a PwC en el desarrollo de una aplicación de cumplimiento inteligente que permitirá que el personal pueda centrarse en tareas más importantes

Morpheus Labs, una innovadora compañía de tecnología de Singapur, fue elegida por PwC Singapore para desarrollar Smart Compliance, una herramienta de automatización de cumplimiento regulator que utiliza el Proceso de Automatización Robótico (RPA) para sustituir los procesos de gestión y control del cumplimiento tradicionalmente en papel.

Un creciente número de reguladores y RegTechs está utilizando la tecnología para mejorar la eficiencia y eficacia de la vigilancia e impulsar el cumplimiento. Morpheus Lab desarrolló Smart Compliance, para ayudar a PwC Singapore a automatizar los procesos de gestión del cumplimiento regulator y el control de cumplimiento.

Con Smart Compliance, la gestión del cumplimiento se realiza con extrema precisión y uniformidad y adhiriéndose a las normas y regulaciones.

Morpheus Labs ofreció una solución combinada, completa y de alto nivel para ofrecer soluciones de cumplimiento inteligentes rápidamente para continuar modelando la industria RegTech, y transformar la organización del riesgo y cumplimiento.

ACERCA DE MORPHEUS LABS

Morpheus Labs es un proveedor de Blockchain-Platform-As-A-Service (BPaaS) que ofrece herramientas críticas para la misión, infraestructura, varios protocolos de blockchain y referencias de casos de uso de blockchain para que las empresas y desarrolladores construyan, experimenten y gestionen sus propias aplicaciones sin esfuerzo con un mínimo coste y tiempo. Equipada con capacidades relevantes, la plataforma ofrece una multitud de soluciones intuitivas que permiten a los desarrolladores y empresas aprovechar su plataforma para crear soluciones efectivas para varios casos de uso.

Desde proyectos Proof of Concept (POC) y piloto para soluciones blockchain a aplicaciones empresariales a gran escala para mejorar y automatizar procesos empresariales, Morpheus Labs ayuda a las empresas a avanzar hacia la transformación e innovación digital ofreciendo servicios de consultoría e implementación en digitalización, automatización de procesos e innovación tecnológica, principalmente en las áreas de Blockchain, RPA y tecnologías IoT.



MICROSOFT TEAMS PRESENTA SPOTLIGHT LA FUSIÓN DE LLAMADAS Y MUCHO MÁS

Microsoft ha publicado recientemente su resumen mensual de novedades para Microsoft Teams, su herramienta de productividad colaborativa que está triunfando en parte como consecuencia de las difíciles circunstancias actuales en todo el mundo a raíz de la pandemia del COVID-19.

Spotlight: una función muy demandada que llega a Microsoft Teams. La función «Spotlight» o «Destacar» es la más interesante de todas las novedades y la primera de la que nos habla Microsoft en su post. Gracias a esta función, que llegará a Microsoft Teams durante los próximos meses, un participante de la reunión podrá fijar su vídeo como principal en la videollamada para el resto de participantes. Tal y como dice Microsoft, se trata de una característica distinta a la de «fijar participante», la cual solo permite a los participantes fijar a otra persona como el vídeo princi-

pal en su monitor.

Grabaciones, fusión de llamadas y archivos de Visio entre las novedades de Teams

La función de «Spotlight» no es lo único interesante que llegará próximamente a Teams. Microsoft también se compromete a que las grabaciones de las reuniones estarán también disponibles para los participantes localizados en países en los que las grabaciones están deshabilitadas gracias a que estas se almacenarán en la región más cercana disponible.

Por otro lado, la fusión de llamadas es una característica que, como su propio nombre indica, permitirá a los usuarios fusionar distintas llamadas VOIP y PSTN de Teams en una sola llamada.

Otra de las novedades a tener en cuenta es la experiencia optimizada que Microsoft

Teams ofrecerá para VMWare Horizon 8, lo cual servirá de gran ayuda para muchas personas que teletrabajen haciendo uso de escritorios virtuales.

Además, a partir de ahora podremos acceder y administrar archivos de Visio en Microsoft Teams a través de las pestañas dedicadas de Visio en los canales y chats. Por último, debemos destacar el hecho de que Teams ha añadido la «presencia en tiempo real» para garantizar que nuestro estado de disponibilidad en la aplicación es lo más certero posible.

Os hemos mostrado las novedades más interesantes para los usuarios finales pero el equipo de Microsoft Teams también ha presentado ciertas características interesantes para administradores IT, gobiernos y centros educativos. Para saber más, os invitamos a revisar el post de Microsoft.



NICE inContact

CXone

SEÑALADO POR
FORRESTER
COMO EL CONTACTO
MÁS INNOVADOR

El estudio Forrester Wave: Contact Center Providers as a Service (CCaaS), realizado por Forrester Research, nombró a Nice inContact CXone como el centro de contacto en la nube más innovador del mercado en el tercer trimestre. La solución recibió las puntuaciones más altas en 29 de los 33 criterios utilizados por la consultora para evaluar a los diez proveedores más importantes del mercado.

Para las empresas que buscan un proveedor de centro de contacto en la nube, la investigación independiente de Forrester proporciona análisis e información para ayudar en el proceso de toma de decisiones.

Según el informe, Nice inContact CXone recibió la puntuación más alta en la categoría Presencia en el mercado y obtuvo la mejor clasificación en las categorías Oferta actual y Estrategia. CXone también se destacó en los ítems Algoritmos de enrutamiento, Monitoreo de calidad, Gestión de datos contextuales y Análisis de texto y voz.

La convivencia entre el Contact Center y el CCC también es un aspecto muy importante de la solución. "Creemos que el reconocimiento es el resultado de nuestros esfuerzos en innovación y nuestro compromiso de asociarnos con nuestros clientes para ayudarlos a construir relaciones duraderas. Este reconocimiento por parte de Forrester Research es una prueba de nuestra dedicación a brindar agilidad y experiencias perfectas al cliente para centros de contacto de todos los tamaños", dice Paul Jarman, CEO de la compañía.

NUEVO CONCEPTO

Everis, consultora multinacional de negocios y TI con experiencia en la mejora de la infraestructura de call center, señala que desde el punto de vista tecnológico existen soluciones

que se están consolidando en este sector. Entre ellos se encuentran el reconocimiento de voz (Voice Recognition), el uso del lenguaje natural (NLP), el análisis sentimental (Sentiment Analysis), la comprensión de las acciones e intenciones de las conversaciones (Cognitive Services) y el análisis predictivo mediante Inteligencia Artificial.

Todo esto integrado con los sistemas de relación con el cliente (CRM) y robotización (RPA), que brindan experiencias superiores en el servicio a los usuarios.

En conjunto, estas herramientas brindan un Centro de Contacto Cognitivo (CCC), que dirige casos de servicio repetitivos, de manera simple, eficiente y rápida a través de canales de servicio digital, con un impacto positivo para el usuario y permitiendo la reducción de costos por servicio para las empresas. "Esta es una solución win-win, ya que permite desplegar la experiencia del usuario en cada servicio automatizado, asegurando que el proceso sea aceptado y apreciado, siendo interactivo, multidisciplinario y mejorando en cada caso", dice Maximiliano Marco da Luz, responsable de Experiencia Digital en Everis Brasil.

La convivencia entre el Contact Center y el CCC también es un aspecto muy importante de la solución. "Si queremos tener un impacto positivo en el servicio al cliente, ya sea en casos automatizados o a través del contacto humano, necesitamos tener un contexto de conversación unificado entre ellos para entender quién es el cliente, por qué llama, cómo interactuó antes con la empresa (no importa en qué canal está) y cómo es su sentimiento actual hacia esta empresa y es ahí donde no solo solucionamos un problema, sino que también lo anticipamos, generamos proximidad y fidelización del cliente".

DACLs, EL NUEVO TROYANO INDETECTABLE QUE ATACA WINDOWS Y LINUX.

Son muchos los tipos de malware que existen en la red. Hay muchas variedades de amenazas y ataques que pueden comprometer nuestra seguridad y el buen funcionamiento de los dispositivos. La buena noticia es que constantemente las herramientas de seguridad mejoran para evitar estos ataques. Sin embargo también los piratas informáticos perfeccionan sus técnicas para no ser detectados. Hoy nos hacemos eco de Dacls, un nuevo troyano que afecta tanto a usuarios de Windows como de Linux y que además es difícil de detectar a día de hoy.

DACLs LA NUEVA AMENAZA PARA WINDOWS Y LINUX

Uno de los tipos de amenazas que hay presentes en la red son los troyanos de acceso remoto. Pueden afectar a dispositivos móviles y también a equipos de escritorio. Los hay muy variados y en ocasiones pueden ser complejos para ser detectados. Eso es lo que ocurre con Dacls, una nueva amenaza que afecta a Windows y Linux.

Dacls es un troyano de acceso remoto que pertenece al grupo Lazarus. Según los investigadores de seguridad informática que lo han detectado, únicamente dos motores de antivirus lo han detectado. Esto significa que estamos ante una amenaza que, al menos a día de hoy, es difícil de detectar.

El grupo Lazarus ha estado presente en otros muchos ataques similares anteriormente. En este caso han creado un complejo troyano de acceso remoto que tiene la funcionalidad de atacar tanto a sistemas Windows como Linux. Los investigadores de seguridad lo han nombrado Win32.Dacls y LinuxDacls.

En el caso del complemento Win32.Dacls se carga dinámicamente a través de una URL remota.

Por parte de Linux.Dacls utiliza 6 módulos de complemento diferentes que incluyen ejecutar comandos, gestión de archivos, gestión de procesos, acceso a la red de prueba, agente de conexión C2, escaneo de red.

Este troyano multiplataforma de Dacls y su protocolo C2 utilizan el cifrado de doble capa TLS y RC4, el archivo de configuración utiliza el cifrado AES y admite la actualización dinámica de la instrucción C2.

Por parte de los investigadores de seguridad indican que este troyano se basa en vulnerabilidades existentes como CVE-2019-3396. Una vez más estamos ante un caso en el que nos muestran la importancia de mantener siempre los equipos actualizados, así como las diferentes aplicaciones y servicios que utilizemos.

CÓMO EVITAR LA ENTRADA DE AMENAZAS

Hemos visto que en el caso de este troyano puede no ser detectado por muchos antivirus. Sin embargo una primera barrera que debemos tener en cuenta siempre es el uso de herramientas de seguridad. Estos programas deben estar actualizados correctamente.

Además, muchas amenazas de este tipo se basan en vulnerabilidades existentes. Los atacantes se aprovechan de fallos de seguridad que pueden poner en riesgo los sistemas. Es vital por tanto tener actualizados los equipos con las últimas versiones. Esto hay que aplicarlo sin importar el sistema operativo que estemos usando, así como cualquier programa que usemos.

Pero sin duda lo más importante es el sentido común. Hay que tener mucho cuidado a la hora de navegar por la red, descargar programas o acceder a links. Siempre hay que entrar en plataformas oficiales y no comprometer nuestros datos.



CÓMO VOIP HA AFECTADO A LAS EMPRESAS

Las llamadas VoIP permiten a los usuarios no solo hacer llamadas en Internet de forma gratuita (o a una tarifa más baja en comparación con los métodos tradicionales), sino que también permiten a los usuarios transferir o mostrar multimedia, como presentaciones, mediante videollamadas o mensajes dentro de aplicaciones de llamadas.

Los proveedores de servicios de VoIP como Freezvon.com permiten a los usuarios crear su propio número de teléfono virtual y realizar llamadas a través de Internet, en lugar de tener que depender únicamente de teléfonos fijos o redes celulares móviles. VoIP no ha reemplazado por completo los métodos tradicionales, como las líneas fijas o las redes móviles antes mencionadas, pero ha permitido a los usuarios aprovechar las capacidades adicionales de Internet dentro de sus llamadas.

CÓMO VOIP HA TRANSFORMADO LAS EMPRESAS PARA MEJOR

En otros lugares, quizás las formas más importantes en que los servicios VoIP han transformado las empresas modernas son a través de los beneficios adicionales que ofrecen, que permiten a las empresas aumentar el nivel de servicio al cliente que brindan de manera regular.

ANALIZANDO LLAMADAS

Los servicios de VoIP le permiten mantener un registro preciso del historial de llamadas de su empresa, lo cual es extremadamente útil en términos de medir el rendimiento de sus llamadas de ventas. Ahora puede realizar un seguimiento de métricas importantes como la duración de las llamadas, las tasas de aciertos, la cantidad de llamadas perdidas que recibe, el volumen de llamadas, las llamadas canceladas y el tiempo medio de gestión de una llamada, solo por nombrar algunos.

