

Parada visual.

PRECIO 13,95€

TECNOLOGIA RPA
OPTIMIZANDO NEGOCIOS

SHOPPER EXPERIENCE

LA AUTOMATIZACIÓN DEL SERVICIO

MARKETING
REPUNTA CON EL USO DE UN CRM

ASEGURA TU WHATSAPP
CAPTURA CON UNA FOTO AL ESPÍA

Soluciones informáticas a tu alcance





SUMARIO

04 NOTICIAS

34 LATAM

45 MAROC

59 EVENTOS

TRANSFORMACIÓN
DIGITAL Y CIBERSEGURIDAD

Para Isaac Gutiérrez, CEO de Atalanta, el objetivo es aunar servicios de transformación digital y ciberprotección para ayudar a las compañías en sus procesos de digitalización y con la ciberseguridad como elemento transversal.

Atalanta ofrece un catálogo de servicios a la carta que se adaptan a las necesidades de los clientes. Un menú tecnológico llamado a transformar y dar valor al core de las organizaciones. Combina tendencias como la migración a la nube con la securización de todo este entorno denominado híbrido y que muchas veces ha supuesto un freno para los ejecutivos a la hora de dar el salto.

Su oferta de ciberseguridad sigue dos ejes vertebrales; por una parte está basada en servicios gestionados, y, por otra ataca las necesidades de hacking, seguridad de aplicaciones y formación.

Ciberinteligencia, microservicios y un framework propio forman parte de las señas de identidad de una consultora que, en su corto recorrido, ha sabido adaptarse también a las necesidades actuales provocadas por la pandemia. La compañía se ha asentado como un bastión del teletrabajo con sistemas de monitorización y detección de los comportamientos anómalos de los dispositivos, a los que se añade “una gran labor” de concienciación.

La compañía opera y cuenta con clientes importantes en España (Madrid, Alicante, Barcelona y distintas zonas de Andalucía) y Paraguay.

Tras consolidarse en estas geografías, se ha marcado como objetivo establecerse, a futuro, en enclaves críticos de Europa y Latinoamérica para dotar al mercado de herramientas integradas e inteligentes.



GANA PREMIOS ZINNOV EN INDIA

La tecnología tiene el poder de cambiar el mundo. En Verizon, alentamos a nuestro equipo a innovar, transformar y liderar el camino en el avance tecnológico.

Los premios Zinnov son el punto de referencia para lo mejor en tecnología, y estamos orgullosos de compartir que Verizon India se llevó a casa tres premios. Según el cofundador y director ejecutivo de Zinnov, Pari Natarajan, los premios celebran a "los innovadores, los conectores y los expertos que han hecho contribuciones significativas para impulsar a la India a convertirse en el epicentro de la innovación global".

CAMINANDO LA CHARLA HACIA EL AVANCE TECNOLÓGICO

Un trabajo en equipo hace que el sueño funcione. Para V Teamer Antony S., liderar el cambio y definir el futuro siempre ha sido una prioridad. Al principio, Antony tenía muchos roles: desarrollador, arquitecto, analista, por nombrar algunos. Todas estas experiencias lo han preparado para un papel de liderazgo en Verizon.

A lo largo de su carrera, Antony ha liderado viajes de transformación dentro del Grupo de consumidores de Verizon, como seguridad, migración a la nube de AWS, tecnologías de contenedorización, inteligencia artificial y automatización de procesos robóticos (RPA), así como múltiples centros de excelencia técnicos para garantizar el equipo de colaboración.

Para Antony, predicar con el ejemplo y "predicar con el ejemplo" es lo que acerca a sus equipos.

EJEMPLO DE LIDERAZGO

Zinnov se centra en los titanes de la tecnología.

Antony, ganador del premio Technical Role Model for Intelligent Automation, conoce la importancia de un liderazgo sólido y exitoso; Habiendo desempeñado el papel de entrenador y mentor de muchos V Teamers en Verizon India, Antony ha dirigido numerosos eventos técnicos. Estos eventos son lo que él dice que transforman e inspiran a su equipo.



Unit4

ANUNCIA SU NUEVA SOLUCIÓN DE ERP PARA ORGANIZACIONES DE SERVICIOS



ERPx ofrece capacidades de próxima generación, experiencia de usuario y plataforma en la nube “adecuadas para su negocio” que eliminan la complejidad del pasado.

Unit4 ha anunciado su nueva solución de planificación de recursos empresariales para organizaciones del mercado medio. Unit4 ERPx ofrece ERP, HCM y FP&A de manera totalmente integrada en una misma arquitectura, con implementación rápida e innovaciones específicas de la industria listas para ser usadas.

Los tres pilares fundamentales que hacen que ERPx sea la solución adecuada para su negocio son, principalmente, sus capacidades: Con FP&A, HCM y ERP integrados en una sola plataforma, el valor de los datos que utilizan las organizaciones para fines de planificación mejora significativamente al brindar a la empresa una visión completa de las operaciones, los recursos humanos y las finanzas.

El análisis y la previsión basados en inteligencia artificial pueden responder preguntas complejas que involucran grandes cantidades de datos de forma rápida y automática.

La arquitectura y los procesos unificados de Unit4 brindan

exactamente lo que los líderes de negocios, finanzas y recursos humanos necesitan para ayudarlos a navegar en tiempos cambiantes.

La experiencia de usuario y la automatización también resultan fundamentales. ERPx ofrece una experiencia de usuario poderosa para los usuarios profesionales, eficiente para todos y automatizada, de modo que las organizaciones pueden planificar de manera inteligente y ejecutar al ritmo de los negocios.

El machine learning se utiliza para brindar a las personas recomendaciones sobre las acciones que deben tomar y para completar tareas manuales una vez, como completar hojas de tiempo, a través de experiencias sin contacto. Utilizando la tecnología de chatbot y herramientas de colaboración fácilmente disponibles como Teams, Slack, correo electrónico y calendario, las acciones se llevan a los usuarios a través de experiencias de 10 segundos, donde simplemente responden una pregunta y la tarea se completa.

Con la plataforma nativa de microservicios en la nube, Unit4 brinda todos los beneficios de la nube: mejor retorno de la inversión, actualizaciones automáticas, escalabilidad elástica,

alta disponibilidad, rendimiento a escala, seguridad y monitoreo continuo, combinado con un sistema que aprende y evoluciona a través de una innovación continua y rápida. a medida que cambia la organización. Esto asegura que el sistema se mantenga ágil y alineado con el negocio y no se quede obsoleto. La funcionalidad se puede reemplazar y actualizar rápidamente sin afectar a los usuarios.

“Unit4 ERPx está enfocado en organizaciones centradas en las personas, específicamente en servicios profesionales, organizaciones sin fines de lucro, educación y sector público”, dijo Mike Ettling, CEO de Unit4. “Creemos fundamentalmente que el ERP del futuro no puede ser un monolito único, independiente de la industria y difícil de cambiar. Para mejorar la productividad, la velocidad y la resistencia de las organizaciones de hoy en día, ERP debe ser el latido operativo de su organización y “Adecuado para su negocio” desde el primer momento. Y debe ser uno que esté ajustado para las industrias de nuestros clientes; utilizable y utilizado por todos, no solo por usuarios avanzados; elástico y flexible, con tecnología moderna que puede evolucionar fácilmente y que conecta los procesos dentro de ERP y en todas las aplicaciones”.



CONTRATARÁ A 15.000 TRABAJADORES MÁS ANTES DE LA TEMPORADA DE INFLUENZA Y PAGARÁ BONO A OPERADORES DE SUS CONTACT CENTERS

CVS planea contratar trabajadores antes de los aumentos esperados en los casos de coronavirus y gripe este otoño e invierno. CVS Health anunció el lunes que planeaba contratar a 15,000 trabajadores para prepararse para los aumentos esperados en los casos de coronavirus y gripe en los Estados Unidos durante los meses de otoño e invierno.

Más de 10,000 de los nuevos roles serán técnicos de farmacia con licencia de tiempo completo y tiempo parcial en las ubicaciones de CVS Pharmacy para ayudar a administrar las pruebas de Covid-19, procesar recetas y dispensar medicamentos.

"Por lo general, se necesitan miembros adicionales del equipo cada temporada de influenza", dijo Lisa Bisaccia, directora de recursos humanos de CVS Health, en un comunicado. "Sin embargo, estimamos una necesidad mucho mayor de técnicos de farmacia capacitados este año dada la presencia continua de Covid-19 en nuestras comunidades".

Las contrataciones adicionales también pueden ayudar a la compañía a distribuir una vacuna Covid-19 cuando esté disponible, si los funcionarios federales permiten que los técnicos de farmacia la administren.

En marzo, CVS Health anunció planes para cubrir 50.000 puestos de trabajo en todo el país, la "campaña de contratación más ambiciosa en la historia de la empresa", dijo en ese momento. La compañía tiene más de 4000 sitios de prueba de coronavirus en los Estados Unidos.

Por separado, Target dijo el lunes que pagaría un cuarto bono a sus empleados que trabajan en tiendas, centros de distribución y contact centers para empleados, ya que la pandemia continúa y las ventas del minorista se han disparado este año.

Más de 350.000 trabajadores recibirán 200 dólares a principios de noviembre, dijo Target.





SHOPPER EXPERIENCE TECNOLOGÍA RPA AUTOMATIZACIÓN AL SERVICIO DEL NEGOCIO

Hoy en día los procesos de negocio no pueden perder eficiencia, y la tecnología está para potenciarlos. En este marco se encuentra la automatización robótica de procesos (RPA), que es el uso de bots de software para automatizar tareas repetitivas y rutinarias que normalmente realizan los trabajadores de forma manual. Esto tiene consecuencias muy beneficiosas: ofrece mejoras en la productividad y eficiencia del proceso y es una gran oportunidad para mejorar la experiencia de clientes y colaboradores.

“Una de las claves es que inmediatamente genera valor al lograr que las personas dediquen más tiempo a tareas que generan valor para el negocio ya que complete tareas automatizadas en segundos o minutos para ofrecer un mayor valor a los clientes. Minimiza errores ya que elimina posibles fallas al copiar y pegar datos entre múltiples sistemas.” Juan Cons, Chief Operating Officer de Accion Point.

Los escenarios de aplicación son variados: pueden utilizarse para alta de clientes (revisar emails, descargar adjuntos, cargar datos en el formulario web), reporte de cotizaciones (consultar cotizaciones en la web, armar reporte en el excel, enviar reporte adjunto en mail) y cargar facturas (leerlas, cargar la planilla excel, guardar en base de datos.)

“Como estrategia de adopción se debe pensar RPA como parte de una función de automatización sofisticada. Requiere planificación adicional y el estudio de todo el proceso para identificar primero las tareas más adecuadas para la automatización y ROI potencial.

Se determina si es conveniente una solución mejorada o seguir realizando manualmente la tarea.” Juan Cons, Chief Operating Officer de Accion Point. Para la adopción inicial de la tecnología RPA desde Accion Point proponen la automatización de un proceso standard donde se contemplan sistemas web y win y se utilizan datos estructurados.

“Seguimos un proceso mediante etapas bien diferenciadas. La primera es capturar, descubrir procesos, luego, mapearlos -visualizar flujos- para identificar oportunidades de automatización. Luego pasamos a priorizar, esto es, evaluar ROI de oportunidades y, en la siguiente etapa, desarrollar los bots. En el deploy ya estamos listo para revisar, optimizar e implementar” explica Juan Cons.

Sin dudas se trata tan sólo de una de las múltiples herramientas para alcanzar procesos de eficiencia y optimización, todo en el camino hacia una mejor gestión de la transformación digital.



okdiga

SOLUCIONES DE
CONTACT CENTER

www.okdiga.com

+34 910 606 103 · hola@okdiga.com



GLOBAL CALL CENTER DE GOODWE

Brindar un excelente servicio al cliente siempre ha sido un elemento esencial de la misión de GoodWe.

Su nuevo Call Center cubrirá la atención al cliente para Europa, Australia, América del Norte y del Sur y estará disponible en inglés, español y portugués, con planes para extender el servicio a otros mercados existentes en 2021.

El nuevo Centro de Llamadas global permitirá a los clientes beneficiarse de un único contacto telefónico para facilitar el acceso y ofrecerá a

los usuarios la ventaja de ser redirigidos al ingeniero o técnico de soporte más especializado para la inquietud específica de cada cliente. Esto ayudará a ahorrar tiempo y energía, además de optimizar la resolución y prevención de problemas.

Todos los agentes han sido certificados por GoodWe & Concentrix y han superado la formación organizada por ambas partes, para brindar a los clientes un servicio de asistencia posventa incomparable en todo el mundo.



TECNOLOGÍA RPA LLEGA PARA OPTIMIZAR NEGOCIOS

"Hoy en día los procesos de negocio no pueden perder eficiencia, y la tecnología está para potenciarlos. En este marco se encuentra la automatización robótica de procesos (RPA), que es el uso de bots de software para automatizar tareas repetitivas y rutinarias que normalmente realizan los trabajadores de forma manual.

Esto tiene consecuencias beneficiosas en cuanto ofrece mejoras en la productividad y es un gran avance para mejorar la experiencia de clientes y colaboradores.

"Una de las claves es que inmediatamente genera valor, al lograr que las personas dediquen más tiempo a otras tareas de negocio, mientras la tecnología completa quehaceres automatizados en segundos o minutos", explicó Juan Cons, Director de Operaciones de Accion Point.

Los escenarios de aplicación son variados: pueden utilizarse para alta de clientes (revisar emails, descargar adjuntos, cargar datos en el formulario web), consultar cotizaciones en la web, armar reportes en Excel, enviar reportes adjuntos en mail y cargar facturas (leerlas, cargar la planilla Excel y guardar en base de datos).

"Como estrategia de adopción se debe pensar en RPA como parte de una función de automatización sofisticada. Requiere planificación adicional y el estudio de todo el proceso para identificar primero

las tareas más adecuadas para la automatización y ROI potencial. Se determina si es conveniente una solución mejorada o seguir realizando manualmente la tarea", agregó Cons.

Para la adopción inicial de la tecnología RPA, desde Accion Point proponen la automatización de un proceso estándar donde se contemplan sistemas web y win y se utilizan datos estructurados.

"Seguimos un proceso mediante etapas bien diferenciadas. La primera es capturar, descubrir procesos, luego, mapearlos (visualizar flujos) para identificar oportunidades de automatización. Luego pasamos a priorizar, esto es, evaluar ROI de oportunidades y, en la siguiente etapa, desarrollar los bots. En el deploy ya estamos listo para revisar, optimizar e implementar", añadió Cons.

Gracias a esta herramienta, se suma a la gestión de la transformación digital un nuevo intento para ofrecer soluciones eficientes a las empresas en la presente era tecnológica.



TELEFÓNICA Y PLATAFORMA JUNIPER TRABAJARAN PARA MEJORAR LA SEGURIDAD 5G



Telefónica colaborará con Juniper para reforzar la seguridad de la red 5G con soluciones de inteligencia artificial. De este modo, la operadora incorporará la plataforma Security Gateway de Juniper para proteger tanto el tráfico como la infraestructura de redes de nueva generación. Asimismo, también estarán disponibles las versiones virtuales cSRX y vSRX para asegurar las infraestructuras en la nube.

Será posible además, incorporar servicios adicionales como la traducción de direcciones de red para resolver la escasez de direcciones públicas IPv2, firewall, sistema de prevención de intrusiones (IPS), sistema de denegación de servicio (DDoS), seguridad de aplicaciones, red privada virtual, gestión unificada de amenazas (UTM) o calidad de servicio (QoS).

En palabras de Joaquín Mata, director general de operaciones, red y TI de Telefónica España: "el despliegue de nuestra red 5G ofrecerá una experiencia móvil mejorada, así como nuevos casos de uso de conectividad como IoT o realidad aumentada. Necesitamos asegurar que el tráfico de la red desde todos los dispositivos conectados pueda circular por nuestra red de forma segura sin afectar al rendimiento de la misma. Al aprovechar la plataforma de seguridad de baja latencia de Juniper podemos estar seguros, independientemente de la escala, de que nuestra red 5G será segura ahora y en el futuro además de proporcionar la calidad necesaria tanto para empresas como para particulares".