IVR

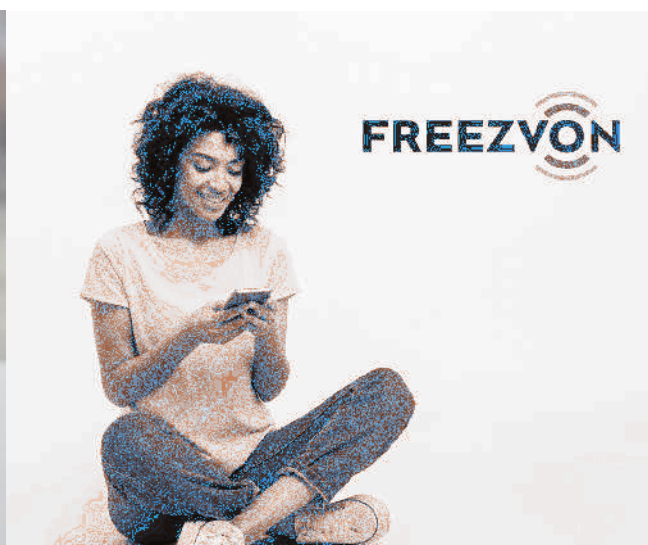
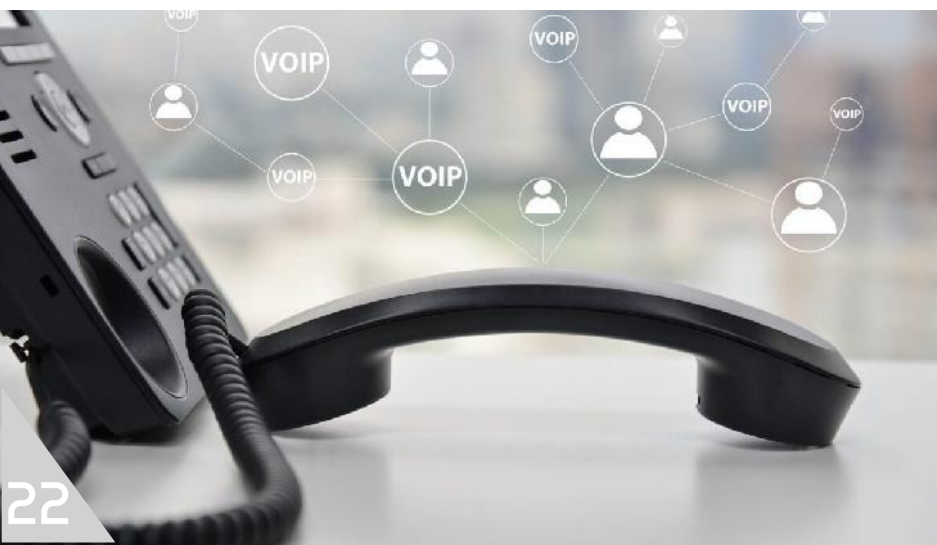
Los menús de IVR (respuesta de voz interactiva) son esenciales para una empresa en el mundo actual. Además de proporcionar a su empresa un sistema automatizado que proporciona información importante, guiar a sus clientes hacia el personal de servicio al cliente adecuado y controlar el flujo de llamadas de manera eficiente, poseer un IVR demuestra a sus clientes y clientes potenciales que su negocio es profesional y comprende las demandas siempre cambiantes y en desarrollo del cliente. Las empresas simplemente no pueden permitirse el lujo de hacer esperar a sus clientes, y los menús IVR son una parte importante para eliminar esa eventualidad.

GRABACION DE LLAMADA

Grabar sus llamadas comerciales es esencial en el día a día de su negocio. Esta función le permite monitorear constantemente el servicio que está brindando a sus clientes, brindándole un medio para rastrear cómo están operando sus representantes de servicio al cliente.

Para que pueda asegurarse de que su empresa siempre esté brindando el servicio de alta gama que esperan sus clientes. ¡Pero hay más! Ciertas industrias, como la industria financiera, se están volviendo cada vez más exigentes en términos de verificar que las empresas cumplan con las regulaciones de la industria, por lo que registrar su historial de llamadas es una de las mejores formas de demostrar que su empresa cumple con las normas.

En otros lugares, la grabación de llamadas también es útil para verificar los detalles del pedido (como respaldo, en caso de que la información se pierda) y también se puede utilizar como una forma de proyectar su negocio en caso de disputas.



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



www.formantec.es



hola@formantec.es

formantec

KAIJI, NUEVA AMENEZA QUE ATACA VÍA SSH POR FUERZA BRUTA



Los dispositivos IoT están cada vez más presentes en el día a día de los usuarios. Como sabemos, son todos los dispositivos conectados a Internet que tenemos en nuestro hogar, como pueden ser televisiones, bombillas inteligentes, etc. Hoy nos hacemos eco de una noticia que alerta sobre una nueva amenaza denominada Kaiji. Se trata de un malware que apunta directamente a dispositivos IoT a través de ataques de fuerza bruta SSH, en RedesZone os hemos explicado en detalle qué es la fuerza bruta y cómo es capaz de atacar protocolos.

Un grupo de investigadores de seguridad ha encontrado una nueva amenaza denominada Kaiji. Concretamente ataca a dispositivos de lo que se conoce como el Internet de las Cosas. El objetivo no es otro que llevar a cabo ataques de fuerza bruta SSH. Así pueden realizar ataques DDoS en esos dispositivos. Esta amenaza es distinta a otras que atacan a dispositivos IoT. Uno de los cambios más importantes que han descubierto los investigadores de seguridad es que está escrito en Go, en lugar de C o C++ como suele ser habitual en estos casos. Hoy en día además es raro encontrarse a piratas informáticos codificando una botnet desde 0, ya que hay muchos tipos de malware ya presentes hechos en C o C++. Según indican los investigadores de seguridad Litvak y MalwareMustDie, Kaiji ya ha sido descubierto llevando a cabo sus ataques y extendiéndose lentamente por todo el mundo, creando nuevas víctimas. La botnet Kaiji ejecuta ataques de fuerza bruta contra dispositivos IoT y servidores Linux que han dejado su puerto SSH expuesto en Internet. Como vemos, es muy importante mantener siempre los últimos parches y actualizaciones y evitar así problemas como el que estamos viendo.

Kaiji únicamente apunta a la cuenta de administrador. La razón es que la botnet necesita acceso de root a los dispositivos infectados para manipular paquetes de red sin procesar para los ataques DDoS que desean llevar a cabo y las otras operaciones a realizar.

DETECTAR QUE NUESTRO EQUIPO ES UNA BOTNET TRES FORMAS DE ATAQUE

Cuando obtiene acceso como administrador a ese dispositivo, Kaiji lo utiliza de tres formas. En un primer momento para realizar ataques DDoS. Posteriormente para llevar a cabo ataques de fuerza bruta SSH. En tercer lugar, roba las claves SSH locales y se propaga a otros dispositivos.

También indican que Kaiji sigue en desarrollo. Aseguran que aunque es capaz de llevar a cabo diferentes tipos de ataques, como hemos visto, aún está en desarrollo. En definitiva, Kaiji es una botnet más que afecta a dispositivos IoT. Como sabemos, cada vez tenemos más equipos conectados a la red en nuestro hogar. Muchos de ellos pueden tener vulnerabilidades que son aprovechadas por los piratas informáticos para llevar a cabo sus ataques. Es muy importante que tomemos medidas adecuadas para evitar intrusos. Sin duda una de las medidas más importantes es la de contar con los últimos parches y actualizaciones de seguridad que haya disponibles. De esta forma podremos resolver esos problemas que puedan estar presentes y evitar su explotación por parte de intrusos que puedan querer introducir malware en los dispositivos.

HUMANA (HUM) FIRMA UN ACUERDO CON SALESFORCE (CRM) PARA UNA INICIATIVA DE ATENCIÓN MÉDICA PERSONALIZADA



Humana

Salesforce, líder mundial en CRM, ha anunciado un acuerdo de varios años con Humana Inc., que es una empresa líder en salud y bienestar que brinda experiencias de atención médica personalizadas para sus miembros.

El líder mundial en CRM Salesforce (ha anunciado un acuerdo de varios años con Humana Inc., que es una empresa líder en salud y bienestar. Como parte del acuerdo, las empresas ayudarán a brindar experiencias de atención médica más conectadas y personalizadas para sus miembros.

Humana está implementando Salesforce Health Cloud para ayudar a impulsar su Modelo Operativo Clínico Empresarial (ECOM), una nueva plataforma de tecnología de gestión de la atención que facilitará la coordinación de la atención integrada entre sus miembros, equipos de atención y comunidades de proveedores.

Debido a los avances tecnológicos, la atención médica se brinda más allá de los consultorios médicos. Ahora las personas reciben atención médica a través de telemedicina, clínicas de atención primaria y atención domiciliaria. Y debido a esto, Humana está creando una plataforma de coordinación de la atención a la que su equipo de atención multidisciplinario de confianza puede acceder para mantenerse alineado con las necesidades de sus miembros para recibir atención y mantenerse saludables.

La implementación con Salesforce y la conectividad basada en API mediante MuleSoft brindará a los equipos de atención de Humana la capacidad de colaborar fácilmente al ofrecer una vista única y centralizada de la historia clínica completa de cada miembro y conocimiento de los factores sociales, ambientales y de estilo de vida que afectan la salud de ese mismo miembro.

Además, Humana y Salesforce colaborarán en el desarrollo de soluciones transformadoras de atención médica a través de un Laboratorio de innovación en atención médica conjunto, con sede en el estudio_h de Humana en Boston, donde las empresas co-crearán e innovarán conjuntamente con el objetivo de resolver los desafíos de atención médica actuales.

CITAS CLAVE:

“El viaje de Humana hacia la atención integral es muy importante para brindar los mejores resultados de salud posibles a nuestros miembros. Como parte de este importante trabajo, estamos avanzando en la interoperabilidad para que los proveedores y los participantes en el equipo de atención de un miembro tengan experiencias de atención médica conectadas y simplificadas que, de manera inherente, les brinden la libertad de servir al miembro. Al mejorar la colaboración del equipo y ayudar a coordinar la atención de nuestros miembros, podemos permitirles que se concentren en su salud, en lugar de actualizar a cada médico y clínico que ven”.

HUGHES LA NUMERACIÓN PARA SCM DEBERÍA REFLEJAR VOIP EN LUGAR DE TELEFONÍA FIJA



Para el operador de banda ancha vía satélite Hughes, la propuesta de asignar numeración a los proveedores de Internet fijo es positiva, pero debería inspirarse en el modelo de VoIP over-the-top (OTT) en lugar de la telefonía fija tradicional.

La evaluación fue enviada por el operador a la Consulta Pública del nuevo reglamento de numeración propuesto por Anatel. Para Hughes, la posibilidad de que las empresas de Servicios de Comunicación Multimedia (SCM) tengan la herramienta es bastante "adecuada en un escenario de convergencia".

"Para los proveedores que ofrecen servicio satelital de banda ancha [...] la demanda de un servicio completo, que incluya comunicaciones tradicionales de voz, es una necesidad para los clientes", reconoció la empresa. Sin embargo, afirmó que la opción no debería ser idéntica al STFC actual "so pena de que este

modelo siga siendo poco atractivo".

"En otras palabras, lo que se propone es que las reglas que soportarán SCM con voz se acerquen lo más posible a las actuales VoIP / OTT, que utilizan conexiones de datos, y menos a las premisas del STFC tradicional en cuanto a condiciones de enrutamiento, tráfico, puntos de interconexión y cálculo de la retribución red / tráfico", defendió la empresa. Medidas

En este sentido, la empresa ha propuesto la simplificación de obligaciones para los puntos de interconexión (solo se puede establecer un punto de interconexión en todo el territorio nacional para pequeños proveedores, o APP); la aplicación del "bill and keep" completo en las relaciones de tráfico local con el STFC y el SMP "de manera similar a la que existe actualmente para el tráfico IP"; y la convergencia del modelo SCM con la numeración de

voz, adoptando premisas del modelo actualmente utilizado por OTT / VoIP.

PORTABILIDAD

Hughes también defendió la aplicación de la regla de portabilidad numérica solo en modelos de negocio "en los que SCM accede que utilizan numeración pública en la medida que necesiten esta identificación para enrutar llamadas", así como la posibilidad de cobrar en caso de cambios de dirección de instalación.

Cabe recordar que Anatel propone una Entidad Administradora independiente para realizar los trámites relacionados con la portabilidad.

En este caso, Hughes defendió un mecanismo diferenciado para el prorrateo del costo de las APP, eximiendo preferentemente a las empresas con menos de 100 mil suscriptores.

HUGHES

CÓMO ARREGLAR LOS PROBLEMAS DE COBERTURA DE TU MÓVIL USANDO EL WIFI



Si eres de los que no tiene problemas para hacer o recibir llamadas desde el móvil en su casa, enhorabuena, porque eso quiere decir que la cobertura te llega sin problemas y que cualquier cosa que necesites de tu smartphone podrás pedírsela sin problemas.

Ahora bien, si ese no es tu caso, es muy posible que seas de los que tienen ya localizado un minúsculo rincón de la casa donde puedes llamar sin moverte demasiado, no sea que la única rayita que te llega de conexión la pierdas. Si eres de estos últimos y tu casa parece el "Mordor de las comunicaciones", debes saber que tienes una alternativa para ganar en cobertura con tu móvil gracias a la conexión wifi, que puede echarte una mano en esos momentos en los que el fijo está ocupado y, sí o sí, necesitar usar el móvil para hablar con el jefe o cualquier otra persona.

EL WIFI ES NUESTRA ESPERANZA

Desde hace muchos años existe algo que se conoce como VoIP, y que viene a significar algo así como voice over IP, es decir, voz a través de internet. Aunque los postes de las operadoras ofrecen otro tipo de conexión, en los últimos tiempos estas empresas se han esmerado por permitir a sus clientes que, en el momento en el que la cobertura no llega por las buenas, recurran a internet por la malas para conseguir un efecto similar al de tener todas las rayitas del indicador de 4G a tope.

LLAMADAS WIFI EN IOS

Para tener acceso a estas opciones de VoIP el operador tiene que haber desarrollado los perfiles de conexión para nuestro sistema operativo, iOS o Android, y permitirnos conectarnos. Generalmente no se trata de un servicio de pago, por lo que os recomendamos preguntarles antes en qué condiciones lo ofrecen. En el caso de tengas OIS y que os decidáis a utilizarlo, solo tenéis que ir a los "Ajustes", luego a los "Datos móviles" y por último activar la opción "Llamadas por Wi-Fi".



BURLAN SEGURIDAD DE APPLE

Los investigadores de seguridad Peter Dantini y Patrick Wardle, descubrieron un malware que simulaba ser una actualización Adobe Flash, de acuerdo con comentarios de los investigadores a TechCrunch y con una publicación de blog de los mismos.

Según los investigadores, este malware que se disfrazaba de un instalador confiable contenía líneas de código relacionadas a un malware llamado Shlayer. Las líneas de código pertenecientes a Shlayer son conocidas y el software Gatekeeper de Apple debió reconocerlo e impedir su ejecución.

Gatekeeper es una función de Apple que analiza todas las aplicaciones que se quieren instalar en busca de virus o malware. Si Gatekeeper detecta código malicioso, la app no se puede ejecutar. El malware descubierto por los investigadores logró burlar la seguridad de Gatekeeper, aseguran estos.

Apple dijo a TechCrunch que el malware ya fue eliminado y las cuentas de desarrolladores, así como certificados asociados, fueron eliminadas o bloqueadas.



PODCAST: LLEVANDO LOS CENTROS DE CONTACTO AL SIGLO XXI CON CPAAS

Sintonice este podcast exclusivo, en asociación con SAP Digital Interconnect, en el que David Murphy habla con Uffe Jes Hansen, VP MEA en SAP Digital Interconnect.

En la entrevista, Uffe analiza la transición de los centros de llamadas a los centros de contacto y cómo la aparición de diferentes canales de comunicación a lo largo de los años ha llevado a esto. Explica lo importante que es para las empresas prepararse para el futuro de las interacciones digitales con los clientes y aborda el impacto de COVID-19 en los centros de contacto, analizando cómo las empresas están haciendo frente y pueden seguir haciéndolo. Finalmente, presenta una guía sobre la mejor manera de elegir un proveedor de centro de contacto y si las empresas deben elegir una solución en la nube o local. Puedes ver el podcast aquí.



PRÓXIMOS PASOS PARA EL INFORME DE LA ENCUESTA 5G



Los servicios comerciales 5G han estado activos durante más de un año. A finales del segundo trimestre de este año, más de 70 operadores móviles en más de 40 países habían lanzado 5G. Por lo tanto, es un buen momento para que la industria haga un balance del desempeño de 5G en su primer año y comience a mirar hacia lo que se debe esperar y temer en los próximos años.

Telecoms.com Intelligence realizó recientemente una encuesta de la industria para hacer exactamente eso.

En general, los profesionales de la industria estaban muy contentos con lo que 5G ha logrado en su primer año de operación comercial y confiaban en su perspectiva de éxito, pero no sin reservas. En este informe de la encuesta, puede leer los resultados detallados de la encuesta y nuestro análisis de ellos.

El informe cubre tres temas clave: Tecnologías 5G, Seguridad 5G y Expectativas 5G.

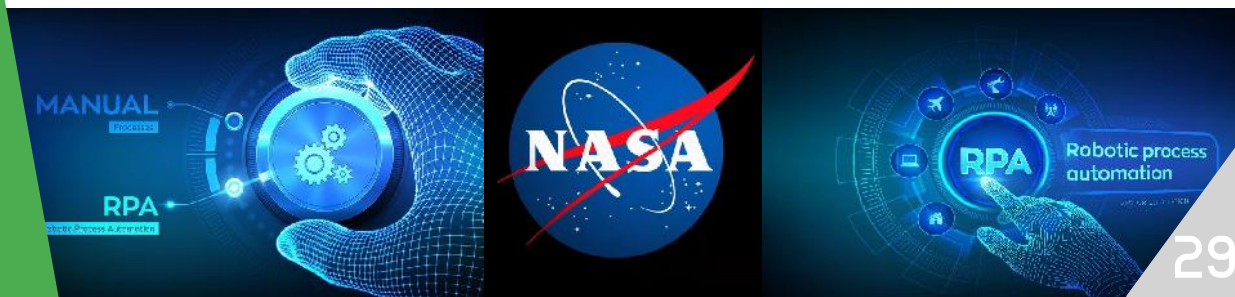
Confiamos en que disfrutará de su lectura y esperamos que le proporcione información útil sobre el mercado 5G.

RPA EN EL ESPACIO

En 2017, el Centro de Servicios Compartidos de la NASA (NSSC) estableció el primer programa de RPA de la agencia espacial de EE. UU. La NASA estableció la unidad de Servicios de Automatización Inteligente bajo la dirección de la Oficina de Servicios de Gestión de Automatización, que es una rama dentro de la División de Servicios Empresariales de NSSC.

La última semana de agosto de 2020, según una actualización semanal del administrador de la NASA Jim Bridenstine, NSSC combinó fuerzas con un equipo de la Oficina del Director de Información / Oficina de Aplicaciones de la Agencia (AAO) de la NASA para que la RPA esté disponible en toda la agencia.

El Servicio de Automatización Empresarial de la NASA ya está disponible para toda la comunidad de la NASA. El nuevo servicio proporciona una capacidad empresarial para la automatización de procesos robóticos para crear una fuerza de trabajo digital que todas las divisiones de la NASA puedan aprovechar.



BLUE PRISM SE ASOCIA CON INFOSYS

PARA AUTOMATIZAR LA RESPUESTA POR CORREO ELECTRÓNICO DE LA MESA DE AYUDA

Blue Prism se asocia con Infosys para automatizar la respuesta por correo electrónico del servicio de asistencia técnica

El consultor tecnológico Infosys y el proveedor de RPA Blue Prism se han asociado en una solución para las operaciones de la mesa de ayuda que aumentará la cantidad de consultas que un departamento de servicio al cliente tiene que manejar manualmente.

La solución integra inteligencia artificial, procesamiento de lenguaje natural y reconocimiento óptico de caracteres para permitir a las empresas responder a las solicitudes de los consumidores con o sin intervención humana.

“Al trabajar con nuestros clientes, estamos notando dos tendencias dominantes:

La necesidad de que sean resilientes para abordar eficazmente los problemas del mundo real; y adopción acelerada de la automatización inteligente para aprovechar la información procesable”, dijo Balakrishna D R, vicepresidente senior y jefe de oferta de servicios para ECS, AI y Automatización en Infosys.

“Junto con Blue Prism, estamos lanzando una solución que aborda estos dos imperativos al tiempo que permite a las empresas abordar de manera proactiva y eficiente las consultas de sus clientes y socios”.



Infosys®
Navigate your next



ENCORE PERSONNEL LANZARÁ SU NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE RELACIONES CON LOS CLIENTES (CRM) PARA INSCRIBIR CANDIDATOS



encore
www.encorepersonnel.co.uk



La empresa nacional de contratación tiene 10 sucursales en todo el Reino Unido y una red de sitios de servicios gestionados.

En un comunicado de prensa, Encore dijo que había "invertido mucho" en el nuevo CRM llamado Access, con "un enorme beneficio de ahorro de tiempo proyectado de hasta 3.000 horas-hombre por año" anticipado con el nuevo sistema.

El nuevo software apoyará a los consultores de Encore con la incorporación de nuevos candidatos, creará un proceso de registro en línea mucho más rápido y "prácticamente eliminando la necesidad de completar formularios cara a cara y documentación manual", excepto por el requisito de proporcionar una copia física de Identificación, dijo la compañía.

Otra característica del sistema compatible con dispositivos móviles y tabletas es un elemento de firma electrónica por contrato.

"La pandemia ha visto cómo la demanda de [nuestros] clientes de producción de alimentos y horticultura se disparó rápidamente, lo que significa que ahora más que nunca la empresa debe proporcionar candidatos de alta calidad en un tiempo récord", dijo el comunicado.

encore

www.encorepersonnel.co.uk

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



RIBBON VENDE SU PLATAFORMA DE COMUNICACIONES KANDY

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



LATINOAMERICA

BBVA

PROMUEVE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LATINOAMÉRICA

Los participantes desarrollarán soluciones innovadoras a los retos lanzados por las unidades de negocios de los países en los que se realiza la actividad.

El Hackathon BBVA 2020 es una competencia de programación que apoya la transformación digital de los servicios financieros, así como al ecosistema mundial de emprendedores y desarrolladores.

Los participantes desarrollarán soluciones innovadoras a los retos lanzados por las unidades de negocios de los países en los que se realiza la actividad. Como un esfuerzo por continuar el apoyo a la transformación digital del grupo financiero, el Hackathon BBVA anuncia que su edición de 2020 será virtual y tendrá lugar durante los días 16, 17 y 18 de octubre. En él participarán países como México, España, Colombia y Perú en donde BBVA Open Innovation tiene presencia.

"En el caso de Perú, el reto abordará las dificultades de los pequeños empresarios para acceder a la financiación que requiere su negocio, por lo que deberán proponer una forma innovadora para ofrecerles créditos o tarjetas de negocio", señaló Claudia Ganoza, senior manager de BBVA Open Innovation. Además, agregó que: "de esta manera buscamos un mayor acercamiento, creando más oportunidades de crédito para la fuerza emprendedora de nuestro país".

EVENTO A DISTANCIA

Debido a la actual situación sanitaria, el Hackathon BBVA 2020 se desarrollará íntegramente de forma virtual. Los participantes trabajarán con sus equipos y 'coaches' desde sus respectivos hogares. Habrá ocho retos planteados por las diferentes unidades de negocio de los países participantes, así como uno de sostenibilidad.

Este año, se prevé la participación de unas 500 personas, con perfiles profesionales en el campo de la programación, diseño, 'data science', marketing, economía, finanzas, con gusto por la innovación, creatividad, proactivos y capaces de comunicar con claridad sus ideas.

El Hackathon BBVA 2020 ofrece un premio de u\$s 3.800 al equipo campeón, mientras que cada ganador de los retos locales se llevará u\$s1.900.

Los interesados en participar en el evento pueden inscribirse a través de este link de registro.



NUEVO CALL CENTER ESPERA CONTRATAR A 300 PERSONAS

PANAMÁ

La empresa Alorica, dedicada a servicios de call center, prevé reclutar al menos 300 nuevos colaboradores para llevar adelante sus próximos proyectos. Alorica Inc. fue una de las cinco empresas que en el mes de julio recibió la aprobación de su licencia de Sedes de Empresas Multinacionales (SEM), y actualmente desarrolla sus operaciones en las provincias de Panamá y Panamá Oeste (Arraiján).

Hasta la fecha las empresas que pertenecen al Régimen de Empresas Multinacionales han aportado unos 7 mil empleos directos que son ocupados en su mayoría por mano de obra local, sin dejar de lado lo que representa nivel de inversión extranjera directa, transferencia de conocimientos, entre otros.

Panamá es uno de los países más competitivos de la región en materia de telecomunicaciones, ya que por el istmo pasan siete de los más importantes cables de fibra óptica de América. La multinacional Alorica Inc. ha invertido 2.8 millones de dólares en su primera fase.



HABILITAN TELECONSULTA EN HOSPITAL REGIONAL

PARAGUAY



Fue habilitada el área de teleconsulta y el servicio de Call Center en el Hospital Regional de Villarrica. La modalidad a distancia fue implementada en la región a raíz de la pandemia por el Covid-19. Con el objetivo de utilizar la modalidad de la consulta a distancia, a través de la comunicación telefónica -considerado una herramienta esencial durante la pandemia- permitirá acercar los servicios clínicos de forma normal y sin interrupciones a la población, especialmente a las personas con patologías crónicas que requieran una evaluación clínica y estudios complementarios.

Los agendamientos podrán realizarse al número (0962) 320 588 disponible de 06:30 a 11:30 y de 12:30 a 16:30.

Las personas podrán acceder al servicio de pediatría, clínica médica, diabetología, otorrinolaringología, geriatría y psicología. El horario de atención de los profesionales de la salud son: por la mañana de 07:00 a 11:00 y por la tarde de 13:00 a 19:00. Informan que la expedición de recetas médicas, auxiliares diagnóstico y el retiro de la medicación pueden ser diferidos.

CALL CENTER RECIBE NUMEROSAS LLAMADAS SOBRE VIOLENCIA FAMILIAR

ARGENTINA

La Municipalidad de La Banda a través de la Oficina de Género dependiente de la Dirección de Desarrollo Social y Políticas Sanitarias realiza un trabajo de acompañamiento y asesoramiento a quienes están viviendo situaciones de violencia dentro del ámbito familiar.

Desde el inicio de la pandemia, la Oficina de Género trabaja de forma conjunta con el Sistema de Seguridad Municipal Alerta Banda, utilizando el servicio de información que proporciona el Call Center, se reciben numerosas llamadas relacionadas a situaciones de violencia familiar en el ámbito doméstico.

En este sentido, en base a los pedidos de asistencia, se conforma una base de datos con la información de contacto de la víctima y es donde los integrantes de la Oficina de Género y del Gabinete Interdisciplinario de la Secretaría de Desarrollo Humano inician el proceso de acompañamiento.

La responsable del área de Género, María Eugenia Corvalán, indicó que el aislamiento social preventivo ha puesto al descubierto la vulnerabilidad de las víctimas de violencia física, emocional, económica y sexual que conviven con su agresor en el mismo domicilio.



CHILE

PREMIARON A JOVEN Y SU DISEÑO PARA DIFUSIÓN DE CALL CENTER

Carmen Gloria Riquelme, encargada del programa de Salud Adolescente de la Seremi de Salud de Los Ríos, destacó la asociación llevada a cabo en esta ocasión con el Injuv, para realizar un concurso dirigido a las y los jóvenes de la región, con el objetivo de crear gráficas para la difusión en redes sociales de la línea telefónica 800 100 837, plataforma de la Seremi de Salud, que asiste con acompañamiento emocional a las personas mayores de Los Ríos.

La línea telefónica 800 100 837, es una plataforma de bienestar emocional resultado de la alianza entre Seremi de Salud de Los Ríos, Telefónica del Sur y Universidad Santo Tomas. Se trata de una estrategia de atención de llamadas, con estudiantes voluntarios de la casa de estudios, que brindan atención personalizada a las personas mayores en estos días de pandemia, sobre el

coronavirus, prevención, información de utilidad según sus necesidades.