Por su parte, Raj Yavatkar, CTO de Juniper, apunta que "para combatir y contener mejor las amenazas a la seguridad en una red móvil moderna, las operadoras de telecomunicaciones como Telefónica están trabajando para garantizar que la seguridad esté integrada en toda la red".

The logo for Telefónica, featuring the word "Telefónica" in a stylized, blue, cursive script font, with a horizontal blue line underneath.

The logo for Juniper Networks, featuring the word "JUNIPER" in a large, bold, black, sans-serif font, with the word "NETWORKS" in a smaller, bold, black, sans-serif font below it, followed by a registered trademark symbol (®).

La nueva solución informática nace con el objetivo de conseguir unas gestiones "más eficientes, transparentes y colaborativas" en las empresas del sector.

"Procesar datos de forma eficaz y tener la capacidad de ofrecer toda la información del negocio cuando el cliente lo necesita". Así ha explicado Xavier Fericle, director general de Telematel, la premisa bajo la que ha trabajado la compañía para desarrollar la nueva generación de sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP).

Bajo el nombre GO!Manage, la nueva solución busca ofrecer al cliente una visión de "360 grados" de su negocio, gracias a un mayor flujo de información compartida y un mayor número de equipos alineados. Esta visión global "asegura una gestión transparente, colaborativa y enfocada a resultados", subrayan desde Telematel.

Esta nueva generación de ERP presenta un acceso integrado al correo electrónico para agilizar las gestiones con clientes y proveedores. Además, también se puede gestionar la comunicación interna gracias a un chat incorporado.

GO!Manage cuenta con un entorno intuitivo, ya que los datos y tareas clave están disponibles directamente en la pantalla de inicio, característica que también mejora la agilidad de las operaciones diarias. Asimismo, desde Telematel destacan que

TELEMATEL PRESENTA GO!MANAGE, SU NUEVA GENERACIÓN DE ERP

"la trazabilidad es más transparente que nunca", puesto que el programa "registra todas las acciones que se van produciendo en la gestión, independientemente de quién la realice, y ya esté relacionada con una factura, un albarán, un presupuesto o cualquier otro asunto".

Esta nueva gama de ERP se dirige a empresas de obras, servicios y distribución de materiales del sector, con el objetivo de conseguir gestiones más eficientes, transparentes y colaborativas.



TELEMATEL >

GO!Manage V1

TÉKNICA

EL ERP MÁS COMPLETO

PARA LAS EMPRESAS DE MANTENIMIENTO

Las empresas que realizan mantenimientos preventivos y correctivos llevan tiempo esperando a dar un verdadero salto tecnológico que les permita ser más eficientes. Buscan una herramienta con la que puedan eliminar definitivamente el uso de papel y con la que puedan aumentar su productividad.

En Soluciones Empresariales de Grupo Trevenque hemos dado con la solución: se llama Técnica y con ella conseguimos mejorar la rentabilidad de las empresas de mantenimiento.

¿Por qué decimos que Técnica es el sistema de gestión más completo de este sector?

Para empezar, porque resulta de utilidad para cualquier empleado que forme parte de una empresa que realice servicios de mantenimiento integrales. Por ejemplo, para los técnicos u operarios de la compañía.

Con Técnica disponen de una app desarrollada en el sistema operativo Android tanto para tablets como para móviles.

Esta aplicación les permite recibir, por prioridad, los avisos o tareas que les asignen los coordinadores.

Cada aviso genera un parte de trabajo sobre el que el técnico puede añadir los artículos que crea necesarios para desarrollar

su labor, desde productos a horas de trabajo.

¿Qué más se consigue con la app de Técnica?

Eliminar el uso de papel y la posibilidad de adjuntar fotos y archivos al parte. Además, al cerrar éste, el cliente puede firmarlo, de manera que se mandan una copia y una confirmación tanto a su correo como al sistema de la empresa.

Damos ahora un salto y pensemos en el gerente o CEO de la compañía de mantenimiento.

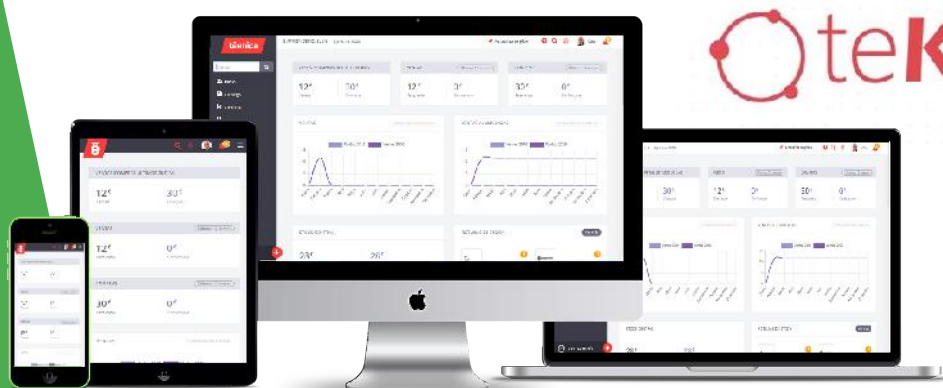
¿Para qué le sirve a él Técnica? Pues, principalmente, para disfrutar de un cuadro de mandos diseñado de forma específica para que pueda analizar al detalle lo que sucede en su empresa.

Un cuadro que, además, se puede utilizar desde cualquier sitio o dispositivo, sin límites.

Y pasemos a la figura intermedia entre estos cargos, el encargado de coordinar a los técnicos u operarios. Emplear Técnica supone dar un salto gigantesco en materia de organización y poder manejar con facilidad todo lo relacionado con clientes, direcciones de servicio y equipos. Pero no sólo eso. Técnica permite realizar la facturación periódica o por cuotas y llevar un completo control de los gastos y costes de la empresa.

¿En qué repercute eso? En poder analizar qué proyectos son rentables o no y, en consecuencia, en mejorar la productividad de la compañía.

Tras todas estas explicaciones, sólo nos queda invitarte a que lo conozcas mejor. Descúbre que Técnica es mucho más que un simple ERP. Es la herramienta con la que se hará más fácil el día a día de tus trabajadores



teKnica

REDES WIFI MESH Y EL ÁMBITO DOMÉSTICO

Las redes inalámbricas mesh, también conocidas como de malla o malladas, son redes compuestas por un router, que funciona como estación central, y puntos de acceso, o satélites, que se comunican con la base, pero también entre sí y forman una única red WiFi, con el mismo nombre y contraseña, para ampliar la cobertura de la señal central.

Este es el esquema utilizado por ejemplo en hoteles u otros ambientes empresariales que necesitan una amplia cobertura de red, pero que ha comenzado a ser cada vez más frecuente en el ámbito doméstico, como una mejor opción a los repetidores WiFi, que solo replican la señal original.

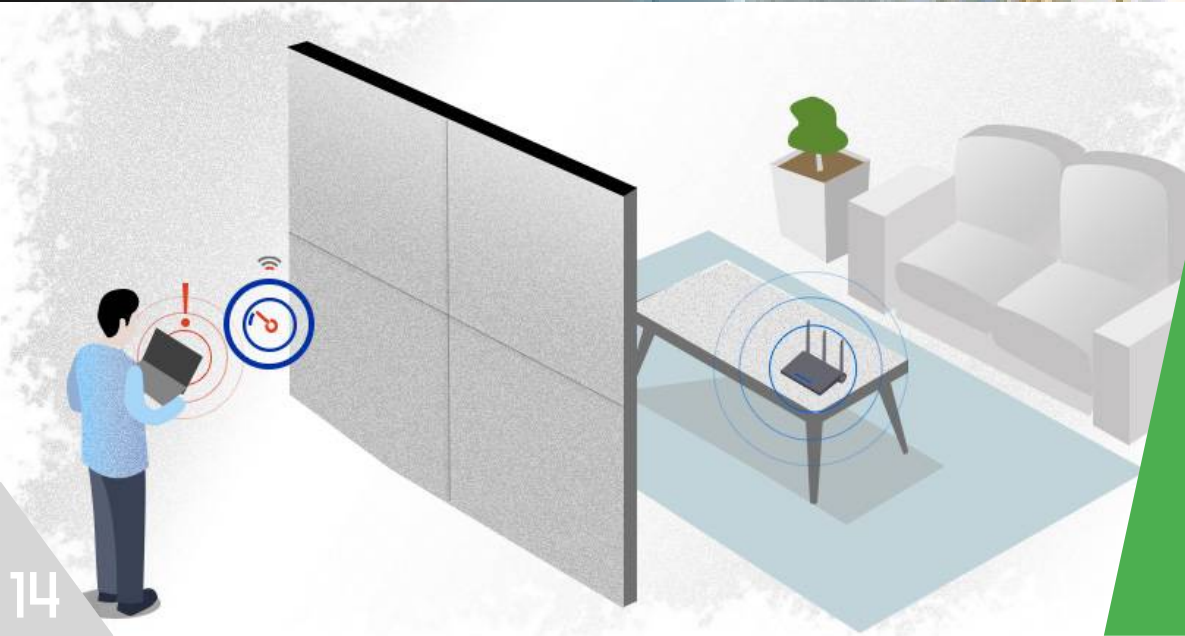
La ventaja de las redes WiFi de malla radica en la comunicación entre los puntos de acceso que la forman, lo que permite la gestión inteligente del tráfico de datos. Es decir, el sistema redirecciona la conexión de los dispositivos al nodo que ofrecerá la

conexión más óptima, y no solo al punto de acceso más cercano como los repetidores hacen.

Todo esto sucede de forma automática, sin que el usuario tenga que hacer nada, mientras se mueve libremente por la cobertura de la red mesh.

Las redes wifi mesh o de malla se perfilan como la mejor solución para los problemas de cobertura. Los repetidores de señal pueden ayudar, pero no son óptimos para la gestión del tráfico, y un router con más antenas puede mejorar la potencia de la señal y su velocidad, pero poco puede hacer ante el tema de la cobertura.

Es importante detectar con exactitud los problemas de cobertura que se tengan, antes de invertir en un sistema de red mallada.





LA SGAE IMPLEMENTA LA TECNOLOGÍA ROBÓTICA RPA CON EL APOYO DE TEKNEI

La Sociedad General de Autores y Editores (SGAE) ha implementado la tecnología RPA Automation Anywhere, que le permite automatizar la información que recibe de televisiones, radios y plataformas de internet, entre otros clientes. El nuevo método robotiza la gestión de los datos y unifica la documentación que llega en múltiples formatos.

Con el apoyo de Teknei, empresa especializada en soluciones informáticas, el objetivo de la entidad es aumentar la eficiencia en la administración del repertorio de sus socios, según detalla en un comunicado.

De manera rutinaria, la SGAE recibe numerosas hojas de uso de repertorio (llamadas también cue sheet).

Estos documentos detallan las obras musicales que se utilizan en películas, series, documentales y otras obras audiovisuales. Sin embargo, se presentan en formatos muy diversos (TXT, Excel y PDF, por ejemplo), y esto ha complicado tradicionalmente los tiempos y la eficiencia en la gestión.

Ahora, la implantación de la tecnología RPA permite a la SGAE automatizar y homogeneizar los datos recibidos de sus clientes con independencia de su formato, como destaca la entidad.

Manuales agilizan el

tratamiento de un gran volumen de información proveniente de las televisiones, radios y plataformas de streaming. Por tanto, los derechos de autor se identifican ahora de un modo más rápido, preciso y eficaz, y la entidad optimiza su gestión, ofreciendo un mejor servicio a sus socios y un trato más fluido con sus clientes.

El director de Sistemas de Información de la SGAE, Joaquín Oltra, ha anunciado que "con el procesamiento automático de estos ficheros hemos conseguido reducir los tiempos de gestión en los primeros proyectos abordados".

Para un mismo tipo de tarea, según el técnico, el tiempo ha pasado de "días/hombre", cuando la gestión era manual, a "minutos/robot", con esta automatización, "con la salvedad de que el robot trabaja 24 horas los 365 días del año".

Oltra añade que "la robotización reduce errores, estandariza el proceso y ahorra costes de impresión y manipulación de documentación. Esto nos permite modernizarnos y ofrecer una solución eficiente para un entorno más exigente".

Mientras, el director del área RPA de Teknei, José Ferrer, ha remarcado la importancia de "la implicación del equipo" en un proceso de transformación digital de esta envergadura. "Gracias a la flexibilidad y disponibilidad del personal de la SGAE se han puesto en marcha los procesos automáticos en menos de 12 semanas", ha subrayado.

La aplicación del sistema RPA forma parte del proceso de transformación digital de la SGAE, iniciado el pasado mes de junio. Su objetivo es optimizar las soluciones tecnológicas y lograr un uso inteligente de los datos. La atención de la SGAE está en la arquitectura en la nube, la inteligencia artificial y la gestión de bases de datos no relacionales, entre otros nuevos procesos ya implementados.





SYKES ENTERPRISES RESULTADOS FINANCIEROS

Sykes Enterprises, Incorporated, un proveedor líder de ciclo de vida completo de servicios de participación del cliente global, generación de demanda multicanal y transformación digital, anunció hoy que publicará los resultados financieros para el tercer trimestre finalizado el 30 de septiembre de 2020, el 4 de noviembre de 2020, la compañía tiene la intención de emitir un breve comunicado informando al mercado sobre la publicación de sus resultados financieros del tercer trimestre de 2020. Posteriormente al comunicado de advertencia, la Compañía publicará sus resultados financieros para el trimestre en su sitio web, que luego puede verse en www.sykes.com (en la sección "Relaciones con los inversores", subsección "Noticias para inversores") o en: <http://investor.sykes.com/company/investors/investor-noticias/default.aspx>.

El equipo de administración de SYKES llevará a cabo una conferencia telefónica el 5 de noviembre de 2020 a las 10:00 a.m., hora del este, para discutir los resultados del tercer trimestre de 2020. La discusión se transmitirá en vivo en Internet y se puede acceder a ella a través de la sección de relaciones con los inversores del sitio web de SYKES (subsección, "Eventos destacados") o a través de lo siguiente en:

<https://event.on24.com/wcc/r/2774558/4816FFF3B24D7C5602B7BE32B98CB1DE>

El webcast de la teleconferencia se archivará hasta el 5 de noviembre de 2021.

Acerca de Sykes Enterprises, Incorporated Sykes Enterprises, Incorporated ("SYKES" o "la Compañía") es un proveedor líder de generación de demanda multicanal y servicios de participación del cliente global.

La Compañía ofrece soluciones y servicios diferenciados de participación del cliente de ciclo de vida completo principalmente a empresas de Global 2000 y sus clientes finales principalmente en las industrias de servicios financieros, comunicaciones, tecnología, transporte y ocio y atención médica.

La plataforma diferenciada de servicios de gestión del ciclo de vida completo de SYKES involucra a los clientes de manera efectiva en cada punto de contacto dentro del recorrido del cliente, incluido el marketing y la adquisición digital, la experiencia en ventas,



INCORPORATED TO WEBCAST DEL TERCER TRIMESTRE DE 2020



el servicio al cliente, el soporte técnico y la retención, muchos de los cuales se pueden optimizar mediante un conjunto de automatización de procesos robóticos ("RPA") e inteligencia artificial ("AI"). La Compañía atiende a sus clientes a través de dos regiones geográficas operativas: América (Estados Unidos, Canadá, América Latina, Asia Meridional y Asia Pacífico) y EMEA (Europa, Oriente Medio y África). Sus regiones de América y EMEA brindan principalmente soluciones y servicios de participación del cliente con énfasis en la generación de demanda entrante multicanal, servicio al cliente y soporte técnico a los clientes de sus clientes. Estos servicios se brindan a través de múltiples canales de comunicación, incluidos teléfono, correo electrónico, redes sociales, mensajería de texto, chat y autoservicio digital.

La Compañía también brinda varios servicios de soporte empresarial en los Estados Unidos que incluyen servicios para las operaciones de soporte interno de sus clientes, desde servicios de personal técnico hasta servicios de mesa de ayuda corporativa subcontratados. En Europa, la Compañía brinda servicios de cumplimiento, que incluyen procesamiento de pedidos, procesamiento de pagos, control de inventario, entrega de productos y manejo de devoluciones de productos. Además, a través de la adquisición del proveedor de RPA Symphony Ventures Ltd ("Symphony") junto con su inversión en IA a través de XSell Technologies, Inc. ("XSell"), la Compañía también proporciona un conjunto de soluciones como consultoría, implementación, alojamiento y servicios gestionados que optimiza su plataforma de servicios de gestión de ciclo de vida completo diferenciada. La oferta completa de servicios de SYKES ayuda a sus clientes a adquirir, retener y aumentar el valor de por vida de sus relaciones con los clientes.