Gaby Marihuan, directora regional del Instituto Nacional de la Juventud región de Los Ríos, señaló que “el objetivo de este concurso nace a raíz de la alianza que tenemos con la Seremi de Salud en particular con el programa de salud adolescente. En la línea de la línea de apoyo a las personas mayores durante la pandemia, convocamos a nuestras juventudes para que participen con el diseño creativo y así nos ayuden a difundir el call center”. Mariana Rodríguez Keim, de 24 años, de Valdivia, valoró el llamado del Injuv a realizar un diseño para el call center de apoyo emocional de adultos mayores, presentó su propuesta para hacer circular en redes sociales y se hizo merecedora de una gif card a modo de reconocimiento por el diseño de una gráfica para redes sociales.

SE BUSCA ANALISTA DE WORKFORCE Y PLANEAMIENTO (CONTACT CENTER)

Para importante Contact Center con presencia en LATAM, y en Chile con operaciones en Santiago y Talca, estamos en búsqueda de un Gerente de Cuenta Contact Center cuya misión es diseñar y analizar la planificación del staffing a mediano y largo plazo de las cuentas a su cargo a fin de asegurar la provisión de información al cliente interno y externo para la toma de decisiones.

ALGUNAS DE LAS RESPONSABILIDADES SON:

Responder las solicitudes de pedidos de cambios de horario y otros reductores.

Recabar información para realizar la planificación del staffing.

Analizar los indicadores relacionados al staffing de las cuentas para identificar tendencias.

Actualizar y analizar la incorporación de actividades y reductores que afecten la planifi-

cación del servicio (coaching, break, 3T, RPM, etc).

Elaborar análisis sobre la planificación.

Diseñar e informar el esquema vacacional de los agentes de las cuentas.

Elaborar reportes para previsión de horas facturables.

Analizar los resultados y evolución del staffing

Buscamos a alguien mínimo 6 meses de experiencia laboral en roles de asistente de control de operaciones o gestión de información o staff de operaciones, o roles similares. Tiene que manejar SQL y base de dato a nivel intermedio-avanzado. Tiene que manejar planillas de cálculo de excel a nivel avanzado (no macros)

Interesados enviar CV con pretensiones de renta a: hacruz@shiltonconsulting.com

CONCENTRIX ABRIRÁ MÁS DE 800 POSICIONES

REPUBLICA DOMINICANA

Los perfiles que busca la empresa son personas con talento, atrevidas, con grandes habilidades sociales y que les guste tener interacción con los clientes. La experiencia previa no es obligatoria, pero es una ventaja. Concentrix, ha sido galardonada en soluciones de Customer Experiencie, con la creación de estos nuevos puestos, la empresa espera fortalecer a las comunidades locales al brindar una variedad de nuevas oportunidades de empleo para trabajadores calificados en toda la región.

En palabras de Emmanuel Lluberes, líder de Concentrix en Santo Domingo: "Concentrix enfrenta la crisis global que afecta a tantas familias dominicanas, brindando la oportunidad de más de 800 nuevos puestos de trabajo, con más de 100 puestos de liderazgo disponibles"

La empresa ha sido reconocida con los premios a Mejor Empresa para: Diversidad, Desarrollo Profesional, Mujeres, Director Ejecutivo y Liderazgo, de Comparably en el año 2020.

Es el único contact center con 3 edificios en el país, facilitando así la rápida y cómoda adaptación al trabajo.

Los altos funcionarios de Concentrix en República Dominicana tienen una experiencia acumulada de más de 14 años en la industria, donde el 90% de este tiempo han sido parte de Concentrix, reiterando su extraordinario ambiente de trabajo.

Si está interesado en postularse visite la página: <https://careers.concentrix.com/>



MEXICO

8 OPCIONES PARA ASESORÍA PSICOLÓGICA O PSIQUIÁTRICA GRATIS O ACCESIBLES VÍA CALL CENTERS

La salud mental resulta de suma importancia en todas las etapas de la vida, lo que incluye el bienestar emocional, psicológico y social, puesto que influye en la forma de pensar, sentir y actuar. Aunque algunas personas no pueden invertir en ello, sin embargo existen opciones gratuitas o a bajos costos que aquí te presentamos.

Está vinculado a la plataforma de U-Report, es gratis, y solo es necesario escribir mediante WhatsApp aquí: <https://wa.link/5xg94p>. El horario de atención es de lunes a viernes de 10 a 14 horas y de 16 a 20 horas.

ASESORÍA PSICOLÓGICA Y PSIQUIÁTRICA GRATUITA

1 La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) cuenta con el servicio de consulta gratuita que brinda la Asociación Psiquiátrica Mexicana, es posible hacer cuatro videoconsultas y solo es necesario agendar a través de: <https://sistemasib.facmed.unam.mx/apm/>

2 Asimismo, la UNAM cuenta con un call center donde brindan atención psicológica con profesionales de forma inmediata, es decir que no se requiere hacer cita. El horario es de 8 a 18 horas de lunes a viernes y solo se debe llamar al 50 25 08 55, además las personas deben ser mayores a 16 años; quienes recibirán una sesión semanal con una duración de 45 a 50 minutos, entre 6 y 8 sesiones con el mismo terapeuta de la primera llamada.

3 El Instituto de la Juventud del Municipio de Puebla brinda ayuda psicológica gratuita, solo se debe realizar una cita a través del número telefónico 222 213 0880.

4 ConTacto Joven es una red de apoyo psicosocial del Instituto de la Juventud (Imjuve), en colaboración con la Secretaría de Salud, la Comisión Nacional Contra las Adicciones (Conacid), Unicef México, los Centros de Integración Juvenil (CIJ) y la Facultad de Medicina de la UNAM, que fue creada por la necesidad debido a la pandemia.

ASESORÍA PSICOLÓGICA A BAJO COSTO

5 Sorece A.C. es una asociación de psicólogas feministas, que se enfocan en la lucha contra la violencia sexual y de género desde una perspectiva interseccional. Aunque sí tiene un costo la consulta, se define mediante un estudio socioeconómico.

6 Psique Púrpura es un grupo de psicólogas clínicas feministas, quienes brindan consultas por 50 pesos.

APPS DE ASESORÍA O ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO

7 Yana es una app que usa la Terapia Cognitivo Conductual (TCC), que se basa en que lo que nos afecta no es lo que pasa, sino la opinión que tenemos de lo que nos pasa.

Las personas pueden platicar con un robot, quien es capaz de detectar cuando tienen una crisis y presenta opciones para apoyarlos. Asimismo, tiene un apartado donde vienen datos de psicólogos para tomar consulta externa a la app.

8 Doc.com es una app que, además de tener médicos, tiene psicólogos disponibles las 24 horas del día para dar consulta por videollamada. Fue creada por Javier Chacón, egresado de la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP), bajo la misma TCC. Se debe elegir un plan de pago que puede ir de 40 pesos al mes, 90 al trimestre y hasta 240 al año.



MEXICO

IMPUESTO
A LAS PLATAFORMAS DIGITALES

La Secretaría de Hacienda consideró que el Impuesto al Valor Agregado (IVA) en plataformas digitales extranjeras, propuesto y aprobado el año pasado, no ha sido eficaz porque falta un mecanismo de control que permita a la autoridad actuar cuando el sujeto incumpla con sus obligaciones.

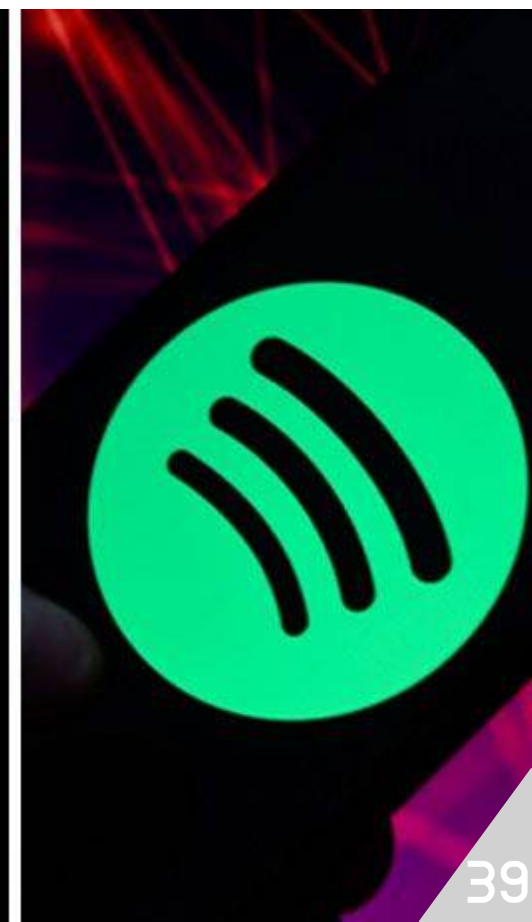
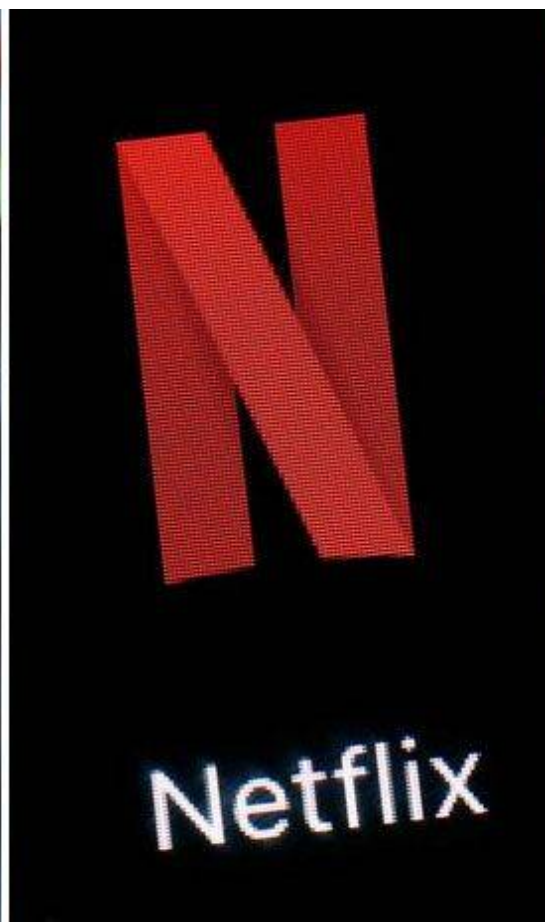
Para cambiar esta situación en el Paquete Económico 2021, la autoridad hacendaria presentó una Iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley del Impuesto al Valor Agregado entre las que destaca la posibilidad de bloquear el acceso a internet de los servicios digitales de las empresas extranjeras que tengan "omisiones fiscales graves".

Hacienda establece los supuestos y el procedimiento para realizar el bloqueo: "Se propone

que cuando un prestador de servicios digitales, residente en el extranjero sin establecimiento en México, obligado al pago del IVA no se inscriba en el Registro Federal de Contribuyentes ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT) no designe un representante legal y un domicilio en territorio nacional o no tramite su firma electrónica avanzada, dará lugar a que se ordene el bloqueo temporal del acceso al servicio digital del prestador que incumplió", detalló el documento.

También procederá cuando la plataforma extranjera omita el pago del impuesto o la presentación de declaraciones informativas.

El bloqueo se realizará por conducto de los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones, aunque antes las empresas tendrán un derecho de audiencia.



MEXICO

CALL CENTER COVID EN LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA DE SINALOA

El call center ubicado en las instalaciones de la Universidad Pedagógica de Sinaloa, ofrece los servicios de médicos, terapeutas y sicólogos del Sector Salud, IMSS, ISSSTE, DIF y UAS.

El objetivo del Call Center Covid es focalizar la atención médica y psicológica que se ofrece a distancia. El secretario de Salud, Efrén Encinas Torres, señaló que la idea es brindar todos los instrumentos de confianza posibles.

"La función del call center, y de la Unidad Médica y

Sicológica, es precisamente brindar de manera expedita las 24 horas del día la atención a aquella persona que tenga sospecha de la enfermedad Covid-19, porque esto genera estrés", apuntó.

Desde dicho centro logístico se proporciona medicamento gratuito, se atiende a la cadena de contagios, y si algún paciente presenta síntomas avanzados, también se le puede gestionar desde ahí una cama de hospital.

El número de este call center es 6681-234557.



CALL CENTER ACUMULA 18 MIL LLAMADAS FALSAS O NO ASOCIADAS AL COVID-19

De las 76 mil 834 llamadas que ha recibido el Call Center de la Secretaría de Salud #Jalisco (SSJ), 18 mil 006 han sido falsas o no asociadas a #COVID-19, lo que representa el 23.4% del total.

El objetivo principal de este Centro de Contención de Crisis administrado por el Sistema de Atención Médica de Urgencias (SAMU), es brindar atención oportuna a la población del Estado en el teléfono 33 3823 3220, además de evitar la saturación del número telefónico de emergencias 911 y de las áreas de urgencias de los hospitales.

La SSJ exhorta a la población de jalisco a hacer uso de esta línea telefónica únicamente para reportar casos sospechosos de Covid-19, aclarar dudas respecto a la enfermedad o hacer citas para realizarse la prueba rápida.

El Call Center –primero en México en brindar atención remota sobre la enfermedad– comenzó operaciones el 2 de marzo de 2020 únicamente con dos líneas y, actualmente, su conmutador cuenta con 34 líneas que son atendidas por alrededor de 60 personas del SAMU de Jalisco.



CALL CENTER “VOCES DE FORTALEZA”

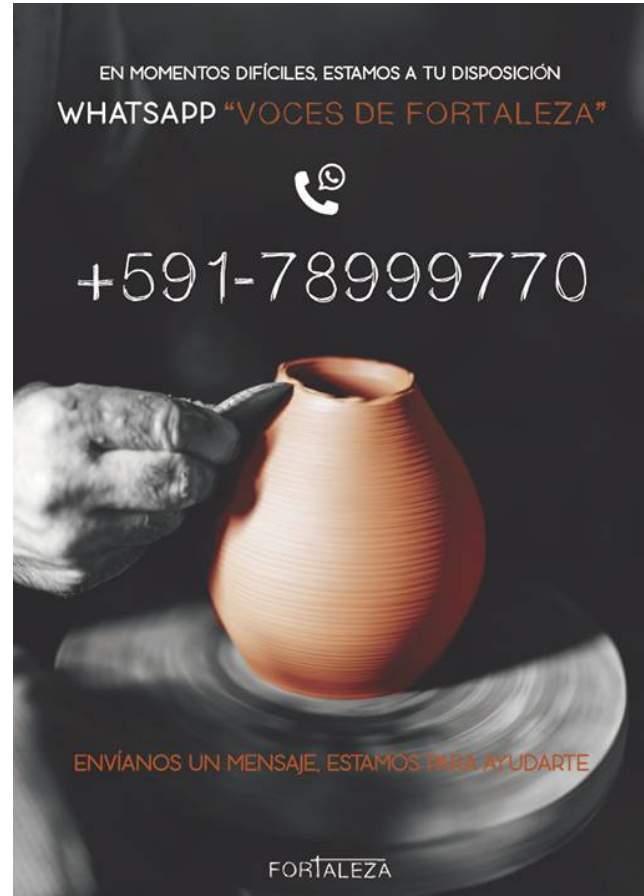
BOLIVIA

Ya está funcionando en Bolivia un call center denominado Voces de Fortaleza cuyo objetivo principal es atender las llamadas de personas que necesitan recibir una palabra de aliento, de consuelo, un consejo, orientación, contención y ayuda con el manejo del estrés durante la crisis social y sanitaria que atraviesa el país por la pandemia. Para acceder a este servicio, los interesados pueden llamar al 800115070.

“Las llamadas se administran con total confidencialidad. Lo que nos mueve es el amor por el prójimo, por Bolivia y la fe en Dios. Estamos motivados por la gran esperanza de vencer juntos la pandemia”, explican los encargados de prensa.

El proyecto del centro de llamadas es un sueño del grupo ciudadano Fortaleza que se hizo realidad gracias al trabajo en equipo de más de un centenar de personas que solo "quiere manifestar amor al prójimo, en este tiempo tan difícil".

No representan a ningún partido político, iglesia ni religión. Son un equipo de bolivianos que trabaja para unir fuerzas y aportar a la lucha contra la pandemia, esparciendo esperanza y contagiando valentía a través de acciones que beneficien la salud física y emocional de los bolivianos.



CONTACT CENTER Y SU CONTRIBUCIÓN A LA TECNOLOGÍA ANTIRROBO PARA VEHÍCULOS

COLOMBIA

En los primeros seis meses del año se registraron 5.851 hurtos de automóviles en Colombia.

Bogotá, Cali y Medellín son las ciudades más afectadas, de acuerdo con cifras de Asopartes. Hoy, muchas marcas de carros ofrecen sistemas antirrobo que tienen una alta tasa de recuperación. Por ejemplo, Chevrolet, con su sistema ChevyStar, asegura que la cifra es del 97% gracias al hardware instalado en el vehículo que utiliza sistemas de geolocalización satelital permitiendo inmovilizar el automóvil.

Con estos sistemas ofrecidos por las marcas de automóviles, los dueños pueden descargar una aplicación en sus dispositivos móviles desde la que permitirá tener un asistente de recuperación vehicular y realizar otras tareas sencillas como activar las luces, la bocina y el bloqueo

y desbloqueo de los seguros de las puertas.

En caso de robo o pérdida, los usuarios también podrán localizar su vehículo en un mapa digital y tendrán la posibilidad de tener un monitoreo en ruta con ayuda de los asesores del contact center, los cuales se pondrán en contacto con el dueño del vehículo en caso de que se presente alguna variación en su recorrido.



COLOMBIA

EMPRESAS EVOLUCIONAN CON LA PANDEMIA

La crisis causada por la pandemia ha sido una oportunidad para que las compañías se adapten a una nueva realidad. El aniversario 30 de Domina Entrega Total, una empresa colombiana de servicios de logística, llegó en un año de grandes retos.

La adaptación de Domina no se limitó a los servicios de distribución. La compañía identificó que muchas empresas no estaban completamente preparadas para vender a través de internet, por lo que desarrolló un completo servicio de acompañamiento que incluye la creación y administración del ecommerce, la administración de los inventarios y la entrega final con recaudo. Además, para consolidar uno de los portafolios más completos del mercado, Domina cuenta con un contact center de más de 300 agentes, en el que ofrece servicios como venta, servicio al cliente, back office, gestión de cartera, entre otros.

Hoy cuentan con una fábrica de software interna, un departamento de Business Intelligence (BI), un departamento de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i) y un claro enfoque en transformación digital. Actualmente, las 3 líneas de negocio le permiten prestar un servicio integral a sus clientes.

1. DOMINA LOGÍSTICA:

Distribución de documentos, diligencias y trámites, entregas especiales, paquetero y envíos urgentes.

2. DOMINA BPO:

Tercerización de servicios como contact center, outsourcing de servicios de mensajería, centros de correspondencia y gestión documental.

3. DOMINA DIGITAL:

Facturación electrónica, correo electrónico certificado, envíos digitales y SMS.



REHABILITARÁN CONTACT CENTER PARA ATENCIÓN DE COVID-19

Con el propósito de orientar a las personas de la localidad colombiana de Tolima, sobre las medidas de autocuidado y los protocolos de bioseguridad durante la etapa de aislamiento selectivo, se iniciará un nuevo proceso para contratar la prestación del servicio de contact center, cuya operación inicial se extendió por 150 días con buenos resultados.

En palabras de Aldo Beltrán, director del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias del Tolima (Cruet): "Las líneas nos dieron resultados buenos en el sentido de que la gente podía acceder a aclarar dificultades en el conocimiento de la enfermedad y las medidas de bioseguridad que se deben seguir y pudimos direccionar a los pacientes a las EPS para después hacer seguimiento riguroso para su efectiva atención".

Aunque las personas se han educado durante la emergencia, Beltrán explicó que es necesario brindar mayor asesoría telefónica a las personas de los sectores urbano y rural en esta nueva etapa de la pandemia, que para el caso del Tolima se ha caracterizado por el aumento de casos positivos de Covid-19.

"Vamos hacer otro contrato para promover algunas estrategias en este momento que estamos subiendo los casos, porque mucha gente no ha querido entender que se tiene que cuidar con el uso de tapabocas y el distanciamiento.

Este contact center contará con personal idóneo para orientar a la comunidad".

Para evitar cualquier confusión, las líneas serán las mismas: 2770005 desde un teléfono fijo o 0382770005 desde un celular.

Mientras se desarrolla el proceso contractual y se habilitan, las personas se pueden comunicar al número del Cruet 3186892823.



CURSOS ONLINE

RIESGOS LABORALES

¿Y SI APROVECHAS
EL TIEMPO
QUE ESTÁS
EN CASA?

- INTRODUCCIÓN A LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- PREVENCIÓN DE INCENDIOS
- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN OFICINAS
- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES NIVEL BÁSICO
- PRIMEROS AUXILIOS
- SEGURIDAD VIAL



www.formantec.es



hola@formantec.es

formantec

UM6SS Y ADD UNEN FUERZAS PARA IMPULSAR DESARROLLO DIGITAL MARROQUÍ

La transformación digital afecta a todos los sectores, incluidos la salud y la educación.

Este fenómeno se ha visto acentuado por la crisis sanitaria por la pandemia de coronavirus (Covid-19).

Actuando en este contexto, la Agencia de Desarrollo Digital (ADD) y la Universidad de Ciencias de la Salud Mohammed VI (UM6SS) procedieron, el martes 15 de septiembre, a la firma de un convenio marco de colaboración en materia de desarrollo digital, promoción de servicios digitales y formación de jóvenes en profesiones digitales.

En un comunicado de prensa, la UM6SS subraya que esta convención se fija el objetivo de "establecer un marco de asociación y colaboración entre las partes en el campo digital y fijar las modalidades de su implementación". Más concretamente, la misma fuente indica que las dos entidades pretenden aunar esfuerzos y recursos en torno a 5 áreas de cooperación relativas a:

La provisión del UM6SS de plataformas digitales compartidas desarrolladas por el ADD y en particular la Oficina de Pedidos Digitales con soporte para la digitalización de su gestión administrativa

La aceleración de la transformación digital del ecosistema educativo nacional.

El desarrollo de soluciones de valor agregado para los procesos y profesiones de salud y educación en el ecosistema UM6SS y hospitales afiliados.

Fomentar la innovación y promover un ecosistema de startups especializado en HealthTech.

La experimentación y despliegue conjunto de plataformas y otras herramientas relacionadas con la e-salud y la telemedicina dentro de la UM6SS y sus establecimientos sanitarios. Cabe destacar, además, que por respeto a las reglas del distanciamiento social, el acto de firma se realizó por videoconferencia.



**UNIVERSITÉ MOHAMMED VI
DES SCIENCES DE LA SANTÉ**
CASABLANCA



TREND MICRO LANZA LA PLATAFORMA XDR EN MARRUECOS

Trend Micro Incorporated, líder en seguridad en la nube, anunció este jueves el lanzamiento en Marruecos de su última plataforma XDR.

La compañía con sede en Tokio asegura que esta plataforma es capaz de garantizar niveles de detección correlacionados que siguen siendo, hasta el día de hoy, los más extensos en la industria de la ciberseguridad.

"La plataforma XDR de Trend Micro es mucho más eficiente que las soluciones tradicionales de detección y respuesta a nivel de endpoint de EDR. Es capaz de recopilar y analizar datos de actividad de correos electrónicos, terminales, servidores, pero también de cargas de trabajo dentro de la nube y dentro de las redes", explica un comunicado de la firma internacional. "Una plataforma de este tipo permite así que los equipos de los centros de operaciones de seguridad (SOC) sean permanentemente capaces de detectar, investigar y responder de manera rápida y eficiente a diversas amenazas", agregó la misma fuente.

Inigualable con otras soluciones que existen hasta ahora, esta plataforma ofrece tres grandes ventajas:

1 Volúmenes de alerta reducidos: la plataforma XDR de Trend Micro correlaciona automáticamente grandes cantidades de datos de múltiples vectores de seguridad antes de analizarlos. Con una plataforma de este tipo, los equipos de nivel 1 SOC ya no tendrán que revisar montañas de alertas para tratar de identificar y localizar cualquier ataque potencial. La plataforma XDR de Trend Micro lo hace automáticamente por ellos, generando un número limitado de alertas de alta fidelidad en lugar de producir miles de alertas de bajo nivel. Por tanto, reduce drásticamente el volumen de alertas.

2 Una potente base de trabajo que ofrece visibilidad contextual sobre las alertas: la plataforma XDR de Trend Micro presenta los diferentes ataques posibles de forma esquemática, sintética y visual, permitiendo así a los equipos SOC analizar fácilmente las diferentes etapas, pero también determinar los vectores de ataque, los tiempos de residencia, así como los niveles de propagación e impacto.

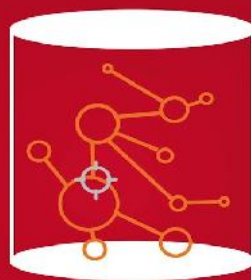
3 Optimización del sistema SIEM y compatibilidad garantizada por API: La plataforma XDR desarrollada por Trend Micro XDR optimiza radicalmente el rendimiento del sistema SIEM para los equipos SOC. Les permite centralizar todos los datos estandarizados y responder a varios incidentes con la máxima eficiencia operativa. La plataforma XDR también incluye un conector SIEM Splunk preinstalado que genera alertas de alta fidelidad.

La plataforma XDR de Trend Micro también se puede ofrecer como un servicio de descubrimiento y respuesta administrados (MDR). De esta forma, la plataforma está mejor equipada para reducir significativamente la presión ejercida sobre los equipos que operan dentro de los SOC.

En la forma MDR, la plataforma realiza análisis muy completos para detectar posibles amenazas, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, proporcionando así continuamente a los equipos de SOC planes de intervención, pero también recomendaciones y estrategias de respuesta.

Recientemente, Forrester nombró la plataforma XDR de Trend Micro como la mejor plataforma empresarial para detección y respuesta. También obtuvo el premio a la mejor plataforma de detección otorgado por MITRE ATT & CK Framework.

>SUSPICIOUS ACTIVITY...
>C0



XDR



**TREND
MICRO™**

SAP ORGANIZÓ CUMBRE AFRICANA DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE 2020

El líder mundial en software empresarial SAP organizó la Cumbre de Experiencia del Cliente de SAP en línea para el África francófono.

La cumbre reunió a expertos digitales y en experiencia del cliente, así como a empresas y organizaciones africanas que han digitalizado su actividad en el contexto de la crisis de Covid-19.

A nivel mundial, el 48% de las empresas planean aumentar el uso de tecnologías en la nube para impulsar la continuidad del negocio. Es más, el 67% de las pymes transformó digitalmente entre 3 y 5 de sus funciones en 2019 según Analysys Mason.

En este contexto, la empresa inteligente es la que logra mostrar más agilidad para responder más rápidamente a los cambios del mercado y así satisfacer mejor las necesidades de los clientes.

De hecho, la crisis de Covid-19 destaca la capacidad de lo digital para mantener vínculos sociales y económicos cuando las interacciones físicas ya no son posibles.

Este equilibrio entre el uso eficiente de la potencia de la máquina y la inteligencia humana es lo que SAP llama la "empresa inteligente".

"SAP tiene alrededor de 4.000 soluciones en la cartera, en B2B, B2C, pero en última instancia es de humano a humano. Una experiencia de clase mundial para enriquecer la experiencia del cliente", explica Frédéric Alran, director general de SAP a cargo de África francófono.