La Compañía ha desarrollado un amplio alcance global con centros de participación del cliente en seis continentes, incluidos América del Norte, América del Sur, Europa, Asia, Australia y África. Ofrece soluciones rentables que generan demanda, mejoran la experiencia de servicio al cliente, promueven una mayor lealtad a la marca y generan altos niveles de rendimiento y rentabilidad. Para obtener información adicional, visite www.sykes.com.

LA CONTRATACIÓN DE VACACIONES DE GAP INC. SE DIRIGE A ALMACENES Y CENTROS DE LLAMADAS

La contratación navideña de Gap Inc. se volverá virtual este año y algunas contrataciones de temporada podrán trabajar desde casa. El minorista de ropa describió planes para contratar empleados de temporada para ayudar a respaldar sus seis centros de cumplimiento y tres centros de contacto con el cliente, además de sus tiendas. Al igual que muchos otros minoristas este año, Gap contratará virtualmente, lo que permitirá a los solicitantes postularse en línea para cualquier puesto en tres minutos o menos.

La empresa no dijo cuántos empleados de temporada espera contratar. Pero señaló que contrató a más de 50.000 empleados en la primera mitad del año "para satisfacer las necesidades cambiantes de sus clientes".

"En Gap Inc., sabemos que la temporada navideña será diferente este año y estamos comprometidos a ayudar a nuestros equipos a brindar a nuestros clientes leales una experiencia de compra segura y sin problemas para todas sus necesidades de obsequios", dijo Sheila Peters, directora de personas y cultura. , Gap Inc.

Para satisfacer el aumento esperado en la demanda en línea, Gap, que dijo que adquirió 3,5 millones de nuevos clientes a través de sus canales en línea en el segundo trimestre, busca cubrir puestos que incluyen empaque, ensamblaje de mercadería, preparación de

pedidos para envío y servicio a los clientes a través de su cliente. centros de contacto y personal adicional para servicios sin contacto.

Gap ofrece a sus equipos de centro de contacto con el cliente la opción de trabajar de forma remota, y la empresa les proporciona el equipo técnico y el soporte necesarios para ayudar a los clientes desde casa. Los empleados del centro logístico tendrán la posibilidad de elegir qué horas durante el día, la noche y los fines de semana prefieren trabajar, con la opción de trabajar más horas si lo desean.

Gap señaló que sus contrataciones temporales tendrán los mismos beneficios y el mismo descuento en mercadería que los empleados actuales de la empresa. Los beneficios incluyen acceso a ofertas y servicios de bienestar, como vacunas contra la gripe, sesiones de video para médicos a pedido de telesalud, apoyo familiar, como guardería de respaldo y acceso a servicios de guardería, así como descuentos en programas dentales y de la vista.

Gap también proporcionará a todos los empleados, incluidos los empleados de tiendas de temporada y de medio tiempo, hasta tres horas de tiempo libre remunerado para votar, además de proporcionarles los medios y la oportunidad de servir como trabajadores electorales en sus comunidades.



KAME ERP EL ERP DE LAS PYMES CONTROLA TU EMPRESA CON EL CELULAR

El mercado chileno presenta una amplia oferta en soluciones de gestión empresarial, plataformas con un enfoque en la administración tradicional que mantienen un enfoque de operaciones burocráticas con varios pasos, aprobaciones para lograr registrar un dato y con lo cual logras mantener la información de tu negocio en un solo lugar.

Este enfoque genera que las empresas necesiten un área administrativa de varias personas para operar estas plataformas.

"Las empresas quiebran por flujo no por rentabilidad, es por esto que Kame ERP controla ambas.

Además, las empresas tienen un alto riesgo de morir antes de los primeros tres años". Esa es la lapidaria afirmación de Manuel Concha M., CEO de Kame ERP (www.kame.cl) experto en administración financiera-contable, que ha visto en sus años de trabajo como muchos negocios comienzan con muchas expectativas y terminan quebrando en poco tiempo, aunque cuenten con productos o servicios rentables.

La razón: el desconocimiento del estado real y no estar al tanto de forma regular de lo que ocurre dentro de tu empresa.

¿KAME ERP SE ADAPTA AL TELETRABAJO?

Kame nació completamente web y operable desde el celular, table, iPad, etc.

Por lo que para nosotros esto fue muy natural. Actualmente consideramos que las pymes están en un proceso de adaptación y consideramos que el teletrabajo llegó para quedarse total o parcialmente.

Si bien depende del rubro de la empresa, así como también del área de la empresa. Por ejemplo: una empresa que comercializa productos de no primera necesidad, si bien, su operación puede haber bajado, de igual forma, su área de administración sigue operando, se deben procesar los sueldos, facturar a los clientes, generar la contabilidad, etc. Por lo tanto, las áreas administrativas independientemente del rubro de empresa necesitan seguir funcionando. Cada vez más se está midiendo la gestión de los equipos por el cumplimiento de objetivos, más que por la cantidad de horas que se trabaja. Pero entendemos la importancia del control. En este proceso softwares como la plataforma que entrega Kame, ofrecen que se pueda tener dicho control.

KAME ERP



¿QUÉ SE ESPERA DE KAME ERP PARA EL FUTURO?

Esperamos seguir apoyando a más pymes, actualmente son más de 2.300 las empresas que controlan su información con Kame desde Arica hasta Punta Arenas, incluso en Isla de Pascua. Nosotros estamos seguros de que si no desarrollamos cosas nuevas nos quedamos en el pasado, algunas de las cosas que hemos desarrollado este año:

Carpeta de importaciones: costea productos importados incorporando los gastos de aduana, almacenaje, seguro, etc.

Flujo de caja: no solo muestra el flujo de caja actual, sino que también, permite ingresar proyecciones.

API: permite conectar cualquier ecommerce con el ERP.

Vacaciones: lleva el control de las vacaciones de los trabajadores.

Cobranza: puedes llevar la gestión y enviar cartas de cobranza directamente desde el ERP.

Jarvis: es un robot de notificaciones por mail de cuánto te deben los clientes, el balance, el estado de resultado, cuánto tu le debes a los proveedores y el stock crítico de tus productos.

¿POR QUÉ ELEGIR KAME ERP?

Se implementa en dos horas.

Sistema 100% online vinculado con el SII.

Con un click integra compras, ventas, honorarios y genera automáticamente los estados financieros.

Puedes facturar y operar todo Kame con tu celular. Soporte en línea 24x7. Todo desde 15 UF + IVA al año.

Para más información sobre éste y otros temas, puedes ingresar a www.kame.cl

SEÑALES DE QUE TU EQUIPO DE MARKETING NECESITA UN CRM

¿Tu empresa aún no cuenta con un CRM?

De ser así debes saber que está dejando pasar oportunidades importantes entonces y se está quedando rezagada.

De acuerdo con Conqueros Tech, estas plataformas superarán el mercado de gestión de datos y se convertirá en el más grande de todos los mercados de software para este año, y por otro lado, un 45 por ciento de las organizaciones ya han invertido en inteligencia artificial para mejorar las iniciativas de CRM.

Pero, ¿cómo saber si se necesita una software de este tipo? Para identificarlo en esta ocasión destacamos algunas señales que debes buscar.

De acuerdo con MarketingProfs, estas son las señales que todo gerente de marketing debe identificar para determinar si su equipo necesita la ayuda de un CRM:

1 Al Momento De Enviar Una Campaña Por Correo Electrónico

Si has enviado una campaña bien desarrollada vía email, con una oferta. Y luego has analizado la tasa de apertura y de clics pero no tienes idea de cuántos nuevos clientes has adquirido como resultado de esta campaña, entonces ahí se tiene la primera señal de que se necesita la ayuda de un CRM.

De acuerdo con la fuente, con una herramienta de este tipo, es posible enviar múltiples campañas de email marketing, analizar el rendimiento de los correos y tener la confianza de que se tendrá un registro de cada trato cerrado por el equipo de ventas.

2 Cuando Se Lanza Una Campaña Con Anuncios

Si tienes diversas campañas con anuncios publicitarios en marcha, ¿tienes claro cómo identificar cuál de todas es la que te está aportando el retorno de inversión más elevado y que debería ser escalada? Sí no tienes forma de saberlo, entonces también resulta claro que necesitas un CRM.

3 Cuando Trabajas Con Los Leads

Si pasaste los leads una vez que están listos para el equipo de ventas y no tienes una forma de proveer todas las interacciones previas y solicitudes del lead, puede entonces que necesites sumar también la ayuda del CRM.

4 Cuando Desconoces El Comportamiento

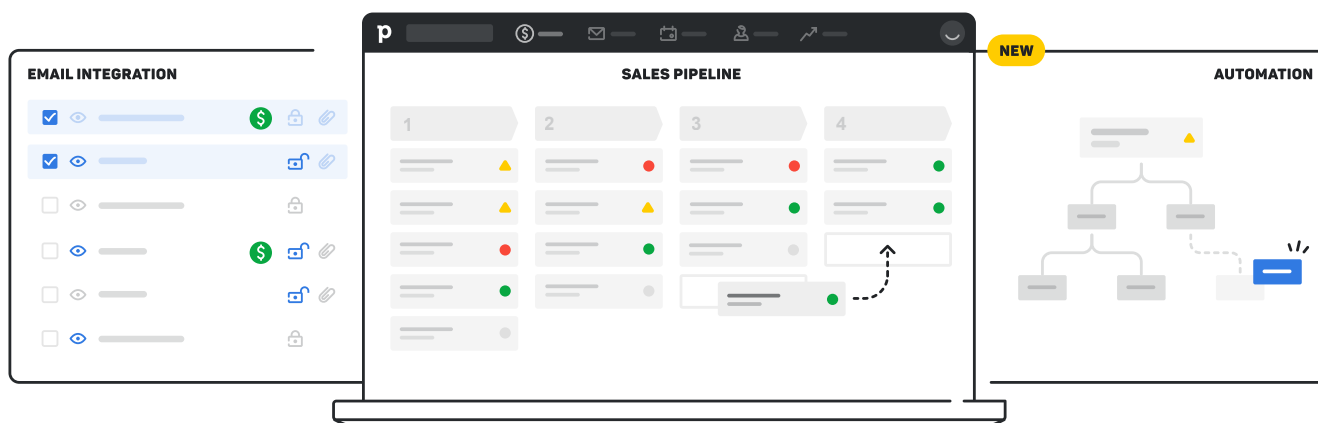
Si no tienes idea de los patrones de comportamiento de los leads calificados de marketing y los leads provenientes de los esfuerzos de ventas, la solución está en un CRM.

El CRM te ayudará a analizar patrones de comportamiento comunes y con ello será posible acortar el chico de ventas o ajustar las actividades de marketing.

5 Cuando Se Tienen Múltiples Leads De Distintos Canales De Marketing.

Finalmente, este problema se vuelve incluso más complejo y destaca la importancia del CRM cuando los leads están en cada etapa del embudo de ventas.

En esta clase de escenarios gestionar las cosas es más fácil con una plataforma de este tipo. La información del sitio se puede llevar al CRM y se pueden rastrear los canales de adquisición, y se puede saber cuál es el que tiene mejor desempeño como para detonar conversiones.



Netcall plc, un proveedor líder de software de automatización inteligente y participación del cliente, anunció la adquisición de Automagica, un proveedor con sede en Bélgica de software de automatización robótica de procesos (RPA) con tecnología de inteligencia artificial.

Netcall tiene la intención de integrar la solución RPA de Automagica en su plataforma Liberty como Liberty RPA, convirtiéndola en una ventanilla única para la automatización de procesos y la participación del cliente, combinando low-code, RPA, chatbots, mensajería digital y soluciones de centro de contacto. Al incorporar las capacidades de RPA en la plataforma Netcall Liberty, los usuarios comerciales pueden automatizar incluso los procesos más tediosos y manuales en cualquier pantalla. Complementa la plataforma de código bajo Liberty Create de Netcall y, cuando se combina, puede automatizar una gama más amplia de procesos y sistemas que cualquier tipo de solución, allanando el camino individualmente para una potente plataforma de automatización inteligente. Juntos, permiten procesos más eficientes que reducen los costos, mejoran la calidad y mejoran la experiencia del cliente.

Los clientes podrán agregar bots RPA a su plataforma Liberty y se beneficiarán en una serie de áreas que incluyen:

Automatización Unificada: Liberty fusionará low-code y RPA a través de un nuevo RPA Studio que permitirá la implementación y el gobierno unificados de soluciones low-code y RPA en toda la empresa.

Integración De Comunicaciones Digitales: Liberty permitirá la implementación de RPA para respaldar las interacciones del cliente, como el autoservicio y los chatbots automatizados, así como la interacción humana a través de los centros de contacto.

Lanzamiento Rápido Al Mercado: utilizando la interfaz visual de arrastrar y soltar de RPA Studio, los usuarios comerciales obtendrán acceso a los componentes básicos y brindarán nuevas oportunidades para lograr la automatización de procesos de un extremo a otro.

Henrik Bang, CEO de Netcall comentó; "Mediante la incorporación de RPA impulsada por IA a la plataforma Liberty, estamos creando una ventanilla única para la automatización de procesos y la participación del cliente, combinando low-code, RPA, chatbots, mensajería digital y contact center soluciones. Esta poderosa combinación proporcionará a las empresas un completo conjunto de herramientas de transformación digital y estamos entusiasmados con la oportunidad que esto presenta".

NETCALL ADQUIERE RPA TECHNOLOGY PARA EXPANDIR LIBERTY PLATFORM



TRABAJAR DESDE CASA

Un estudio realizado por Ozonetel ha revelado conocimientos interesantes relacionados con la industria de los centros de llamadas. El estudio revela que el 27% de los centros de llamadas se cambiarán al trabajo desde casa de forma permanente en los próximos años posteriores a la pandemia. Ozonetel realiza este estudio en 50 organizaciones para descubrir el estado de los agentes del centro de llamadas durante el bloqueo de COVID-19.

“Hemos analizado varias métricas para determinar y comprender las tendencias en la experiencia del cliente, así como la eficiencia de los agentes como centros de llamadas, cambiar al trabajo desde casa”, dijo Chaitanya Chokkareddy, directora de innovación de Ozonetel sobre los centros de contacto que se trasladan al trabajo desde casa.

HALLAZGOS CLAVE DEL INFORME:

Caída En La Productividad De Los Agentes:

53% de las empresas informaron una caída en la productividad de los agentes del centro de llamadas. Algunos de los desafíos que enumeraron fueron problemas de conectividad a Internet, problemas de telecomunicaciones, limitaciones prácticas del trabajo desde el hogar, como falta de privacidad, espacio, cancelación de ruido, falta de computadoras de escritorio y portátiles.

Barreras Para La Productividad De Los Agentes:

El 71% de los agentes de los centros de llamadas mencionaron la conectividad a Internet como las mayores barreras para la productividad de los agentes, seguidas de los problemas de telecomunicaciones en un 42%. El estudio encontró que si bien el 61% de los agentes del centro de llamadas estaban contentos con el trabajo de la estructura inicialmente, gradualmente sus niveles de motivación disminuyeron.

El Trabajo Desde Casa Continuará En La Industria De Los Centros De Llamadas:

A pesar de todos los desafíos, la mayoría de las empresas continúan reconociendo el riesgo que representan los desplazamientos y el trabajo desde la oficina. El 55% de los centros de llamadas permiten que los agentes opten por trabajar desde casa, mientras que el 16% no abre oficinas y mantiene el trabajo desde casa como obligatorio.

Algunos Centros De Contacto Se Cambiarán Permanentemente Al Trabajo Desde Casa:

El 27% de los centros de llamadas ven el trabajo desde casa o desde cualquier lugar, como una estrategia viable a largo plazo y están planeando cambiarse al trabajo desde casa de forma permanente. Lo interesante es que un número igual quiere volver al cargo lo antes posible. No ven el trabajo al 100% desde casa como una solución viable a largo plazo.