Teletrabajo, problemas de suministro, gestión de pedidos o interrupción de viajes de negocios, el

desafío es poner en marcha capacidades de reacción rápida para limitar las consecuencias económicas de la crisis del Covid-19 y permitir que las empresas africanas continúen para innovar en su propuesta de experiencia de cliente.

"Como resultado de Covid-19, las iniciativas de transformación digital también deberían evolucionar de la experiencia del cliente a la experiencia del empleado. El sistema en el que los empleados de la empresa eran vistos como "activos" está desactualizado. La crisis muestra que ahora es esencial ayudar a los empleados a tener una experiencia de empleado personalizada que vaya más allá del lugar de trabajo", subraya Grégory Strasser, director de operaciones y vicepresidente de operaciones para África francófono en SAP.

Para ello, las empresas que planean mantener el teletrabajo tienen acceso a una plataforma gratuita de capacitación y desarrollo diseñada para ayudar a establecer las mejores prácticas en el trabajo remoto, para el bienestar de los empleados y el liderazgo en tiempos de cambio.

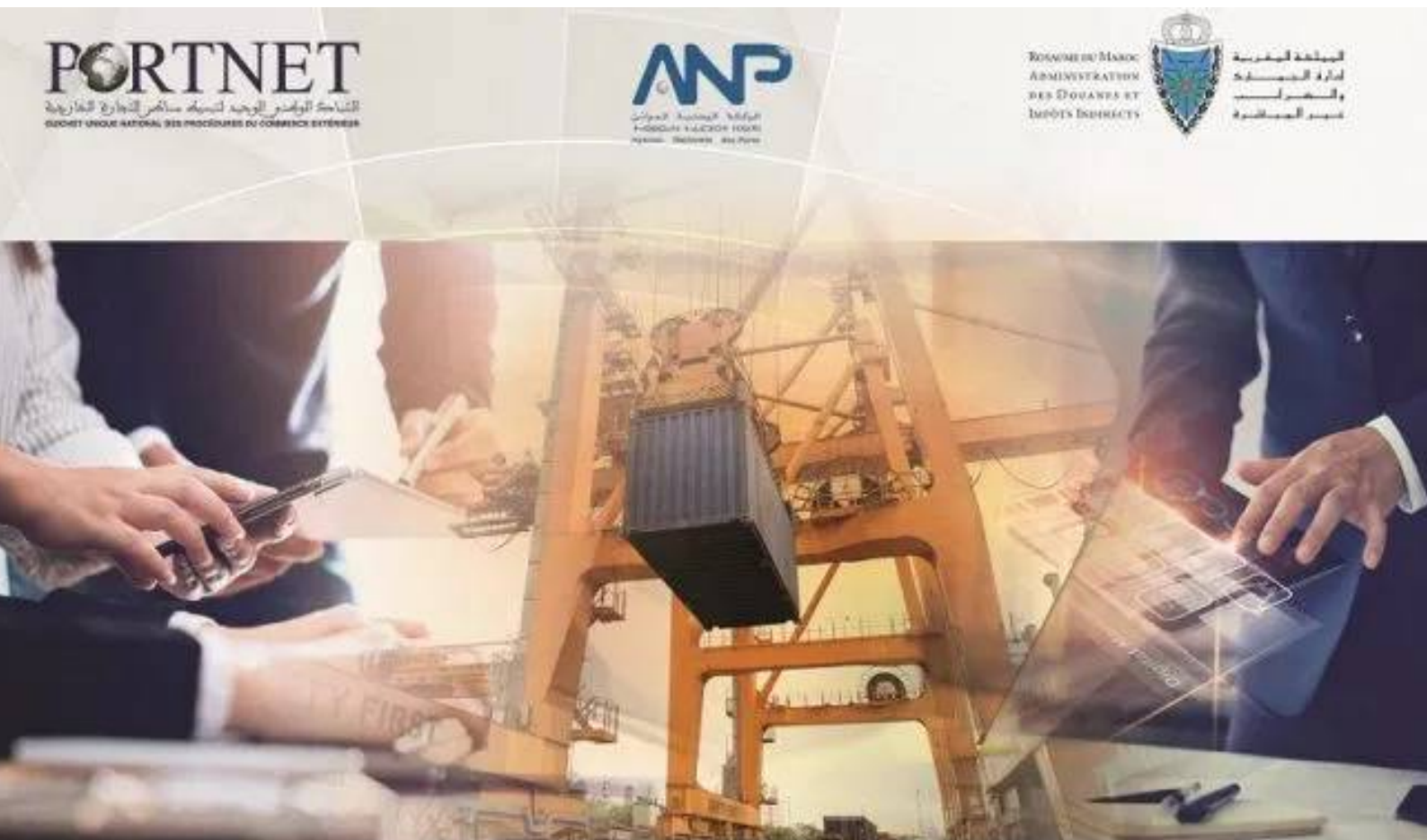
El SAP Customer Experience Summit fue una oportunidad para demostrar la capacidad de lo digital para ayudar a las pequeñas, medianas y grandes empresas africanas a generar más demanda, garantizar la continuidad de las actividades y cadenas de suministro, para asegurar que los empleados pueden realizar sus actividades de manera eficiente y segura, así como apoyar a los clientes en este difícil entorno.



PORTNET

الشبكة الوطنية الموحدة لتسيير موانئ التجارة الخارجية
GUICHET UNIQUE NATIONAL DES PROCÉDURES DU COMMERCE EXTÉRIEUR

DESMATERIALIZA LOS CERTIFICADOS DE ESCALA



La gestion électronique du **Bon à Délivrer** via **PortNet**

La Agencia Nacional de Puertos (ANP) continúa su proceso de desmaterialización.

La última iniciativa es el lanzamiento de un "nuevo servicio en línea en beneficio de los agentes marítimos para el otorgamiento de certificados de escala a través de la Ventanilla Única PortNet, a partir del 1 de septiembre de 2020".

Así, la emisión de los certificados de escala será "en formato digital, firmados electrónicamente por la autoridad portuaria".

"Los agentes marítimos podrán consultar sus certificados de escala y descargarlos online a través de PortNet sin necesidad de acudir a las autoridades portuarias", explica la agencia.

Como especifica la misma fuente, este nuevo servicio, fruto de una colaboración inclusiva entre la ANP, la comunidad de agentes marítimos y todos los actores de la comunidad portuaria y logística concierne a todas las escalas que han facturado derechos portuarios en buques desde el 1 de junio de 2020. Tendrá el impacto de acelerar las operaciones de entrada y salida de mercancías al tiempo que aumenta el nivel de automatización y digitalización de los procesos según lo previsto en el programa Smart Port de la ANP.

Como recordatorio, PortNet SA tiene actualmente más de 50.000 usuarios y 120 servicios en línea. "Una cifra que seguirá creciendo", exalta la misma fuente. El objetivo final es la simplificación, desmaterialización y digitalización de extremo a extremo de la cadena de comercio internacional.

LA EMPRESA DIGITAL EN LA ERA POST-COVID

¿Cómo pueden las empresas capitalizar la digitalización? Un cuestionamiento creado por los intercambios entre los ponentes, en el webinar organizado recientemente por el instituto CDG denominado "La empresa del mañana será digital".

Según Aalya Ghouli, directora de la división de estrategia, innovación, digital y marketing de BMCI, grupo BNP Paribas, las empresas ya "han tomado conciencia de la digitalización y se han comprometido a invertir en esta trayectoria digital". En este sentido, da el ejemplo del mercado bancario donde el desarrollo se acelera lo suficiente para la inclusión. Esto no es solo un asunto financiero sino también digital a través de la creación de aplicaciones móviles. "El Covid-19 también ha acelerado estas necesidades", afirma Ghouli.

Al respecto, Hicham Iragui Houssaini, director general de Microsoft - África francófona, cree que "hay tecnologías que son esenciales; y otras permitirán a la empresa acelerar este proceso de digitalización". Para ilustrar su razonamiento, presenta el caso de "Tesla que ahora ofrece un coche de software". A nivel nacional, la empresa tiene, como él indica, la oportunidad de hacer un "salto de rana por la nube".

Por su parte, Saloua Karkri-Belkeziz, presidenta de GFI Afrique, quien indica que el 90% de las empresas marroquíes, integradas por pymes, están sufriendo tras esta crisis de Covid. Cree que lo digital tiene un papel importante no solo en los negocios sino también en administración.

"La paradoja radica en el retraso de estrategias como Maroc Digital", añade. Por sí misma, la PYME, "necesita ser apoyada".

"La supervivencia de la Pyme / SMI depende de la transformación digital", continúa siendo más explícita. Para ello, alude al apoyo de

CGEM. Para ella, este proceso debe iniciarse rápidamente para que la Pyme pueda ser competitiva. Recuerda a su vez que la Apebi ha realizado propuestas de soluciones financieras en la nube para Maroc PME y su apoyo en la formación de empleados en este sentido. "Los recursos humanos son un obstáculo para el proceso", argumenta, agregando los costos de inversión entre otros.

Del mismo modo, Salah Baina, facilitador de transformación, docente e investigador, cree que "los datos necesitan habilidades; la tecnología no es suficiente. Necesitamos innovación". Se supone que debe ser proporcionado por RR.HH. cualificados. Para él, todas las operaciones se verán afectadas.

En su opinión, necesitamos actualizar la globalización y la inteligencia artificial empuja a las personas a evolucionar en sus trabajos. El aspecto digital cuestionará cada trabajo a medida que avance. "Las empresas que nos hacen soñar son las capaces de cambiar".

Por su parte, para Mehdi Kettani, CEO (presidente y director ejecutivo) de DXC, "la empresa evolucionará en su relación con sus empleados". Pero, ¿la normativa lo permite? "Es un desafío", dice, recordando que no debemos "perder el tren". A esta pregunta, la Sra. Belkeziz respondió que se necesita "un Parlamento ágil y rápido". Incluso habla de "parlamento digital".

En cuanto a la seguridad de los datos, hay, en su opinión, "un trabajo de aprendizaje por hacer". Para ella, el país también cuenta con excelentes recursos humanos en tecnología que incluso permitirán a las personas permanecer en su ciudad sin necesidad de migrar a grandes ciudades como Rabat y Casablanca. Todo mientras se crea inclusión digital.

"En una empresa, todo el mundo debe poder utilizar herramientas informáticas", añade Baina.



CNDP IMPLEMENTA DATA-TIKA PARA PROTECCIÓN DE DATOS

La digitalización ha sido un desafío estratégico indiscutible durante varios años, y en particular desde la crisis de COVID19. La protección de datos personales es hoy la piedra angular de cualquier política de transformación digital.

Más que la protección de datos personales, es la protección del ciudadano dentro del ecosistema digital.

La CNDP (Comisión Nacional para el Control de Protección de Datos Personales) lanza los programas DATA-TIKA, disponibles en 3 fórmulas:

DATA-TIKA EMPRESAS

DATA-TIKA INSTITUCIONES PÚBLICAS

DATA-TIKA ASOCIACIONES Y ONG

En lugar de contentarse con comprender las acciones que se llevarán a cabo para cumplir con la ley 09-08, los miembros pueden alimentar de manera proactiva los enfoques de campo del CNDP.

Se espera desarrollar, después de algunos talleres con el CNDP, un informe para complementar cuestiones relacionadas con las palancas necesarias para el surgimiento de una economía de datos, el lugar ocupado por los datos personales, la valoración de los activos de datos existentes y los mecanismos de protección que deberían preverse para garantizar, al mismo tiempo, el respeto por la vida privada, el fomento de la innovación y el incentivo para la inversión.

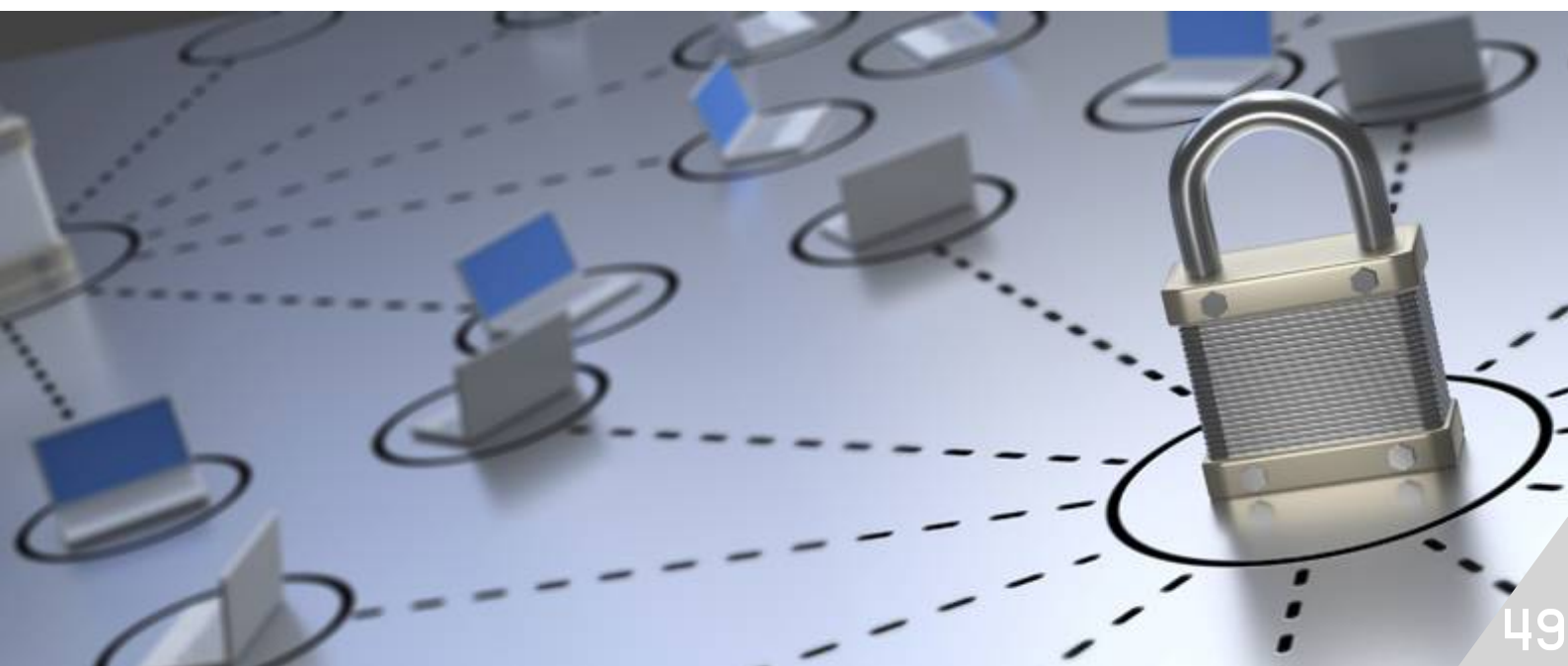
Igualmente se espera definir cómo actualizamos nuestros entendimientos y aceptaciones sobre los límites entre la vida pública y privada, entre datos personales y datos no personales.