Crear Procesos Robustos De Trabajo Desde Casa:

Muchos centros de llamadas han visto el valor de crear un proceso robusto de trabajo desde casa incluso si no cambian al trabajo desde casa de forma permanente, o si todavía están indecisos. El 38% de los centros de llamadas crearán un sólido proceso de trabajo desde casa.

Muchos de los desafíos de productividad que enfrentan los agentes del centro de llamadas pueden resolverse cuando se les proporciona un mejor hardware, como mejores teléfonos, mejores auriculares, computadoras portátiles o de escritorio, números DID directos de telecomunicaciones, reembolso de cargos de Wi-Fi. Cuando las empresas reembolsan Wi-Fi, los agentes pueden optar por mejores planes y garantizar una mejor conectividad. Estas son algunas de las cosas que los centros de contacto pueden proporcionar a los agentes para que el trabajo desde casa sea viable.

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

IBERMÁTICA LANZA PARA INDUSTRIA SU ERP 'RPS NEXT'

Ibermática da un paso al frente y lanza 'RPS Next', una solución destinada, según la compañía, a permitir una integración total desde la ingeniería a la planta. Este ERP, núcleo de la Ibermática Manufacturing Platform, "se ha diseñado y desarrollado basándose en su mayor valor añadido: los clientes", apuntan desde la propia Ibermática.

Tal y como explica Iñaki Aguirreolea, director de producto RPS en Ibermática, "gracias a la escucha activa de todas las sugerencias de nuestra mayor fuente de información, hemos recopilado todo tipo de propuestas para la mejora de nuestro software de gestión". Así, RPS Next es modulable y escalable para que se pueda adaptar a cualquier empresa industrial, sea cual sea su configuración o tamaño (hay una versión ligera para firmas muy pequeñas), ofreciendo módulos para todos sus departamentos, integrados para poder mejorar la comunicación dentro de ella y también hacia sus clientes. "En definitiva", dice Aguirreolea, "RPS se ajusta a sus necesidades, con el mínimo esfuerzo y la mayor robustez de software".

Además, el nuevo ERP es HTML5 al 100%. De esta manera, la compañía estima que "el módulo de

configurador es más potente, ágil y accesible; la captura de datos ofrece una pantalla táctil con botonera más grande para el operario y nuevas funcionalidades; y aumentan las posibilidades del Social ERP, con muchas capacidades en la creación y uso de distintos chats o canales de comunicación dentro de la empresa y con los clientes".

UNA NUEVA ERA DEL ERP INDUSTRIAL

Aguirreolea explica que escuchar a los clientes y colaboradores de Ibermática, "quienes conocen mejor que nadie las necesidades del mercado", ha permitido a RPS "adelantarse al constante ritmo de los avances y las tendencias tecnológicas. De ellos hemos recogido cientos de sugerencias de nuevas funcionalidades en módulos existentes, para poder mejorar nuestra solución y poder convertir su empresa en una empresa más competitiva", reconoce.

Además, incorpora nuevas Apps verticales en HTML5. En esta versión 'Next' "hemos desarrollado un nuevo modelo de despliegue, el cual nos va a permitir publicar nuevos módulos o aplicaciones, de manera progresiva, en plazos de 6 meses aproximadamente"





LANZA LA PLATAFORMA EN LA NUBE PARA LA GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE DIGITAL

Concentrix, una empresa líder mundial en soluciones de experiencia del cliente, anunció hoy Concentrix Experience Platform (XP), la plataforma más nueva de la industria de CX para la gestión de la experiencia del cliente de próxima generación.

El cambio global hacia el trabajo digital y remoto ha acelerado la necesidad de reducir los contactos de una manera escalable y resistente, lo que facilita el empoderamiento digital de clientes y agentes por igual.

Concentrix XP proporciona tecnologías avanzadas basadas en inteligencia artificial (IA) y en la nube para centros de contacto y autoservicio digital. Las capacidades clave incluyen la orquestación de viajes omnicanal, mensajería empresarial, bots basados en IA, asistentes virtuales y capacidades de centro de contacto en la nube impulsadas por Amazon Connect. Amazon Connect es un centro de contacto en la nube omnicanal fácil de usar que ayuda a las empresas a brindar un servicio al cliente superior a un costo menor.

La plataforma se integra con los principales sistemas CRM y WFM, así como con las

soluciones de espacio de trabajo biométrico de VOC, Analytics y SecureCX de Concentrix. XP es totalmente personalizable, por lo que las organizaciones nunca pagan por funciones o capacidades que no usan o necesitan.

Disponible a nivel mundial como un servicio administrado con opciones de precios de pago por uso, XP facilita la digitalización de las operaciones, mantiene los costos bajo control y escala la inversión de forma dinámica según las demandas comerciales futuras.

"La plataforma Concentrix XP representa el futuro del autoservicio digital ágil que brinda a las organizaciones la flexibilidad para satisfacer las necesidades de los consumidores que esperan interacciones de autoservicio enriquecidas en contexto", dijo Kathy Juve, EVP Customer Experience Technology and Insights, Concentrix. "Continuaremos invirtiendo en desarrollar y colaborar con las mejores tecnologías del mercado para permitir que nuestros clientes pasen de sistemas heredados a soluciones ágiles basadas en la nube".

Para obtener más información sobre Concentrix XP, visite <https://www.concentrix.com/solutions/digital-self-service/>

HAZ QUE TU CELULAR TOME FOTO A QUIEN INTENTA ESPIAR TU WHATSAPP



¿Te preocupa la privacidad de tus chats de WhatsApp?

Ahora puedes hacer que tu celular tome una foto de la persona que intente espiar tus mensajes con ayuda de una aplicación.

A pesar de que la aplicación de mensajería instantánea posee una serie de candados de seguridad que garantiza la privacidad de los usuarios, es posible que éstos puedan ser evadidos. Por ello, una opción es proteger los dispositivos mediante servicios de casillero.

AppLock es una aplicación que se encarga de proteger otras aplicaciones instaladas en los dispositivos mediante contraseñas o patrones.

Así que la app también funciona para Facebook, Instagram o la que tú escojas.

PASOS PARA ACTIVARLA

1. Luego de descargarla, la app

te pedirá escoger una segunda contraseña o patrón de seguridad.

2. Posteriormente tendrás que agregar las aplicaciones que tú decidas, justo en la sección "APP LOCK".

Después tendrás que autorizar a la aplicación y quedará lista la "medida de seguridad"

¿CÓMO FUNCIONA APPLOCK EN WHATSAPP?

Al instalar AppLock se coloca un segundo candado de seguridad, el cual se activa después de sobrepasar los intentos permitidos de desbloqueo.

Cuando alguna persona ajena quiera ingresar a tu WhatsApp y pase los intentos permitidos para desbloquear el teléfono o tableta, AppLock detectará que no se trata del propietario y tomará una fotografía del intruso, la cual se guardará automáticamente en la galería y nube de fotos.

Lo anterior permite que en caso de robo o extravío del dispositivo, el propietario pueda acceder a su nube desde otro dispositivo y ver la foto de quien tiene el móvil o tableta perdida.

De esta manera se mantiene protegida la privacidad y seguridad de los usuarios, ya que además es posible establecer contraseñas individuales para cada aplicación.

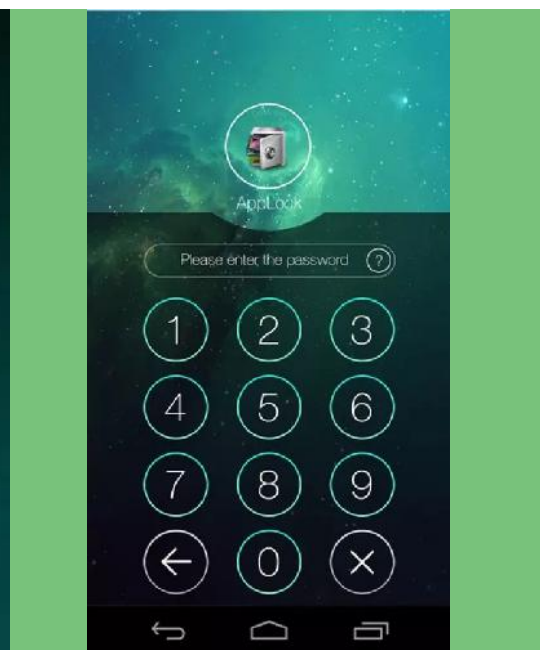
Sin embargo, esta app también ayuda a bloquear archivos como fotos, mensajes de texto, videos y otras galerías; ya que cuenta con:

Bloqueo de llamadas entrantes

Bloqueo de datos 3G

Bloqueo remoto vía SMS y palabra clave

AppLock se encuentra sólo disponible para el sistema operativo Android.



GSS GRUPO COVISIAN FIRMA CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA INCORPORAR PERSONAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN

GSS Grupo Covisian es líder en España y Latam en servicios de subcontratación de procesos empresariales y en soluciones innovadoras de contact center, ha firmado un convenio de colaboración con la Fundación Exit firman para incorporar personas en riesgo de exclusión a través del programa de inserción sociolaboral Incorpora de la Obra Social de "la Caixa".

La iniciativa tiene como objetivo facilitar la contratación de personas en riesgo de exclusión laboral para cubrir vacantes que surjan en GSS Grupo Covisian. Por su parte, el programa Incorpora ofrecerá a GSS Grupo Covisian asesoramiento y acompañamiento en acciones que faciliten la integración laboral de personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad, como jóvenes en riesgo de

exclusión, víctimas de violencia de género, parados de larga duración, etc.

GSS Grupo Covisian, que actualmente cuenta con 17.000 profesionales, busca candidatos inspiradores, capaces de pensar en grande y de hacer más con menos y por supuesto, con ganas de aprender y crecer. Aquellos candidatos que pasen a formar parte del Universo Covisian, participarán en un proyecto activo, comprometido y en constante evolución.

La compañía ofrece a todos sus profesionales una plataforma de crecimiento y aprendizaje que sirve para desarrollar habilidades útiles para la evolución dentro y fuera de la compañía.



GLOBALIA IMPULSARÁ EL TELETRABAJO

Globalia va a cerrar en unos días sus edificios centrales de las dos sedes que tiene en Pozuelo (Madrid) y en Lluçmajor (Mallorca) con el fin de impulsar el teletrabajo y ahorros en electricidad y geles, según han asegurado desde el grupo que integra a Air Europa, Halcón, Travelplan y Be Live, que está a la espera del mayor rescate público en años a una empresa privada.

El grupo turístico de la familia Hidalgo, según Diario de Mallorca, concentrará a su personal, en el caso de su oficina de Lluçmajor, en su edificio más tecnológico, donde se ubica el Centro de Control de Operaciones de Air Europa, desde donde se sigue el movimiento en tiempo real de los aviones (Halcón recula: cierra la mitad de las agencias que abrió).

Globalia busca con ello contener el gasto e impulsar el teletrabajo. Por ejemplo, el 95 % de los trabajadores del call center ya realizan su actividad desde sus casas. El CEO del grupo, Javier Hidalgo, había decidido hace escasas semanas la vuelta al trabajo físico de buena parte de los trabajadores, aunque dio marcha atrás.

“Finalmente, lejos de la vuelta presencial, se ha optado por apostar aún más por el teletrabajo, toda vez que Globalia ha prestado servicio durante la pandemia con completa normalidad con sus empleados en casa”, aseguró el directivo, cuya plantilla, de unos 16.000 trabajadores, se encuentra mayoritariamente en ERTE.



CLAVES PARA ELEGIR EL MEJOR CRM



Un Customer Relationship Management o CRM es la mejor herramienta para gestionar todo lo relacionado con los clientes, el software que ayuda a monitorizar sus interacciones y gestionar la información.

Por eso, es imprescindible contar con un CRM en una empresa pues le aporta mucho valor a la misma, optimizando los procesos de compra y fidelizando a los clientes.

¿QUÉ DEBE TENER UN CRM?

INTEGRACIÓN: Permitir integrar todos los departamentos, las conexiones, automatizaciones, emails, redes sociales, etc.

MOVILIDAD: Que se puede acceder desde cualquier sitio, no solo en la oficina, para garantizar la flexibilidad del trabajador y poder operar en la nube que ofrece más seguridad.

ALMACENAMIENTO DE DATOS: Ayudar a administrar el negocio, ver las ventas, tareas de los trabajadores, interacciones con los clientes, etc.

PERSONALIZACIÓN: Que lleve incorporado un panel de control personalizable y adaptable a la forma de trabajar de cada compañía.

INFORMES: Las estadísticas personalizadas son precisas a la hora de elegir el mejor CRM para poder medir los resultados obtenidos.

El CRM puede hacer que cualquier negocio aumente las ventas y rentabilice las acciones comerciales del equipo. Por eso, si se decide a instalar esta herramienta hay que probarla para comprobar que es útil realmente para el modelo de negocio elegido.



APPIAN

ANUNCIA INTEGRACIÓN SIN CÓDIGO A LA PLATAFORMA RPA DE AUTOMATION ANYWHERE A TRAVÉS DE APPIAN ROBOTIC WORKFORCE MANAGER

El desarrollo de bot simplificado integrado con la automatización de pila completa ofrece un tiempo de generación de valor más rápido y una escalabilidad empresarial para la automatización inteligente y RPA de "control humano"

Appian anunció recientemente la integración con Automation Anywhere, la plataforma empresarial de automatización inteligente a través de la solución Robotic Workforce Manager de Appian. La integración sin código permite que el Centro de excelencia (COE) de un cliente de Appian brinde escalabilidad, visibilidad, gobernanza y control sobre la fuerza de trabajo digital de automatización de procesos robóticos (RPA) proporcionada por Automation AnywhereTM.

La solución también unifica una fuerza de trabajo digital con personas e inteligencia artificial (IA) en el mismo flujo de trabajo. Esto significa una automatización empresarial más eficaz que acelera los procesos comerciales, reduce los costos operativos y los errores y crea experiencias de cliente excepcionales.

La plataforma de automatización de código bajo de Appian unifica personas, datos y sistemas para automatizar flujos de trabajo complejos hasta 20 veces más rápido que el desarrollo tradicional. La plataforma RPA de Appian Robotic Workforce Manager para Automation Anywhere cuenta con un Centro de control que ofrece información basada en datos sobre las operaciones de la fuerza laboral digital. El Centro de control monitorea todos los bots y procesos automatizados con análisis y paneles de control y permite la administración centralizada de problemas y excepciones de la fuerza laboral digital.

El Centro de control también permite a los usuarios comerciales con un mayor autoservicio de RPA para iniciar y programar bots y flujos de trabajo, y para asignar las tareas correctas a los trabajadores adecuados, mejorando los SLA de proceso a través de la RPA "humana en control".

El Planificador de automatización de la solución proporciona una ubicación central para administrar todas las actividades de automatización de tareas y procesos. Recopila y prioriza las solicitudes de automatización de toda la empresa, administrando y rastreando todas las actividades desde la solicitud hasta su finalización. Automation Planner permite el análisis de impacto y valor de bots y flujos de trabajo, con recomendaciones de IA para mejorar las automatizaciones empresariales.

"La creación de un programa de RPA integrado y cohesivo aumenta la eficiencia empresarial de un extremo a otro con bots de software que pueden automatizar los procesos empresariales, impulsando la productividad humana", dijo Griffin Pickard, director del Programa de Alianzas Tecnológicas en Automation Anywhere. "Colaborar con Appian puede reducir drásticamente el tiempo que necesitan nuestros clientes conjuntos para crear y producir bots".

"La RPA es un componente vital de la fuerza laboral moderna, que ofrece una velocidad y precisión que los humanos no pueden igualar. Pero el valor de la RPA disminuye cuando se la trata como un silo separado del resto de la fuerza laboral", dijo Malcolm Ross, director de tecnología adjunto. en Appian. "Nuestra integración con Automation Anywhere se trata de facilitar que nuestros clientes conjuntos escalen y administren su fuerza de trabajo digital junto con su fuerza de trabajo humana".

SOBRE APPIAN

Appian proporciona una plataforma de desarrollo de bajo código que acelera la creación de aplicaciones comerciales de alto impacto. Muchas de las organizaciones más grandes del mundo utilizan aplicaciones de Appian para mejorar la experiencia del cliente, lograr la excelencia operativa y simplificar la gestión de riesgos y el cumplimiento global. Para obtener más información, visite www.appian.com.

INTRADIEM Y SKWESTON & COMPANY ANUNCIAN UNA ASOCIACIÓN DE AUTOMATIZACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO

Intradiem, la única plataforma patentada que proporciona un Asistente inteligente para los equipos de servicio al cliente, anunció hoy una asociación con SKWeston & Company, un proveedor líder de servicios profesionales y de consultoría para centros de contacto.

Los clientes de SKWeston & Company representan empresas pequeñas, medianas y de Fortune 500, incluidas algunas de las marcas más reconocidas del mundo.

SKWeston & Company es una empresa de servicios profesionales y de consultoría BPO global que ofrece implementación, optimización, subcontratación, blockchain y servicios administrados.

Intradiem es conocido en la industria por sus capacidades de automatización en tiempo real patentadas que reducen los costos operativos de los centros de contacto.

"Estamos entusiasmados de combinar la solución única de Intradiem con la práctica de consultoría del centro de contacto de SKWeston & Company y el alcance del mercado", dijo Hareesh Gangwani, vicepresidente ejecutivo de alianzas estratégicas de Intradiem. "Esta alianza aprovecha la plataforma Intradiem y el diseño de solución de vanguardia de SKWeston & Company para proporcionar una solución poderosa que elimina cualquier necesidad de mejorar la previsión y la programación, lo que resulta en ahorros de costos significativos para los clientes".

Steve Weston de SKWeston & Company dijo: "La solución de Intradiem es bien conocida y muy única en la industria. Esta asociación nos brindará la capacidad de resolver dos de los desafíos más urgentes de nuestros clientes de centros de contacto, la reducción de costos y el trabajo desde casa".



LALIGA ELIGE A OGILVY

COMO PARTNER PARA DESARROLLAR E IMPLEMENTAR SU ESTRATEGIA DIGITAL DATA-DRIVEN Y CRM

LaLiga ha elegido a Ogilvy como la agencia encargada de desarrollar una estrategia relacional y digital Data-Driven, que tiene como objetivo mejorar la relación entre los aficionados y socios con sus respectivos clubes de LaLiga Santander y LaLiga SmartBank.

De esta manera, la compañía líder en entretenimiento deportivo en España, y una de las más importantes a nivel mundial, mantiene su apuesta por una transformación digital en todos los ámbitos del fútbol.

"Gracias a este proyecto, los clubes tendrán acceso a un conjunto estratégico de herramientas digitales de LaLiga y una consultoría de calidad por Ogilvy para mejorar aún más la relación que tienen con sus aficionados y dotar a los clubes con herramientas para competir, no sólo con otros clubes, sino competir con cualquier otro modo de entretenimiento. Un desarrollo tecnológico que permitirá elevar el valor de LaLiga como referente mundial en entretenimiento", señala Alfredo Bermejo, Director de Estrategia Digital de LaLiga.

"Trabajar con LaLiga, una de las marcas más importantes en España, con trascendencia mundial, implica embarcarnos en un proyecto estratégico digital de CRM Data-Driven e Inteligencia Digital sin precedentes y nos afianza como una de las agencias más relevantes y avanzadas del mundo en este tipo de implantaciones y activaciones", afirma Carlos Ranedo, Director de Desarrollo de Negocio de Sports Practice en Ogilvy.

A través de este acuerdo, Ogilvy continúa su expansión en el sector digital del entretenimiento con un equipo formado por consultores digitales CRM y creativos especializados en implantación y optimización de estrategias de CRM, entre otros.

"Nuestra metodología propia y el "expertise" de nuestro equipo en CRM, DMP bajo la tecnología Salesforce y la inteligencia artificial de Salesforce Einstein, han sido un claro exponente como garantía de éxito en la confianza depositada por LaLiga en Ogilvy", subraya José Javier Díaz, director de CRM & Analytics en Ogilvy.

En los últimos años, LaLiga ha emprendido un desarrollo tecnológico sin precedentes y, de la mano de Ogilvy que trabajó en la propuesta junto con Geometry, elevará el valor ofrecido por la propia competición y los clubes que forman parte de ella. Desde la agencia se ayudará a los clubes de fútbol en la gestión de todos sus datos, sus activos digitales (webs, apps, redes sociales, CRM, estadios, etc.) y acciones o campañas en medios para optimizar la relación con sus aficionados y socios a través de los distintos puntos de contacto digitales y no digitales.

SOBRE OGILVY

Ogilvy desarrolla campañas de comunicación icónicas y rompedoras desde el día en que su fundador, David Ogilvy, abrió su agencia en 1948. Actualmente es una red global creativa e integrada, reconocida y premiada internacionalmente, que trabaja para hacer que importen tanto las marcas del Fortune Global 500 como las compañías locales. Cuenta con 131 oficinas en 83 países.

La agencia crea experiencias y diseña acciones de comunicación que dan forma a cada una de las necesidades de las marcas a través de seis especialidades básicas: Brand Strategy, Advertising, Customer Engagement and Commerce, PR and Influence, Digital Transformation y Partnerships. Ogilvy es una compañía de WPP (NASDAQ: WWPGY).





HIPERESPECIALIZACIÓN Y CLOUD COMPUTING

IBM ha anunciado su escisión en dos compañías con el objetivo de descentralizar sus negocios heredados y concentrarse en la especialización de soluciones cloud computing. De este modo, su unidad de servicios TI operará por separado en una nueva empresa, la cual saldrá a bolsa, para finales de 2021.

En palabras de su CEO, Arvind Krishna: “En la década de los 90 escindimos nuestro negocio de redes, en la de los 2000, la unidad de PC (comprada por Lenovo), y hace cinco años la de semiconductores porque no formaban parte de nuestra propuesta de valor integral”.

Este “cambio significativo”, tal y como lo ha calificado Krishna, responde al impacto,

cada vez más acelerado, de la nube en las compañías, y a un intento por compensar la ralentización de las ventas de software y la demanda de servidores.

IBM continúa en la senda de hiperespecialización que algunos de sus principales competidores ya habían tomado.

Caso paradigmático es el de HP, que hace cinco años descentralizó su unidad de servicios corporativos de TI a HPE, que también acabó vendiendo parte de su negocio, como el área de servicios a CSC.

Estamos ante el fin de los gigantes tecnológicos que gobiernan la oferta con todo tipo de soluciones.



COLOMBIA

Se espera que durante la jornada participen aproximadamente 40 compañías, además de 20 compradores internacionales.

ProColombia realizó una rueda de negocios el pasado 27 y 28 de octubre con empresas del sector BPO, cuya asociación está en cabeza de Ana Karina Quessep, con la expectativa de alcanzar transacciones por US\$8,3 millones aproximadamente. La jornada de inversión se hará después del Summit 2020, que se realizará el 22 y 23 de octubre con el fin de presentar las tendencias mundiales en transformación digital, herramientas tecnológicas y comportamiento del consumidor en 'la nueva normalidad'.

Durante la pandemia, la industria ha generado cerca de 20.000 nuevas vacantes y ha exportado sus servicios por US\$1.323 millones al año y presentado ventas por \$11.05 billones, aportando el 2,8% del PIB. Cabe recordar que la adecuación de las oficinas, y modelos de negocio a la nueva realidad, en el caso del sector de los call centers y BPO ha requerido de inversiones mensuales de hasta \$2.000 millones, según explicó Ana Karina Quessep, presidente de la Asociación Colombiana de BPO y Contact Center, Bpro.

SECTOR DE BPO TIENE EXPECTATIVA DE HACER NEGOCIOS POR US\$8.3 MILLONES EN RONDA DE PROCOLOMBIA



PROCOLOMBIA
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS



CALL CENTER PARA RESERVAR EN LAS PLAYAS DE CARTAGENA



El nuevo call center busca que los habitantes de la localidad colombiana de Cartagena tengan más opciones de reserva para poder visitar las playas habilitadas.

Tras la buena acogida que han tenido las playas piloto por parte de los cartageneros, la Alcaldía decidió habilitar una nueva modalidad de reserva con el fin de que más personas tengan oportunidad de visitar las playas en medio de esta fase de aislamiento selectivo.

Se trata del call center 6411370 opción 3, mediante el cual, al igual que en la página:

reservadeplayas.cartagena.gov.co

podrán escoger su día y horario de visita ya sea a Playa Azul La Boquilla o al sector El Bony en Bocagrande, únicos espacios habilitados por el momento.

Los horarios de atención del call center son de lunes a viernes de 8 a.m. a 12 m. y de 2 p.m. a 5 p.m. y los sábados y domingos de 8 a.m. a 2 p.m.

“Estamos ampliando las opciones para que todas las personas puedan acceder a esta reserva, recordemos que tanto la reserva como el ingreso a estos módulos bioseguros son gratis”, expresó María Claudia Peñas, asesora de despacho del Distrito para la reactivación económica. Según la Alcaldía, desde la apertura, más de 17.000 personas han visitado las playas.

COLOMBIA

BPO, AUDIOVISUALES Y LABORATORIOS DEMANDAN MÁS TALENTO HUMANO

El 54% de empresas dice que no encuentra personal con perfiles requeridos. En momentos en que la tasa de desempleo en Colombia está en 20,2% (julio de 2020), hay sectores que demandan mayor talento humano del que hay disponible en el mercado laboral. Este es el caso de BPO (contact centers), laboratorios de calibración y ensayo y empresas audiovisuales. Así lo indicó un estudio de brechas de capital humano, realizado por el Ministerio del Trabajo, con el apoyo del Sena, la Red de Observatorios Regionales del Mercado de Trabajo (Red Ormet) y otras entidades.

“Medir las brechas de capital humano va a servir para la toma de decisiones por sectores”, dijo el ministro de Trabajo, Ángel Custodio Cabrera. Agregó que las estrategias para fomentar la formación de talento humano, y reducir las brechas para mejorar la empleabilidad, ya están en construcción. El estudio se apoyó en el informe “Escasez de talento” de la firma Manpower Group, que indica que el 54% de los empleadores en Colombia, dice tener dificultades para encontrar el personal con las habilidades que necesitan.

Por su parte, Martha Agudelo, directora de empleo, dijo que es necesario que la demanda y la oferta laboral se encuentren. Esto es, que una persona que busca trabajo encuentre una empresa que le ofrezca un puesto que se ajuste a lo que sabe hacer, y a su vez las empresas encuentren en talento humano que requieren.

EMPRESA DE CALL CENTER OFRECE 900 EMPLEOS EN BOGOTÁ

Las vacantes serán ocupadas hasta el mes diciembre de este año, son ofertadas por la empresa Concentrix de Estados Unidos con sede en Colombia.

Esta compañía de Call Center se encuentra interesada en personal que domine el idioma inglés y que tenga habilidades en el manejo del servicio al cliente. Asimismo, buscan personas dinámicas, enérgicas y con altos niveles de empatía.

Según confirmó Concentrix, estas 900 vacantes serán ocupadas entre octubre y diciembre de este año. En este sentido, la meta para el año 2021 de esa empresa es llegar a los 5.000 empleados.

Las ofertas aplican a nivel nacional en la modalidad de teletrabajo y presencial.

La decisión de contratar a personal colombiano se basa en que el país tiene un alto nivel en materia de servicio al cliente, gracias a la buena calidad de su talento humano, según indicó la compañía.

Cabe recordar que la empresa tiene cuatro oficinas en la capital, donde los colaboradores trabajan en campañas en inglés, francés, español y portugués. Otras ofertas para trabajar con esos idiomas se abrirían más adelante.



COLOMBIA

REQUISITOS Y CÓMO APLICAR A 16.000 VACANTES EN CONTACT CENTERS

Según la Secretaría de Desarrollo Económico, la feria estará enfocada principalmente en “las mujeres y los jóvenes porque las cifras han demostrado que ellos han sido los más afectados por el desempleo durante este confinamiento”.

Trabajo sí hay en Bogotá y justamente este miércoles 30 de septiembre, varias de las empresas internacionales más importantes de contact center harán presencia en la primera rueda de empleo virtual organizada desde la agencia de promoción de inversión Invest in Bogota, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y la Cámara de Comercio de Bogotá.

Empresas como Teleperformance, Banmédica, One Link, Concentrix, Sutherland, Accedo, Sitel, 24-7 Intouch, Atento, ScotiaCBS y Apex América, son algunas de las que participarán en esta rueda virtual de empleo. Cada una de ellas tendrá un tiempo determinado para presentar sus vacantes, explicar y resolver las dudas que puedan tener los interesados en sus ofertas.

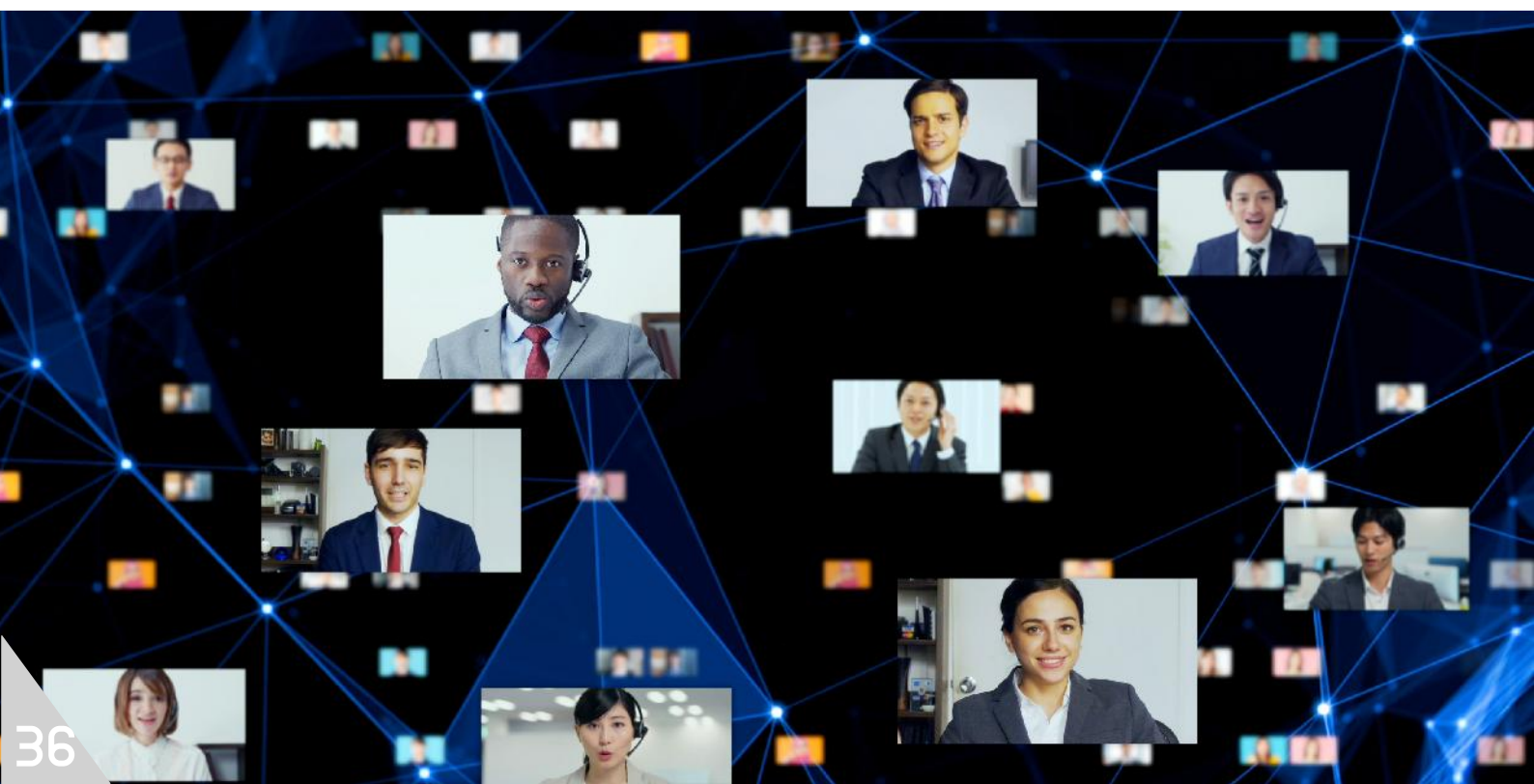
Durante la rueda de empleo virtual, estas compañías estarán ofreciendo a los aspirantes más de 16.000 vacantes que se encuentran disponibles para Bogotá, a las que podrán aplicar personas que tengan dominio de los idiomas inglés y portugués, principalmente, (también podrían presentarse vacantes en francés y alemán).