المملكة المغربية
Royaume du Maroc

CNDP

اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي

Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel



2WLS APUESTA POR EL CRECIMIENTO GLOBAL

El operador marroquí que trabaja en soluciones de fidelización y marketing obtiene el estatus CFC y renueva su certificación ISO. Su objetivo hoy es realizar proyectos a escala continental y global.

2WLS (World Wide Loyalty System) marca el inicio del año escolar con su internacionalización. El líder africano en soluciones de fidelización y marketing consolida su posicionamiento. Tras su exitosa implantación en varios países africanos, en particular Uganda, Costa de Marfil, Egipto, Kenia y Ghana, el operador marroquí, filial del grupo internacional Bilendi, desea llevar a cabo proyectos a escala continental y global. Para ello, 2WLS ha obtenido el estatus CFC y renovado su certificación ISO 27001. Sus ambiciones son claras: pasar de los sistemas de fidelización a la fidelización del sistema, en torno a una única unidad de valor.

“Esta es una reflexión de larga data, confirmada por las conclusiones de los debates organizados por 2WLS con una multitud de expertos mundiales, durante el período de contención.

El entorno para las transacciones comerciales debe evolucionar absolutamente hacia lo esencial, la crisis de Covid-19 lo ha demostrado claramente”, explica Siham Elmejjad, vicepresidente de 2WLS.

A través de su condición de CFC, el operador se une al círculo cerrado de instituciones y empresas anunciadas dentro del centro financiero de Casablanca. “Como parte de nuestra apertura global, hemos planeado movilizar talentos de muy alto nivel, de Marruecos, África y otros lugares, en particular para la constitución de un centro de habilidades en torno a nuevas finanzas y economía frugal. Estas son las vías de una recuperación económica real y equitativa, en las actuales circunstancias globales”, asegura a su lado Wiam Elmejjad, vicepresidente de 2WLS.

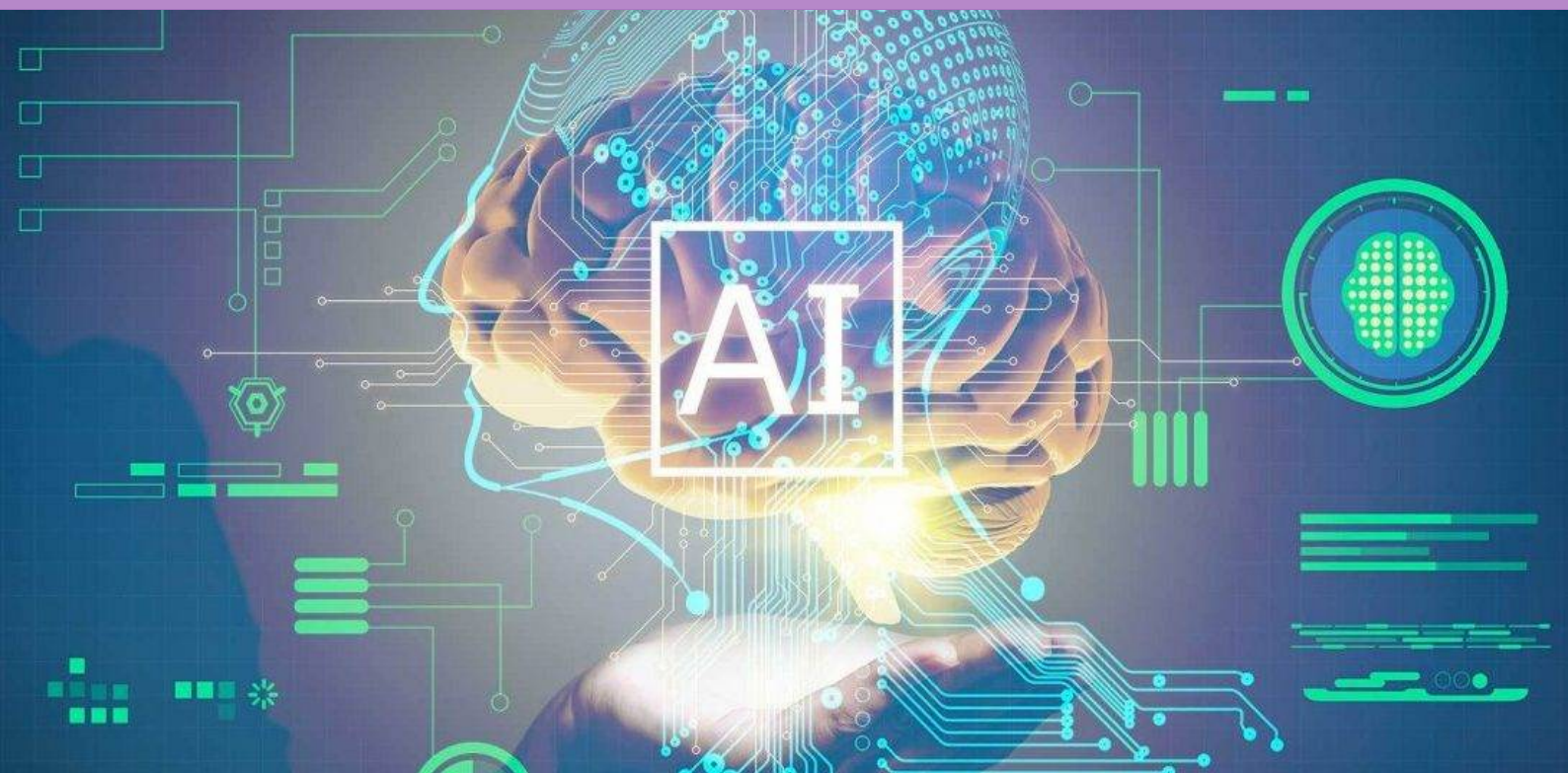
Además, el operador ha renovado por cuarta vez la certificación de su sistema de información, que la compañía ostenta desde 2009.

Es la segunda entidad de Marruecos en obtenerla.

2WLS (WORLD WIDE LOYALTY SYSTEM) MARCA EL INICIO DEL AÑO ESCOLAR CON SU INTERNACIONALIZACIÓN.



SERÁN FINANCIADOS 45 PROYECTOS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Como parte de la promoción de la investigación científica aplicada en el campo de la inteligencia artificial y sus aplicaciones sectoriales en Marruecos (Programa Al Khawarizmi), el Centro Nacional de Investigación Científica y Técnica (CNRST) da a conocer la lista de 45 proyectos seleccionados para financiación.

Hay que decir que estos proyectos abarcan diversos campos como la salud, la agricultura, la industria, la ciencia de la educación y la formación, el Big Data o incluso la justicia. Para este último por ejemplo, la Facultad de Ciencias de Rabat propone el proyecto de desarrollo de un sistema digital robusto e inteligente en el campo de la justicia llevado a cabo por Mustapha Esghir.

Entre los proyectos más innovadores en el ámbito del turismo, destaca el proyecto **"Smart Medina: Inteligencia Artificial y Big Data al servicio de la antigua medina de Fez patrimonio de la humanidad"**, liderado por Haddouch Khalid, de la Escuela Nacional de Ciencias Aplicadas de Fez.

En el campo de la agricultura también cabe destacar el proyecto de realización del **"Primer robot inteligente 100% marroquí"** de Mousannif Hajar dependiente de la Facultad de Ciencias Semlalia.

Cabe destacar que el programa Al-Khawarizmi se inició en mayo de 2019, mediante una convocatoria de proyectos de investigación aplicada en el campo de la inteligencia artificial (IA) y sus aplicaciones, con un presupuesto de 50 millones de dirhams. Fue lanzado por el Ministerio de Educación Nacional, Formación Profesional, Educación Superior e Investigación Científica (MENFPESRS), en alianza con el Ministerio de Industria, Comercio y Economía Verde y digital (MICEVN), la Agencia de Desarrollo Digital (ADD) y el Centro Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas.

En este contexto, se presentaron al CNRST 251 proyectos, después de una 1ª fase de evaluación científica y clasificación realizada por expertos del CNRST.

Estos proyectos han sido presentados a los departamentos gubernamentales a cargo de los sectores de aplicación interesados para la evaluación de su conveniencia, así como sus respectivos sectores y campos.

"Tras esta segunda evaluación y clasificación 'sectorial' de proyectos y teniendo en cuenta las dos notas de la evaluación científica y sectorial, el Comité de Dirección seleccionó 45 proyectos para su financiación", explica el CNRST.

MARRUECOS BIEN CLASIFICADO EN LA REGIÓN MENA

En el último informe del Centro Europeo para la Competitividad Digital, titulado Digital Riser Report 2020, Marruecos ocupa el cuarto lugar en la región MENA en términos de competitividad digital. Hoy es difícil negar la importancia de las tecnologías digitales, y en especial la digitalización de un país, ya que facilita las operaciones de gestión e interacción de diferentes instituciones y organizaciones, de hecho, como señala el informe del Centro Europeo para la Competitividad Digital (ECDC), las empresas con un modelo de negocio digital han podido sobrevivir sin una pérdida significativa de ingresos, y la pandemia de coronavirus ha puesto de relieve aún más la importancia de lo digital.

Utilizando datos del Foro Económico Mundial, el Informe Digital Riser analiza el progreso de cada país en comparación con sus pares globales durante los últimos tres años.

Para ello, el ECDC ha llevado a

cabo un estudio cuidadoso de los tres principales riesgos digitales en cada región y ha desarrollado una colección de estudios de casos de mejores prácticas.

Este compendio presenta las políticas gubernamentales que contribuyen al avance de la transformación digital, siendo su principal objetivo permitir que estos gobiernos evalúen y adapten sus estrategias de futuro.

Así, en el ranking 2020, Marruecos ocupa el cuarto lugar en la región MENA después de Arabia Saudita, Argelia y Egipto.

En general, la región MENA ha logrado grandes avances, ya que 14 países han mejorado su competitividad digital, según el informe. Además, Marruecos y Arabia Saudí son los países que más han mejorado, en cuanto a ecosistema y estado de ánimo, respectivamente.

Como recordatorio, Marruecos ha lanzado varias iniciativas para

acelerar su transformación digital. Entre ellas, la creación de la Agencia de Desarrollo Digital (ADD) en 2017, puesta bajo la supervisión del Ministerio de Industria, Comercio y Economía Verde y Digital. Su función: implementar la estrategia de desarrollo digital del Estado y promover la difusión de herramientas digitales y el desarrollo de su uso entre la ciudadanía.

Para ello, el ADD dio a conocer, en diciembre de 2019, su nota de orientación para el desarrollo de lo digital en 2025 con los siguientes objetivos: transformar las interacciones con la administración pública a través de la digitalización de extremo a extremo y erigir Marruecos como un hub digital y tecnológico de referencia a nivel africano con una evolución en el Índice de Servicios Online de Naciones Unidas, y poner lo digital al servicio de una sociedad más inclusiva e igualitaria.



Soluciones informáticas a tu alcance



LA AFRICA DIGITAL EXPO PARA PRINCIPIOS DE OCTUBRE EN ABIDJAN

La Africa Digital Expo es un evento anual dedicado a las tendencias tecnológicas en África y organizada por la agencia marroquí i-Conférence.

Se celebrará este año en Abidjan, Costa de Marfil, los días 1 y 2 de octubre. Este encuentro panafricano reúne a expertos de los sectores de las tecnologías de la información, las telecomunicaciones y el mundo digital para enriquecer los debates y diseñar estrategias digitales con el fin de llenar el vacío de desarrollo en varios sectores económicos clave.

Este año, el evento se realizará en formato híbrido, presencial para una audiencia máxima de 300 personas, y en retransmisión virtual dando la oportunidad a miles de personas en todo el mundo de participar activamente en esta edición e interactuar con una audiencia dinámica adepta a las nuevas tendencias.

Los participantes físicos y online tendrán así la oportunidad de organizar reuniones, intercambiar directamente, interactuar con los ponentes, visitar los stands y acceder a todos los paneles, keynotes, sesiones de innovación y demostraciones.

“Facebook está muy feliz de ser socio de África Digital Expo 2020. El África francófona es muy importante para nosotros y estamos comprometidos a apoyar iniciativas que fomenten y desarrollen el ecosistema digital en la región” dijo Balkissa Idé-Siddo, gerente de asuntos públicos de Facebook para África francófona.



COMERCIO ELECTRÓNICO BIC MAROC SE ASOCIA CON JUMIA

BIC Maroc, líder en papelería y actor económico y social muy involucrado en la promoción de la educación, acaba de firmar una alianza con Jumia, sitio líder de comercio electrónico en Marruecos, para lanzar una tienda oficial de la marca en la plataforma. Esta plataforma de ventas en línea incluye todos los productos BIC, incluidos los productos para escribir y colorear. También incluye una gama completa de maquinillas de afeitarse y una selección de encendedores.