“Enfocaremos nuestros esfuerzos en las mujeres y los jóvenes porque las cifras han demostrado que ellos han sido los más afectados por el desempleo durante este confinamiento”, señaló Carolina Durán, secretaria de Desarrollo Económico de Bogotá. Agregó además que “esta es una de las oportunidades que la entidad ha proyectado para recuperar el millón de empleos que se perdieron por causa de la pandemia en Bogotá”.

Además de presentar las convocatorias también habrá un espacio académico en el que se les guiará a los aspirantes, a través de firmas especializadas en reclutamiento y selección, a poder presentar su hoja de vida de la mejor manera con el fin de tener éxito en la búsqueda de empleo.

También se llevará a cabo el panel ‘la importancia del sector BPO y el bilingüismo en la reactivación de la economía’, del que participarán representantes de Invest in Bogota, la Asociación Colombiana de BPO y el Centro Colombo Americano.

Bogotá es una de las capitales con mayor deterioro en empleo y en el ingreso de los hogares. Datos del Dane a julio muestran que la ciudad tuvo una tasa de desocupación de 25,1 por ciento (la nacional fue 20,1) y perdió 1,2 millones de puestos, una cuarta parte de los destruidos en el ámbito nacional. La ciudad genera 18 por ciento del empleo total.



CALL CENTER DEL BIESS AUMENTA CANALES DE ATENCIÓN EL IESS REANUDÓ SERVICIO DE ISLA WEB

ECUADOR

El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Biess) aumentó de 40 a 120 los canales de atención telefónica. Con la ampliación del centro de llamadas (call center, en inglés) se busca agilizar los tiempos de respuesta, atender todas las llamadas de consultas, información y desbloqueo de cuentas y reducir la afluencia de afiliados y jubilados en las ventanillas de atención presencial, dice el Banco.

En las últimas semanas se han registrado grandes aglomeraciones de personas en los exteriores de las dependencias del Biess, en distintas ciudades. La razón, según los usuarios, son inconvenientes con la atención a través de las plataformas digitales y telefónicas.

El horario de atención del call center 1800 Biess (1800 243777) es de lunes a viernes, de 8h30 a 17h30. Además, el servicio presencial en ventanillas también se presta los días sábado, de 08:00 a 13:00, en la oficina matriz de la Plataforma Financiera, en Quito, en la Sucursal Mayor Guayaquil y en Portoviejo. También aplica en este horario en los Montes de Piedad de Quito Norte y Quito Sur y el Monte de Piedad Guayaquil Sur. Y de 08:00 a 17:00 es el horario en los Montes de Piedad de Ambato, Loja, Quevedo y Riobamba.

Isla Web De La Caja Del Seguro Se Reactiva

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) retomó el servicio de su isla web, en el Centro de Atención Universal (CAU), ubicado en el edificio matriz, en el centro norte de Quito.

El espacio cuenta con computadoras, internet e impresora, para que afiliados y jubilados puedan realizar trámites en línea con la ayuda de un funcionario del IESS. Este servicio es totalmente gratuito, funciona de lunes a viernes, en el horario de 08:00 a 17:00, aclara la entidad.

El IESS cuenta con 38 trámites virtuales y que se pueden realizar en esta 'Isla web', entre los que se encuentran: solicitud de afiliación, certificado de afiliación, aviso de entrada y salida, agendamiento de citas médicas, consulta de historia laboral, solicitud del seguro de desempleo, consulta de rol de pensiones, solicitud de jubilación, certificado de pensionista, solicitud de auxilio de funerales, entre otros.

Para recibir atención presencial en el CAU, se requiere un 'Turno en línea' que se lo obtiene en la página web del Seguro Social.



LÍNEA GRATUITA PARA CONSULTAS COVID-19 EN PUNTA ARENAS

CHILE

Inició trabajo de orientación a la población de la localidad de Punta Arenas en Chile, el Call Center Covid-19, plataforma de comunicación que atenderá consultas y requerimientos de acciones que competen a la autoridad sanitaria en relación a la pandemia.

La línea telefónica es gratuita y, llamando al 800220330, las personas podrán requerir información sobre licencias médicas, fiscalizaciones, notificaciones de casos positivos y contactos estrechos, trazabilidad de dichos casos, solicitud y entrega de certificaciones, funcionamiento de residencias sanitarias, barreras sanitarias, entre otros.

El equipo está compuesto por profesionales y administrativos que responderán los llamados de lunes a viernes entre las 10 y las 19 horas y los fines de semana entre las 10 y las 15 horas.



EN LA VILLA INAUGURAN CALL CENTER, GENERARÁ MÁS DE 500 EMPLEOS

MEXICO



El presidente municipal de Villa de Álvarez, Felipe Cruz Calvario y el empresario, Gibrán Bojalil, inauguraron la empresa Call Center, la cual generará más de 500 empleos directos. La empresa iniciará operaciones a principios de noviembre, con una inversión inicial de entre 7 y 10 millones de pesos, en oficinas localizadas en Av. Enrique Corona #9 (a un costado norte de Nissan).

Gibrán Bojalil, representante de esta empresa, informó que hombres y mujeres mayores de 18 años podrán incorporarse, después de recibir una capacitación sobre la atención a los clientes. Hizo saber que esta empresa tiene presencia nacional e internacional, pero en Villa de Álvarez invertirán cerca de 10 millones de pesos.

Durante este anuncio, el alcalde estuvo acompañando por el Tesorero Francisco Amezcua, y el empresario quien expresó su gratitud por la labor de gestión para hacer posible la instalación de esta empresa de nombre IQ CALL.

MEXICO

LA TECNOLOGÍA 5G

Recientemente Apple, presentó su nuevo dispositivo móvil con conectividad 5G, cuya tecnología será parteaguas no solo para hiperconectar a las sociedades, sino también para reactivarlas económicamente, no es el único, diferentes marcas han anunciando las próximas presentaciones de sus nuevos dispositivos con dicha tecnología.

El 5G es la quinta generación de las tecnologías y estándares de comunicación inalámbrica y el internet que usan los dispositivos móviles, permite conectarse a la red en cualquier sitio, así como navegar a una velocidad más alta a la de la actualidad.

De acuerdo con un estudio de Nokia, el despliegue de 5G transformará radicalmente al menos tres segmentos del mercado de telecomunicaciones en México: el masivo de banda ancha móvil, el residencial de banda ancha fija y el de redes para grandes empresas. Además puede agregar un punto porcentual al PIB del país, por lo que se convertirá en uno de los motores importantes de la recuperación económica.

Ya a largo plazo generará un impacto económico y social de 730 mil millones de dólares en México para el año 2035, distribuido entre varios sectores dentro de los cuales destacan las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) con 137 mil millones de dólares, manufactura con 134 mil millones de dólares, servicios con 113 mil millones de dólares, comercio con 75 mil millones de dólares, bienes raíces con 52 mil millones de dólares y construcción con 51 mil millones de dólares.

CIBERSEGURIDAD PARA PYMES

En México, 51% de las Pymes no cuentan con una política de ciberseguridad, de acuerdo con el Reporte de Seguridad 2020 de ESET.

Para Lori Bailey, directora global de Riesgos Cibernéticos de la Aseguradora Zurich, las empresas ya no pueden depender de los seguros tradicionales, pues los ciberataques van en aumento en términos de frecuencia y tamaño en todas las regiones y tipos de empresas. "Es fundamental que las empresas se protejan de las amenazas cibernéticas y también que adopten una mentalidad de resiliencia para minimizar cualquier impacto".

Veamos 3 aspectos principales una estrategia de ciberseguridad exitosa:

Construir una cultura de conciencia: Asegúrate que la junta directiva participe en el proceso y marque la pauta al más alto nivel, pues todos juegan un papel importante en la seguridad cibernética.

Adoptar una mentalidad de resiliencia: Educa a tus colaboradores para tener los mejores firewalls y software de detección de intrusiones. Recuerda que en caso de un incidente que afecte la red es importante preguntarse con qué rapidez puede volver a ponerse en funcionamiento.

Tener un plan de continuidad: Es importante tener un plan de continuidad y recuperación de desastres o de respuesta a incidentes y, sobre todo, practicarlo de forma regular así como participar en simulacros con ejercicios bajo diferentes escenarios.





CRM EN LA INDUSTRIA GASTRONÓMICA ARGENTINA

La tecnología aplicada a la gastronomía nos permite, entre otras cosas, brindar un mejor servicio, vender más, analizar qué y cómo vendemos y fidelizar a los consumidores para que nos vuelvan a elegir; y nos permite disfrutar de la comida de una manera distinta. La gestión interna de un local gastronómico es tan importante, o aún más, que las posibilidades de contacto con los comensales. Es por eso que Waitry es mucho más que una plataforma de pedidos, es también un integrador y optimizador de procesos.

La plataforma, construida sobre un API (Interfaz de programación de aplicaciones) propio, puede conectarse con cualquier sistema de gestión, de analíticas, business intelligence, CRM, ERP o incluso sistemas hechos a medida. De esta manera pueden automatizarse procesos y mantener la información conciliada y sincronizada a través de todos los sistemas.

Actualmente en Argentina está integrado con el sistema de gestión MaxiREST, entre las más de 25 integraciones actuales.

Esta manera, nos permite sincronizar productos, planos y mesas entre el sistema de gestión y Waitry, mantener actualizados los precios, ingresar automáticamente los pedidos que se efectúan en Waitry al sistema de gestión, evitando la necesidad de copiarlos a mano, optimizando el tiempo y reduciendo errores.

Otro ejemplo de integración con sistemas es CRM (Customer Relationship Manager) como Salesforce, de medios de pago como MercadoPago, NPS y de ciberseguridad como Bayonet y Mati.

Esto hace que Waitry sea un puente hacia la transformación digital y no una herramienta más.

ARGENTINA

TELECOM

ACELERARÁ SU PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La Transformación Digital de las empresas es un camino que las mismas deben tomar para adecuarse a las nuevas realidades, sean estas tecnológicas o de negocios. Es un proceso fundamental para mantener la competitividad en un ambiente donde se hace cada vez más difícil prevalecer frente a los demás, sean compañías establecidas o startups que se crean.

Es por ello que Telecom Argentina anunció que acelerará su plan de transformación digital con la implementación de diversos programas que involucran tanto la operación de la compañía como la experiencia integral de sus 29 millones de clientes. Según informó la compañía, este proceso está en marcha desde 2018 y abarca las operaciones en Argentina, Uruguay y Paraguay. En la actualidad cobró nuevo ritmo para dar respuesta a las nuevas exigencias que genera el contexto sanitario de

pandemia. En rigor, hasta hoy lleva invertidos 515 millones de dólares en plataformas tecnológicas: "Cloudificación, Big Data, y una arquitectura digital abierta son elementos habilitadores de esta transformación".

Asimismo, en cada aplicación y desarrollo Telecom sumó "socios estratégicos" que aportan su know how para llevar adelante esta transformación. Entre ellos figuran compañías internacionales como Accenture, Amazon, Cisco, Globant, Huawei, IBM, Bluewolf, Microsoft, Nokia, Oracle, Salesforce, SAP y Vodafone.

En palabras de Pablo Esses, el CIO de la empresa, el caso de Telecom es considerado como "una de las transformaciones digitales de mayor envergadura de la región".

TELECOM



CALL CENTER PERMITIÓ ENCONTRAR PRACTICAMENTE 70% DE LOS CASOS POSITIVOS DE COVID-19

Así lo confirman autoridades de la Provincia de Santa Fe, son ya 500 mil las llamadas recibidas. Ha sido fundamental para la obtención de este resultado la detección precoz de los casos de Covid-19 y, para ello, la principal herramienta es justamente el call center, la línea 0800-5556549 permitió encontrar prácticamente el 70% de los casos positivos.

A partir de la detección de los casos se realizan los hisopados que son procesados en los laboratorios provinciales, y laboratorios de tecnología molecular.

El aislamiento es otro aspecto fundamental en la contención de la pandemia, como también el seguimiento de los casos sospechosos y confirmados en forma diaria para conocer su sintomatología y la necesidad de internación o de otras conductas a posteriori, tarea que también se realiza a través del call center provincial.



WHATSAPP

Y LA OEA UNIDAS POR EL MARKETING DIGITAL

La Organización de los Estados Americanos (OEA) y WhatsApp se asociaron para brindar a las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) de América Latina y el Caribe acceso a herramientas digitales y capacitación personalizada en la aplicación empresarial WhatsApp para ayudarlas en un mejor posicionamiento en el mercado.

El lanzamiento de esta nueva colaboración forma parte de la iniciativa de la OEA de generar resiliencia en el sector de las MIPYMES, ayudando a estas empresas a incrementar su presencia digital y participar en el comercio electrónico, en respuesta a la

creciente demanda de los consumidores en línea en la región.

WhatsApp ofrecerá una serie de herramientas en su aplicación Business, así como formación en línea. El programa incluirá también un módulo de “entrenar al entrenador” para las autoridades responsables de apoyar a las pequeñas empresas en los Estados miembros.

Los Estados miembros de la OEA tendrán la opción de desarrollar directorios nacionales de MIPYMES para centralizar el acceso a la información, productos y servicios que ofrecen estas pequeñas empresas.



CURSOS ONLINE

FINANZAS E IMPUESTOS

¿Y SI APROVECHAS
EL TIEMPO
QUE ESTÁS
EN CASA?

- CONTABILIDAD DE COSTES
- GESTIÓN DE COBROS Y MOROSOS
- INICIACIÓN A LA CONTABILIDAD
- INICIACIÓN A LAS FINANZAS



www.formantec.es



hola@formantec.es

formantec

BUYDEPA

INTELIGENCIA ARTIFICIAL E INNOVACIÓN AL SERVICIO DEL MERCADO INMOBILIARIO

La industria inmobiliaria presenta hoy más desafíos que hace algunos meses, lo que ha provocado cambios en políticas comerciales y operacionales. Y aún en movimiento, sigue presentando falencias y problemáticas en materias de plazos de compra y venta, falta de información entre las partes involucradas, duplicidad de oferta y dificultad de encontrar un comprador, entre otras.

OPORTUNIDADES

Es aquí donde se presenta la oportunidad inmediata de innovar en este rubro, a través de una transformación digital que de soluciones rápidas y efectivas. Así aparece Buydepa, como una proptech que busca reinventar el sistema de compra y ventas del mercado secundario de viviendas.

Este modelo se conoce como iBuyer y se traduce en empresas que buscan comprar y vender propiedades rápidamente, utilizando tecnología de primer nivel en todas sus operaciones. Esta innovación irrumpe en el mercado inmobiliario con gran fuerza, provocando nuevas tendencias y activación, tanto para compradores como para vendedores, con un ofrecimiento atractivo, eficiente y real.

VELOCIDAD EN COMPRA Y VENTA

Con operaciones veloces, que apuntan a una liquidez rápida, Buydepa busca a personas que se interesen en vender sus propiedades, ya sea por necesidad o por tener una nueva oportunidad de inversión. Gracias a su tecnología de Inteligencia Artificial y metodología Lean de procesos, facilitan la compra y venta de una propiedad, reduciendo los tiempos de entre

8 y 10 meses a incluso menos de un mes, dependiendo del caso, y gestionando la participación de todas las partes: bancos alzantes, abogados y tasadores, lo que lo convierten en la mejor alternativa del mercado.

Su plataforma, desarrollada por un equipo de especialistas con más de 15 años de experiencia en el rubro, les permite valorizar de manera instantánea las propiedades para luego confirmar su oferta al contado con una visita en menos de 48 horas y comenzar el proceso de venta de manera óptima.

Si bien Buydepa es una empresa nueva, integra una larga experiencia de sus socios, que comprende desde el desarrollo inmobiliario, hasta la gestión de carteras de renta residencial. Con esto busca no solamente diferenciar su producto en la compra de propiedades, sino que también para la venta.