Al comentar sobre el lanzamiento de la tienda oficial, Houda Sebti, directora de marketing de BIC, dijo: “Nuestro objetivo es fortalecer la presencia de BIC en el comercio electrónico. Este sector ha experimentado un desarrollo continuo durante varios años, en particular gracias al creciente uso de Internet en Marruecos, y se ha acelerado debido a la actual crisis sanitaria, especialmente durante el parto”.

Esta iniciativa será una oportunidad para presentar las últimas tendencias y los productos más recientes comercializados por la marca. De esta forma, los usuarios de la plataforma podrán beneficiarse de un conjunto de descuentos en productos puestos a la venta.



LA MAISON DE L'ARTISAN

UNE FUERZAS CON PLATAFORMAS DE VENTA ONLINE PARA PROMOVER LA PRODUCCIÓN LOCAL

Promocionar la artesanía en Marruecos e internacionalmente fomentando el comercio electrónico.

Este es el principal objetivo del convenio firmado hoy en Rabat entre el Ministerio de Turismo, Artesanía, Transporte Aéreo, a través de la Maison de l'Artisan, y plataformas de comercio electrónico.

Esta iniciativa es el resultado de una primera convocatoria de manifestaciones de interés lanzada por la Maison de l'Artisan, organismo público encargado de promover la artesanía en Marruecos, que permitió retener a siete socios: Chic Intemporel, Jumia, Epicerie verte, My tindy, Tribaliste, Anou y Gold In.

Los artesanos interesados en esta iniciativa podrán integrar la plataforma de su elección y beneficiarse de múltiples

servicios y ventajas: la creación gratuita de tiendas y catálogos para la exhibición de sus productos, asistencia en el contexto de la inclusión digital y el lanzamiento de sus actividades de venta online, así como acciones formativas en el ámbito del apoyo al marketing.

El Ministerio competente, la Maison de l'Artisan y las plataformas asociadas también organizarán acciones de comunicación y sensibilización en beneficio de los artesanos de todas las regiones del Reino, en colaboración con las cámaras de artesanía, para sensibilizar a los artesanos y permitirles beneficiarse de estas plataformas de venta online.

Al mismo tiempo, se lanzarán grandes campañas de comunicación para presentar estas tiendas artesanales online a los clientes.

De hecho, las plataformas asociadas prestan especial atención al elemento de satisfacción del cliente y gestión de la calidad del producto.

El acto de firma estuvo presidido por la Sra. Nadia Fettah, Ministra de Turismo, Artesanía, Transporte Aéreo y Economía Social, quien indicó que esta iniciativa es parte de los esfuerzos que realizan las autoridades públicas para limitar los impactos de la pandemia Covid-19 en los sectores socioeconómicos y en particular, en la artesanía, que emplea a casi 2,4 millones de artesanos.

También señaló que esta iniciativa promoverá los productos artesanales marroquíes, animará a los artesanos marroquíes a sumarse a las ventas online y explotar el potencial que ofrecen las plataformas de marketing digital para incrementar su facturación e ingresos.



El Grupo Huawei aspira a desarrollar la conectividad en todo el continente africano y garantizar un acceso a Internet universal, asequible y de buena calidad, que requerirá una inversión de \$ 100 mil millones para 2030, aseguró en un webinar Chakib Achour, director de marketing estratégico de Huawei Marruecos - Norte de África.

Durante un seminario web celebrado bajo el tema "El salto digital, África se encamina hacia la cuarta revolución", Chakib Achour dijo que "el 80% de la población africana tiene cobertura inalámbrica, además de las redes móviles 3G y 4G que siguen desarrollándose". También destacó que la revolución de África del mañana depende de su transformación digital.

"En una mentalidad colaborativa con instituciones regionales e incluso nacionales, el Grupo Huawei se está desplegando para recuperar el crecimiento de la economía digital en África. Sin embargo, es necesario poner en marcha una política nacional proactiva y un sistema legal y regulatorio flexible que permita el surgimiento de iniciativas innovadoras, pero también un marco riguroso para proteger a los usuarios y verificar la calidad de los servicios ofrecidos", precisó Chakib Achour.

También reveló que la Industria 4.0 es un concepto que debe adaptarse al contexto, necesidades y especificidades de la economía africana, siempre que se base en la combinación de diferentes tecnologías, es decir, IOT. (Internet de las cosas), nube, Big Data e inteligencia artificial, permitiendo contribuir a una transformación digital para crear valor e incrementar la economía digital en África, agregando que la tecnología 5G está llegando a cumplir necesidades específicas y casos de uso

HUAWEI PLANEA INVERTIR \$ 100 MIL MILLONES PARA 2030 EN ÁFRICA

precisos y no para reemplazar 4G que debe continuar desarrollándose.

Por su parte, el presidente del Consejo Regulador de la Autoridad Maliense para la Regulación de las Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Correos (AMRTP), Cheick Sidi Mohamed Nimaga, destacó la importancia de orientar los esfuerzos hacia el fortalecimiento de las infraestructuras de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación), señalando que se trata de una limitación de primer grado frente al desarrollo digital en África.

"Hacer del continente africano un panorama digital requiere del establecimiento de grandes proyectos que deben ser parte de una visión de largo plazo, movilizándolo a todos los actores públicos y privados", dijo.

Organizado por el grupo "Huawei" y la "Digital Africa Expo", el webinar examinó la evolución de la transformación digital en África y la promoción de la digitalización de la industria (Industria 4.0) y las posibles oportunidades que surgen para que África pueda asegurar su salto de desarrollo y entrar de lleno en la 4ª revolución.



La conectividad es fundamental para el éxito de la transformación digital porque es el medio que permitirá a las empresas evolucionar hacia un futuro mundo inteligente. En la región del norte de África, Huawei no solo es un defensor de la transformación digital, sino que también contribuye a las nuevas tecnologías. La ambición del grupo es construir una plataforma abierta, cooperativa y compartida con una gama completa de soluciones Wi-Fi que brinden una cobertura global para que las empresas puedan desarrollar sus actividades.

Hoy, en el norte de África, las empresas buscan mejorar su vida diaria adoptando tecnologías revolucionarias como la Inteligencia Artificial (IA), la automatización, las ciudades inteligentes, la robótica, el Internet de las cosas, etc. Sin embargo, no siempre es fácil salir adelante. Por lo tanto, tener una red eficiente es esencial para que todas las soluciones de inteligencia artificial, almacenamiento refrigerado y centros de datos funcionen sin problemas. Lanzado hace más de dos décadas, Wi-Fi se ha sometido a importantes actualizaciones cada cuatro o cinco años, junto con la demanda de un mayor ancho de banda y capacidad. Además de estos dos requisitos fundamentales, un campus completamente inalámbrico necesita una cobertura de señal estable y continua, garantía de servicio de baja latencia y roaming sin pérdidas para ofrecer velocidades y rendimiento comparables a los de las redes de cable. Por lo tanto, las soluciones flexibles son ideales para empresas de diferentes tamaños. Los campus pequeños y medianos encontrarán que Wi-Fi 6 es la mejor solución para manejar grandes volúmenes de transmisión de datos, mientras que las empresas más grandes necesitarán una alta densidad de datos pero una infraestructura ligera. Wi-Fi 6 permite un mayor ancho de banda y capacidad.

Como empresa de TIC orientada al cliente, Huawei siempre lidera la preparación para el futuro aprovechando su amplia experiencia con socios en

HUAWEI WI-FI 6 SEGURIDAD Y CONECTIVIDAD PARA EL NORTE DE ÁFRICA

diferentes industrias. Esta mentalidad ha llevado a Huawei a desarrollar soluciones revolucionarias como AirEngine Wi-Fi 6. Esta tecnología de vanguardia se creó para redefinir la conectividad de empresas e instituciones educativas.

Wi-Fi 6 cambiará drásticamente el día a día de las empresas, llevando la capacidad y el ancho de banda a un nivel sin precedentes al tiempo que proporciona una experiencia de usuario ideal y una excelente estabilidad del servicio. A medida que el teletrabajo se convierte en la nueva normalidad, la conectividad se ha convertido en un tema crítico, independientemente de la industria. Para ello, el grupo confía en sus tecnologías 5G para ofrecer soluciones innovadoras como AirEngine Wi-Fi 6. Esto mejora la colaboración y la eficiencia de la comunicación, y acelera el proceso de innovación.

Además, la asociación entre empresas y actores públicos es la garantía de un suministro de redes de campus inalámbricas de calidad. En este sentido, Huawei seguirá colaborando con sus socios para brindar soluciones más avanzadas. En última instancia, gracias a la fibra óptica y el Wi-Fi, la empresa está aumentando los puntos de acceso y las velocidades de conexión para empresas y particulares. Cuanto más eficiente sea la red, más puede aumentar la productividad. La conectividad es ahora el nuevo estándar para redes de comunicación más rápidas y confiables, combinado con dispositivos móviles, Huawei apunta a abrir las puertas de acceso ilimitado a todos en todo el continente africano.



GO4WORK LA MAYORÍA DE LAS STARTUPS MARROQUÍES YA SE HAN CONVERTIDO EN DIGITALES

Son muchos los desafíos que enfrentan las startups marroquíes que han sufrido pérdidas financieras significativas debido a la pandemia de coronavirus (Covid-19). Para asegurar su supervivencia, estas startups optan, entre otras cosas, por lo digital. Este es el caso del espacio de coworking "GO4Work" que está en proceso de finalizar nuevos programas mientras se cambia a digital.

Las startups marroquíes se han visto fuertemente afectadas por la crisis de salud vinculada a la pandemia Covid-19. Los patrones de consumo de ayer ya no son válidos hoy y estas empresas ahora están obligadas a revisar su estrategia operativa para asegurar su supervivencia y su competitividad en la nueva normalidad. Operando en este contexto, el espacio de coworking "GO4Work" enfatiza que se están finalizando nuevos programas y que serán anunciados muy pronto.

En un comunicado, la fundadora de GO4Work, Chaimaa Elghani, asegura que estos nuevos programas estarán dirigidos, entre otros, a jóvenes que deseen triunfar en sus carreras y desarrollar sus competencias profesionales.

La novedad para este año, según Chaimaa El Ghani, es que estos programas serán, en su mayor parte, digitalizados, y esto teniendo en cuenta la situación actual y la crisis de salud que estamos atravesando.

De hecho, "las startups marroquíes han sufrido importantes pérdidas económicas impuestas por la pandemia Covid-19. Hoy se plantea un gran desafío para este tipo de negocios, que deben luchar por mantenerse competitivos y

actualizados, sabiendo que los patrones de consumo de los clientes han cambiado radicalmente", subraya Chaimaa El Ghani.

Igualmente recalcó que "La mayoría de las startups marroquíes ya se han convertido en digitales. Cabe destacar que los patrones de consumo de los clientes han cambiado radicalmente y debemos adaptarnos a ello. También debe tener cierta flexibilidad para poder experimentar mejor esta transición. Supongo que todo va mal y que la crisis de salud ha sido una oportunidad real para que las startups replanteen sus estrategias y reelaboren su calidad de servicio y sus procesos productivos. Así, lo digital, tan temido por las empresas a pesar de su rendimiento, se convierte en una necesidad y todo el mundo está empezando."

En torno a la estrategia adoptada para superar esta crisis, el fundador de GO4Work indica que la innovación sigue siendo la consigna en este período de pandemia. "Carecemos de visibilidad, por supuesto, pero aún tenemos que ser innovadores y creativos. Buscamos así, a toda costa, mantener nuestro ritmo de trabajo y mantener nuestro lugar en el ecosistema emprendedor."

Cabe señalar, además, que GO4Work anunció, el pasado mes de junio, la reanudación de sus actividades, y esto, tras un período de cierre tras las medidas de contención decretadas ante la pandemia.

La reanudación se anunció de acuerdo con las medidas sanitarias dictadas por el Ministerio de Salud.



20ª EDIÇÃO



TROFÉU CALL CENTER 2020

16 NOV.
LAGOAS PARK HOTEL
OEIRAS

CANDIDATURAS
2 SET.

CALL CENTER TROPHY ABRE CANDIDATURAS PARA 2020

IFE by Abilways, organizador del Global Contact Center, un evento que incluye los premios anuales Call Center Trophy Awards, premia la excelencia por la experiencia del cliente y el servicio al cliente en Portugal por decimoctava vez. Las candidaturas están abiertas hasta el 9 de octubre.

El Call Center Trophy se entrega en diferentes categorías de la experiencia del cliente en los contact centers, incluyendo servicio telefónico, servicio vía Chat / WhatsApp, servicio vía redes sociales y servicio vía correo electrónico.

Además de estas categorías, el Omnichannel Award destaca a la empresa con mejor desempeño en todos los canales analizados y el Top of Mind Trophy premia a la empresa con más notoriedad del sector.

El análisis de desempeño de los candidatos es realizado por Multidados, socio del evento.

La ceremonia de entrega tendrá lugar el 16 de noviembre en Lagoas Park, en Oeiras, inserto en el Global Contact Center 2020, un evento de referencia para la experiencia del cliente en Portugal.

En 2019, las empresas distinguidas fueron: NOS, Banco Santander, Alfaloc, Dolce Gusto, MEO - Línea 16200, Bébé Nestlé, Farmacias Portuguesas, Leroy Merlin (en conjunto con ManpowerGroup) y Purina.

Obtenga más información sobre el trofeo del centro de llamadas en <https://www.callcentermagazine.net/trofeus-call-center/>

Okdiga

SOLUCIONES DE
CONTACT CENTER

www.okdiga.com



+34 910 606 103 · hola@okdiga.com