Con esto, la proptech saca a la venta sólo propiedades seminuevas, las que pasaron por su análisis estructural, rebajando al mínimo el riesgo de un activo de por sí sólido y buscando rentabilidades atractivas para sus compradores. Además, asesora a sus clientes en todo el proceso legal, financiero y operacional, para que también la compra de una propiedad sea simple, digitalizando al máximo sus procesos.

Por el momento, solo están enfocados en la compra y venta de departamentos, pero pensando prontamente en ampliarse a casas. Asimismo, el éxito de este modelo de negocios podría permitirles una expansión fuera de Chile pensando, en primera instancia, en países de Sudamérica.



Vende Compra

Recibe una oferta inmediata por tu depto!

Ingresar tu dirección

Obtener oferta



TOUR DE INNOVACIÓN DE DATOS INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL CENTRO DE ATENCIÓN

"Apoyar a las empresas africanas en el uso de datos y tecnologías inteligentes para servir a una empresa inteligente y resiliente", este es el objetivo de SAP Francophone Africa, líder del mercado de aplicaciones empresariales, que organizó el pasado martes su Data Tour de innovación virtual 100% accesible, dicen los organizadores en un comunicado de prensa.

Al reunir a expertos de renombre internacional y africano, el evento fue una oportunidad para que los participantes compartieran todas las novedades en el sector de la Inteligencia Artificial, la gobernanza de datos, el entorno inteligente para la adopción ágil de plataformas ERP, Analytics, Internet de las cosas (IoT), Cloud ...

Todos son unánimes al afirmar que la gobernanza de los datos descentralizados es fundamental para una mejor gestión del flujo de información, señalando sin embargo que la transformación cultural de las empresas debe alinearse imperativamente con las profesiones de las tecnologías de la información (TI), con el fin de Aproveche los datos mientras minimiza el riesgo.

Sin olvidar el papel de los responsables de los sistemas de información, que es de gran importancia en el descubrimiento de nuevos

tipos de riesgos para evaluar sus impactos e integrarlos en su enfoque de protección de datos.

El programa incluyó sesiones de trabajo sobre varios temas, incluida la innovación "Post-Covid" con el equipo de Winnovate, ciencia de datos, estrategia de datos, análisis, The Journey to the Intelligent Enterprise, talleres Cloud Quick. -Inicio o las actividades del Director Financiero (CFO).

Para Hicham Iraqi Houssaini, director general de SAP Francophone Africa, "El Virtual Data Innovation Tour fue una oportunidad única para compartir nuestro conocimiento y nuestras experiencias con nuestros clientes y los principales actores de nuestro sector a través de nuestras keynotes y nuestros talleres. Es solo todos juntos, movilizando nuestras fortalezas y nuestros recursos de manera conjunta por el bien común, que seremos capaces de limitar el impacto de la crisis que atravesamos, a través de una gestión inteligente de los Datos. África tiene un gran papel que jugar en la estrategia del grupo SAP pero también en la recuperación de la economía global. Muchas empresas locales están aprovechando nuestras soluciones y las de nuestros socios, como Intel, para garantizar la continuidad comercial en tiempos de crecimiento y en un clima económico difícil".



STARTUP NATION INNOVATION TOUR

SAROUTY.MA

LANZA UN DIRECTORIO DIGITAL PARA AGENCIAS INMOBILIARIAS

Marruecos ha observado en los últimos años una digitalización del curso de la transacción inmobiliaria, ya sea en términos de venta o alquiler.

Han surgido varios conceptos, lo que facilita a los clientes potenciales y agiliza la búsqueda de la propiedad.

Con esto en mente, Sarouty.ma lanza un nuevo servicio que agiliza aún más la relación entre el cliente y los profesionales. Por ello, el portal ha desarrollado el primer directorio digital de agencias inmobiliarias a nivel nacional. Una solución que, según sus impulsores, responde a una necesidad real del mercado.

También apoya a las agencias inmobiliarias que deseen beneficiarse de la promoción digital gratuita.

Para esta primera etapa de despliegue, 134 agencias se han sumado a esta iniciativa. Los equipos de Sarouty.ma han realizado un trabajo meticuloso para determinar las agencias inmobiliarias más serias.

Un criterio decisivo que tiende a garantizar aún más los intereses del consumidor y a frenar la proliferación de agentes informales en el sector. Sarouty.ma establece su valoración de acceso al directorio en torno a 8 puntos. El primero es la tasa de respuesta a los correos electrónicos y llamadas, la velocidad de respuesta a las llamadas telefónicas, la cantidad de anuncios disponibles en la cartera, así como los anuncios certificados y verificados.

El portal también impone como criterio el apetito por lo digital, el cumplimiento de la estructura administrativa con la normativa vigente, los pagos 100% declarados (aceptando todos los medios de pago) y la oficina de recepción física.

Sarouty.ma indica en este sentido que el requisito de calidad otorgado a la implementación del directorio digital de agencias inmobiliarias representa una continuidad de su política de calidad global llevada a cabo durante varios años. Esta política se basa en tres ejes: contenido de calidad, satisfacción del cliente y mejora continua del desempeño.



OPENCHABAB

UNA PLATAFORMA DIGITAL PARA PROMOVER LOS VALORES HUMANISTAS EN MARRUECOS



Ciudadanía, derechos humanos, paridad, igualdad... Valores humanistas que defiende la plataforma digital Openchabab. Una estructura que, como su nombre indica, pretende inculcar sus valores en los jóvenes marroquíes.

La plataforma es en realidad el escaparate de un espacio dedicado a la formación, sensibilización de los jóvenes marroquíes en relación a: Igualdad de género, secularización y lucha contra el extremismo religioso, diversidad e igualdad social oportunidades, libertades individuales y democracia participativa.

Apoyado por la joven editorial independiente En toutes lettres, la plataforma digital Openchabab ofrece leer y ver textos producidos por jóvenes periodistas y actores de la sociedad civil que hablan sobre los temas mencionados pero también videocápsulas de varios ponentes y formadores. Diseñado como una plataforma colaborativa, Openchabab es una continuación lógica de un ciclo de formación que se dirige especialmente a los jóvenes periodistas y actores de los medios.

La plataforma digital también está presente en las redes sociales (Instagram , Facebook y Twitter).

El contenido se presenta como una herramienta de vinculación y transmisión de conocimientos entre jóvenes formados, stakeholders, formadores y público en general, principalmente jóvenes.

En la web, también hay una selección de libros recomendados por los participantes del programa Openchabab, y una variada y rica bibliografía que habla de medios, periodismo y valores humanistas.

También hay una sección dedicada a las diferentes herramientas que se utilizan para el periodismo profesional y de calidad: la metodología de investigación, storytelling, periodismo de datos, narración radial, reportaje en video. El espacio virtual quiere así promover un periodismo "limpio", lejos de cualquier difamación, Fake news, Buzz y demás periodismo sensacionalista.

Openchabab, que contribuye claramente a la formación de una generación marroquí educada, ciudadana y sobre todo humanista, merece ser alentada y apoyada.

MERIEM ZAIRI (CGEM)

"DEBEMOS DESTACAR LAS STARTUPS INNOVADORAS"



Traducimos para ParadaVisual esta entrevista realizada por leseco.ma a Meriem Zairi, Presidenta de la Comisión de Startups y Transformación Digital de la Confederación General de Empresas de Marruecos (CGEM).

¿CUÁL HA SIDO EL IMPACTO DE LA CRISIS SANITARIA EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LAS EMPRESAS?

Esta crisis ha tenido un impacto sin precedentes en la economía en su conjunto, pero ha obligado a la adopción de la digitalización paso a paso entre todos los operadores, sean privados o públicos. Ambos se dieron cuenta de que hoy, sin lo digital, nuestra economía no es resistente y no puede mirar hacia el futuro. Esta crisis ha demostrado que la digitalización no es solo un gadget.

Antes de la crisis, estábamos reflexionando sobre la transformación digital de las empresas. La crisis sanitaria ha convertido la tecnología digital en una condición para la supervivencia. Hemos pasado de la idea de justificar el por qué de una inversión en digital, a cómo debe proceder la empresa para convertirse en digital.

¿QUÉ CONSEJOS DA LA COMISIÓN PARA ASEGURAR UNA MEJOR ADAPTACIÓN A LA CRISIS?

A nivel de comisión, publicamos rápidamente una guía que llamo "el kit de supervivencia" para el teletrabajo. Hoy, las pequeñas empresas, que constituyen el grueso de nuestro tejido económico, no están acostumbradas a este tipo de herramientas. De la noche a la mañana les haces hacer un cambio drástico en su proceso y sus métodos de trabajo a los

que no están acostumbrados. Primero, teníamos que ser muy pragmáticos y prepararnos para lo más urgente, que es la continuidad del negocio. Además, hemos puesto en marcha la iniciativa "solidaritech", cuyo objetivo era movilizar startups solidarias.

Debían dar una solución al problema de la crisis. La idea era proponerlos. En este sentido, se nos han sumado grandes donantes e instituciones de alto nivel, a saber, la CFI, el Banco Mundial, Proparco y GIZ. Queríamos mostrar que también hay jóvenes y mayores que vienen con soluciones concretas a la crisis.

¿CÓMO PUEDEN LAS STARTUPS MARROQUÍES AYUDAR A SALIR DE ESTA CRISIS?

Precisamente, para la comisión era importante destacar las startups innovadoras, podían ayudar mucho en temas que concierne tanto a la ciudadanía como a las empresas.

Estas estrategias también han presentado varias respuestas interesantes para el tejido económico. Siguió otra fase para decir cómo nos vamos a adaptar a esta crisis, porque es probable que dure en el tiempo. No debemos olvidar que también hay oportunidades que surgen de esta crisis, y deben aprovecharse. En este punto, hemos abordado dos elementos principales. Lanzamos un estudio sobre transformación digital durante este período, nuestro enfoque fue más cuantitativo que cualitativo. El principio era retroalimentar los datos de las MIPYMES. Fue una base sobre la que trabajamos nuestro enfoque para poder apoyar a las empresas en sus necesidades de transformación digital.



MCA-MARRUECOS APRUEBA 2,5 MILLONES DE DÓLARES PARA PLATAFORMA DIGITAL DE INFORMACIÓN SOBRE EL MERCADO LABORAL



Los solicitantes de empleo estarán bien orientados gracias a los algoritmos de big data y la inteligencia artificial.

Es en este contexto que la Agencia MCA-Marruecos (MCC) lanza una convocatoria de alianzas, solicitando propuestas para la selección de un socio, que se encargará de configurar una plataforma digital de información sobre el mercado laboral, basada en inteligencia artificial y big data.

Según la Agencia MCA-Marruecos, el presupuesto total para este proyecto es de al menos 2,5 millones de dólares.

“El monto de la subvención asignada bajo el convenio de cooperación en el marco de esta convocatoria de asociación es de dos millones de dólares estadounidenses (2.000.000 USD). Se pide al socio que contribuya con al menos el 25% del importe de la subvención. La contribución del socio puede ser en especie, en efectivo o ambas y debe estar valorada al menos en 500.000 USD”, explica la misma fuente.

En efecto, la duración de la creación y el despliegue de la asociación para su implementación se extiende a más de 14 meses. “Desde la fecha de firma del convenio de cooperación sin exceder el 30 de mayo de 2022”, se indica. En este contexto, este innovador proyecto pretende alcanzar varios objetivos.

En primer lugar, proporcionará a los usuarios diferentes tipos de información relacionada con el mercado laboral (datos e información en tiempo real, tendencias / series temporales, información sobre oferta y demanda, habilidades, formación...). “Será una plataforma sostenible y perenne que incluya la mayor cantidad de información posible sobre el mercado laboral (diversas fuentes de datos, webs de contratación, intermediación, en redes sociales, etc.)”, apunta la agencia.

Asimismo, aportará evidencias y datos contundentes para sustentar la toma de decisiones de los distintos actores del mercado laboral (actores institucionales, socioprofesionales, operadores de formación e intermediación, inversores, empleadores, trabajadores, desempleados, estudiantes y público en general). Según la misma fuente, la plataforma integrará gradualmente toda la información sobre el mercado laboral, a nivel nacional, regional y local (a nivel provincial y municipal).

Permitirá mejorar los datos cuantitativos y cualitativos sobre el mercado laboral, producidos por los actores del sistema estadístico nacional y los disponibles en sitios web, así como formatos de información relevantes destinados a trabajadores, instituciones, actores socioprofesionales y empleadores para Apoyar sus respectivos esfuerzos para mejorar su situación laboral o su fuerza laboral.



LA DIGITALIZACIÓN EN EL CORAZÓN DEL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DE LA ANCFCC

Con un papel fundamental en el desarrollo socio-económico, la Agencia Nacional para la Conservación de la Tierra, el Catastro y la Cartografía (ANCFCC) está iniciando un proceso de aceleración de su reforma, transformando así su modus operandi. La nueva era en la que entra la Agencia está marcada por la modernización de sus procesos.

Una transformación que tiene lugar después de los 100 años de existencia. El éxito de este cambio está impulsado por la alta gerencia y los equipos que están dedicados y convencidos de la relevancia de este cambio para el interés general del país.

EL CURSO SE DIGITALIZARÁ DE PRINCIPIO A FIN

La ANCFCC, que supervisa un importante proyecto de reforma, sitúa la digitalización en el centro de esta transición. El proceso es bastante específico ya que implica la digitalización de transacciones legales. Algo que requiere herramientas avanzadas y seguridad de datos. Con este fin, la Agencia ha establecido un calendario preciso para implementar este gran proyecto de digitalización, lanzado hace más de tres años.

Para 2022, a más tardar, se digitalizará toda la ruta. La Agencia, de hecho, ha dado un gran paso adelante en términos digitales. En este sentido, citamos la digitalización de los yacimientos de topógrafos. La Agencia también ha creado un espacio electrónico dedicado a los notarios, de los cuales 1.450 tienen acceso hoy para presentar sus archivos. Para enero de 2021, todos los depósitos de la profesión notarial se realizarán de forma digital.

SE INTRODUCIRÁN NUEVAS DISPOSICIONES LEGALES

La reforma de la Agencia Nacional de Conservación de Tierras, Catastro y Cartografía introducirá nuevas disposiciones legales, en este caso las relativas a la melkización de tierras colectivas o la ampliación del campo de inversión en tierras agrícolas. La reforma agraria iniciada se verá coronada por el lanzamiento en las próximas semanas de una estrategia nacional.

Esta estrategia, que se implementará durante los próximos 10 años, debe abordar todas las cuestiones planteadas a este nivel.

Esta nueva hoja de ruta, cuyo desarrollo duró casi un año y medio, surge en aplicación de las directivas reales emitidas durante las últimas Assises du foncier. El requisito es adoptar una estrategia nacional integrada y ponerla en práctica mediante planes de acción específicos.

La Agencia muestra indicadores verdes. Logró un volumen de negocios (ingresos) de 6,7 mil millones de dirhams para el año fiscal 2019.

También contribuyó al presupuesto general del Estado por una suma de 3 mil millones de dirhams.

Además, la Agencia destaca cambios significativos en sus logros comerciales. Ha habido un aumento del 25% en la inscripción de solicitudes de registro de tierras, así como un aumento del 18% en el establecimiento de títulos de propiedad como resultado del registro de tierras. El establecimiento de títulos de propiedad en las zonas rurales, por su parte, se ha incrementado en un 24%. La ANCFCC también enumera 1.048.546 hectáreas de áreas registradas.



EL SECTOR TELECOMUNICACIONES ENFRENTA LA CRISIS

Tras lanzar su proceso de digitalización hace varios años, los operadores de telecomunicaciones han podido dar respuestas concretas a la crisis sanitaria. El objetivo era brindar el mejor servicio y una red. Queda la reducción de la brecha digital.

El sector de las telecomunicaciones se ha movilizó para una mejor gestión de la crisis sanitaria. Gestionar la red de Internet durante el encierro no es fácil, ya que la mayoría de los marroquíes han estado en la red durante este período.

Precisamente en el campo de las telecomunicaciones, los operadores públicos y privados, en particular la Agencia de Desarrollo Digital (ADD), la Agencia Nacional Reguladora de las Telecomunicaciones (ANRT) y los industriales y operadores de telecomunicaciones, se han puesto en marcha gestionar el tráfico de los distintos usuarios de la mejor manera posible y conciliar las actividades de teletrabajo y educación a distancia, por un lado, con las actividades de comunicación y entretenimiento, por otro. De hecho, los hábitos de los clientes han cambiado en relación con este sector. “Desde la declaración de la crisis sanitaria, los marroquíes han tenido que adaptar necesariamente sus hábitos a este nuevo contexto, ya sea por trabajo con el aumento de la actividad de teletrabajo o por entretenimiento con el aumento del visionado online (streaming).

Las redes de apoyo han alcanzado récords; al mismo tiempo, este período también vio crecer significativamente el uso de voz IP en detrimento de la voz, explica la dirección de Orange Maroc.

Por tanto, los marroquíes son más exigentes en la velocidad de Internet, sus necesidades de conectividad son cada vez más evidentes. “Conscientes de estas necesidades, en Orange estamos convencidos de que la fibra óptica es más que nunca la solución adecuada por su mayor velocidad que permite una comodidad de navegación y descarga sin igual”.

El operador ofrece así acceso a lo mejor de la tecnología de Internet ofreciéndoles nuevas ofertas de fibra óptica que son a la vez generosas y accesibles. Además, durante todo este período, y con el fin de evitar que sus clientes viajen, Orange recomendó encarecidamente el uso de la aplicación Orange et Moi para realizar operaciones del día a día como comprar pases o pagar la factura de un ser querido.

Los hábitos comerciales también han cambiado. Desde el inicio de la crisis, estos últimos recurrieron masivamente al teletrabajo por parte de determinados segmentos de empresas que dotaron a sus empleados de soluciones de conectividad personal y que aprovecharon las soluciones de videoconferencia para seguir trabajando de forma remota como lo hicieron en la oficina.

Esta repentina afluencia de teletrabajadores, que necesitaban conectarse a las aplicaciones centrales de las empresas, generó una urgente necesidad de incrementar el ancho de banda de los enlaces de datos suscritos por estas empresas, lo que había que responder con mucha rapidez, porque de lo contrario, la actividad de estas empresas se vería amenazada.

Al mismo tiempo, el operador de telecomunicaciones ha observado un uso mucho mayor de las herramientas digitales disponibles para los clientes.

Ya sea para consultar su saldo, consultar y pagar facturas, o incluso solicitar nuevos servicios, los clientes han tenido el reflejo creciente de utilizar el Centro de Clientes de la Compañía, el sitio web de la Compañía o la aplicación móvil para realizar estas acciones de forma remota, en lugar de acudir a una agencia o solicitar una reunión física con un comercial.

212 FOUNDERS DA UN IMPULSO A LAS STARTUPS

El programa 212 Founders, apoyado por CDG Invest, acaba de renovarse con contenido digital más rico. Incluye, entre otras cosas, su sistema de apoyo y financiación, las inversiones realizadas, las startups beneficiarias y sobre todo una nueva guía para jóvenes emprendedores.

Este "playbook" cubre todas las etapas de la creación de empresas y la estrategia necesaria para su desarrollo. Gira en torno a 20 buenas prácticas para el emprendedor marroquí.

Basado en 20 temas, se centra en los aprendizajes que el equipo de 212 Fundadores pudo extraer de este programa. Este documento está dirigido a todos los emprendedores de Marruecos o aquellos que quieran instalarse allí, independientemente del nivel de madurez de su proyecto.

IDENTIFIQUE Y MIDA SU MERCADO OBJETIVO

Esta guía contiene una serie de recomendaciones para completar con éxito todas las etapas. Para empezar, un emprendedor debe definir su mercado y su ambición. 212 Founders recomienda apuntar a lo amplio en términos de mercado y no limitarse al mercado marroquí. Por tanto, es necesario identificar las geografías objetivo a nivel internacional.

Así, se pueden distinguir 3 tipos diferentes de mercados, a saber:

Mercado Total Disponible (TAM) que concierne a todo el mercado para la oferta de la empresa en cuestión, **Mercado**

Disponible Servido (SAM) que cubre a los clientes que necesitan de dicha oferta (es decir, un segmento del TAM) y **Share of**

Market (SOM), es decir el mercado al que la empresa es capaz de atender según sus medios pero también factores externos, como competidores. Para medir su mercado, la solución más simple es hacer un enfoque "top-down" basado en estudios, cifras precisas y recientes sobre el mercado objetivo y sus segmentos.

Es el enfoque de abajo hacia arriba. Comparar los dos te permite ver si eres demasiado ambicioso o no lo suficiente", subrayan los equipos de 212 Founders. En su búsqueda del éxito del proyecto, un emprendedor tendrá que validar las necesidades con los usuarios en el campo, encontrar a su cofundador y construir su "Core-tranvía", establecer su posicionamiento en relación al existente y definir una "Hoja de ruta" específica. Este manual de estrategias también incluye recomendaciones sobre consejos para encontrar un producto que se ajuste al mercado y que se convierta en un producto basado en datos con indicadores de rendimiento específicos.

DEFINA SU MODELO DE NEGOCIO

Venta de productos, venta de servicios, venta de publicidad (producto gratuito), alquiler, suscripción, comisión, licencia (venta de derechos de explotación), plataforma de servicios, marketplace... tantos modelos de negocio posibles que puedan garantizar cualquier startup rentabilidad, replicabilidad y escalabilidad en ciernes (adaptarse a la demanda).

En este sentido, el emprendedor debe ser capaz de testear económicamente su modelo de negocio y saber si el modelo por el que ha apostado está alineado con las ambiciones expresadas. También es necesario realizar pruebas de muestra de prospectos y clientes. Se trata de presentar los nuevos términos a clientes y prospectos para ver si los comprenden y si les parecen ventajosos. Si su modelo de negocio combina varios, es posible que concierna a distintos públicos.

Este documento que respalda la creación y el desarrollo de una startup también aborda varios aspectos en el crecimiento de la empresa, como la estrategia tecnológica, la anticipación de una recaudación de fondos, la preparación de los entregables para una recaudación de fondos, la necesidad comprender los aspectos regulatorios de la recaudación de fondos o la gestión de efectivo.





descuelgo

PORTAL DE EMPLEO PARA CONTACT CENTER

**ENCUENTRA
EL TRABAJO QUE SUEÑAS**

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

www.descuelgo.com



COMERCIO ELECTRÓNICO

LAS COMPRAS ONLINE ESTÁN GANANDO TERRENO

Independientemente del contexto sanitario actual, el comercio electrónico en Marruecos ha experimentado un crecimiento sostenido en los últimos años, como muestran las cifras de CMI, relativas a las compras online con tarjeta de crédito.

De hecho, el número de operaciones de los sitios comerciales y los sitios de fabricación aumentó de 3,1 a 6 millones entre junio de 2017 y junio de 2020. Esta progresión se ha visto alentada por el desarrollo de un ecosistema "digital", que permite a varios agentes económicos posicionarse en este modo de consumo. Tenemos por un lado la aparición de "jugadores puros" que se posicionan en la venta online, y por otro una conciencia de la "vieja economía"; este se caracteriza por el desarrollo de estrategias digitales para marcas, que van desde una simple campaña de comunicación en la red hasta una estrategia integrada que permite al consumidor realizar compras desde su teclado.

Cabe señalar que existen varios obstáculos para el desarrollo del comercio en línea en Marruecos. Primero, el consumidor tiene un vínculo muy fuerte con las tiendas locales. El famoso "cuaderno" del tendero local tiene la piel dura.

En segundo lugar, y como muestra el estudio, el 69% de los encuestados prefiere ver el producto antes de comprarlo. En tercer y último lugar, el reciente posicionamiento de las empresas en Internet hace que la cadena de valor de muchos actores requiera una adaptación para satisfacer satisfactoriamente las necesidades de los consumidores.

Para concluir, incluso si el estudio muestra una disminución en el atractivo del comercio electrónico tras el levantamiento del confinamiento obligatorio, el desarrollo de las ventas en línea todavía tiene margen de mejora en los próximos meses.



ELALAMY

DIGITALIZACIÓN, FUENTE DE INVERSIÓN Y OPORTUNIDADES LABORALES

La digitalización de la economía crearía más puestos de trabajo y es una fuente de oportunidades de inversión que hay que aprovechar, dijo el ministro de Industria, Comercio y Economía Verde y digital del reino de Marruecos, Moulay Hafid Elalamy.

Hablando en la inauguración de la décima edición de la Conferencia Virtual sobre Tecnología, Sociedad y Seguridad "CyFy 2020", organizada por el grupo de expertos indio Observer Research Foundation (ORF), el Sr. Elalamy señaló un progreso sustancial en el sector digital y las tecnologías digitales durante el período de la pandemia Covid-19, señalando que los hábitos de consumo, producción y comercialización han cambiado significativamente en todo el mundo.

Las tecnologías digitales han ganado en importancia y expansión y se han destacado como uno de los grandes beneficiarios de esta pandemia, según el ministro marroquí.

Es necesario capitalizar, insistió, este avance muy fuerte en tecnologías con nuevos métodos de trabajo que se han desarrollado considerablemente, dando lugar a importantes resultados y beneficios en diversas industrias y oficios.

El mundo digitalizado cambiaría las referencias de muchos puestos de trabajo, pero es oportuno tener en cuenta el aspecto humano y ético en esta muy fuerte evolución de las tecnologías, juzgó.



CÓMO SE ESTÁ ASENTANDO EL PAGO ONLINE EN MARRUECOS

El pago online se está instalando en Marruecos y la crisis sanitaria confirma esta tendencia.

Claramente, el sector del comercio electrónico tiene un futuro brillante por delante.

La crisis sanitaria del coronavirus ha reconciliado a los marroquíes con el pago online. De hecho, el comercio electrónico se ha establecido como una fuerte tendencia desde la implementación de la contención. Incluso se ha convertido en un comportamiento común de los consumidores comprar en línea con solo unos pocos clics.

Cabe señalar que este cambio de hábitos se ha observado en casi todos los sectores. Comerciantes y distribuidores han tenido que trabajar mucho, adaptando su estrategia de comunicación para asegurar su presencia y mantener el vínculo con sus clientes.

Los sitios comerciales vieron mejorar su desempeño de manera exponencial, sus ventas registraron un crecimiento sostenido durante la crisis.

De hecho, al cierre del primer trimestre de 2020, la actividad de pago electrónico nacional registró 102,9 millones de transacciones por 87 mil millones de dirhams. Para este período, la actividad ha crecido un 5,8% en número de operaciones y un 7,8% en monto con respecto al 1er trimestre de 2019.

Otro impacto, y no el menor, se observó durante este mismo período: el del fuerte interés de los comerciantes en la venta a distancia con pago a través de Internet o en TPE 3G contra reembolso.

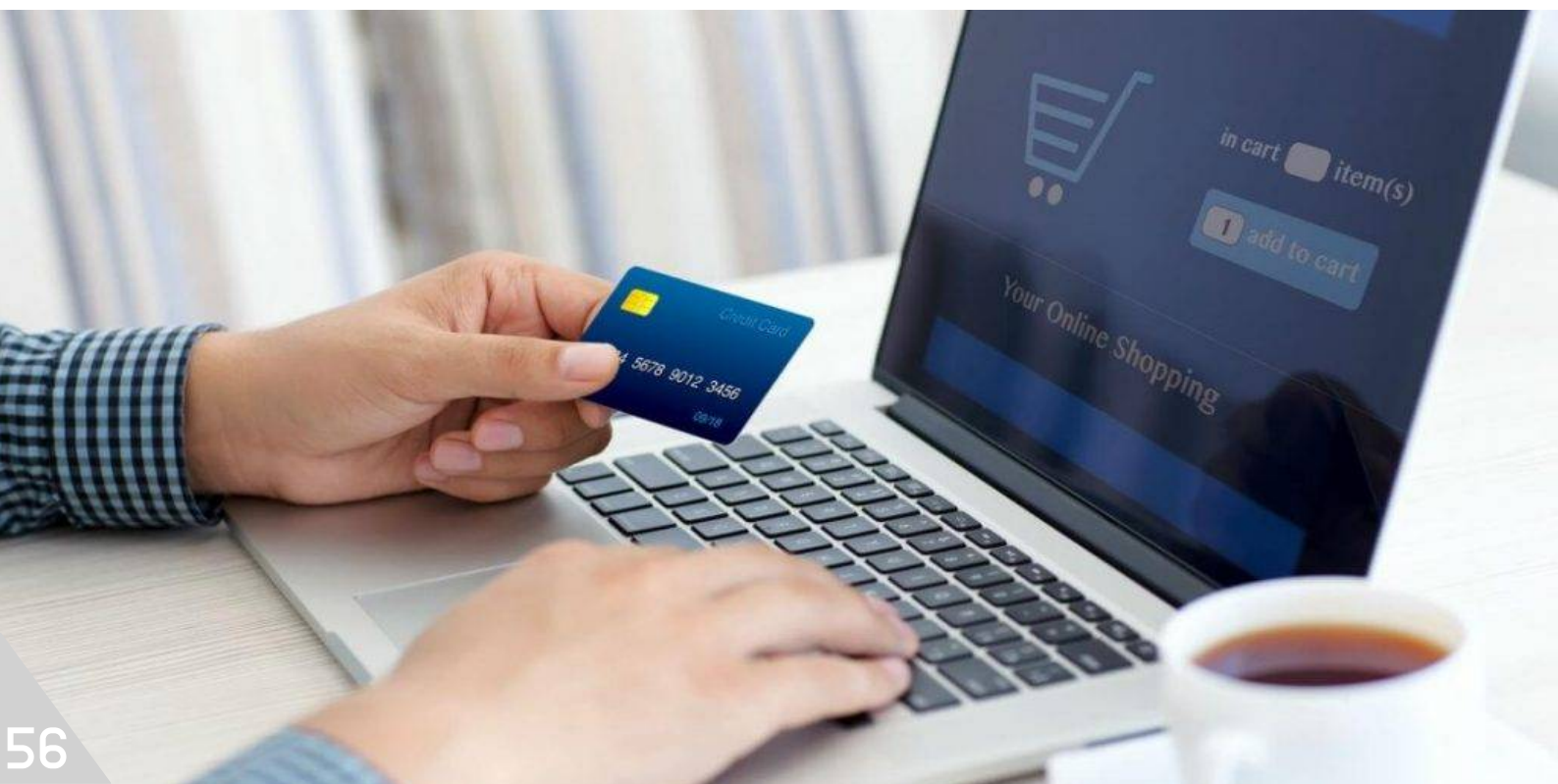
“Ha habido una conciencia real de la utilidad del uso del pago sin contacto”, explica Ismail Bellali, director general del Centre monétique interbancaire (CMI).

ACTIVIDAD CRECIENTE

El comercio electrónico ahora puede compensar la paralización de la actividad empresarial vinculada al cierre de puntos de venta físicos. De hecho, los sitios comerciales y los sitios de los emisores de facturas afiliados a la CMI realizaron 6 millones de transacciones de pago en línea a través de tarjetas bancarias marroquíes y extranjeras, por un monto total de 2.9 mil millones de MAD, durante el primer semestre de 2020, aumentando 31,3% en número y 23,6% en cantidad en comparación con el primer semestre de 2019.

La actividad de pago en línea de las tarjetas marroquíes aumentó un 29,6% en número de transacciones, de 4,5 millones de transacciones durante el primer semestre de 2019 a 5,8 millones de transacciones durante el primer semestre de 2020, y en un 26,2% en monto, de 2,1 billones de dirhams durante el primer semestre de 2019 a 2,7 billones de dirhams, durante el 1er semestre de 2020.

Estas cifras indican que los marroquíes están predispuestos a pagar online. Sin embargo, los operadores y comerciantes deberán tener en cuenta la seguridad de su plataforma para capturar mejor la confianza del cliente. También están llamados a invertir en el aspecto de marketing para retener a sus clientes.



Las herramientas digitales, antes consideradas complejas, ahora están confirmando su interés por las empresas. La Comisión de startups y transformación digital de la Confederación General de Empresas de Marruecos (CGEM) trabaja para desarrollar lo existente y perpetuar su uso a largo plazo. La innovación es una oportunidad y una palanca importante para salir de la crisis. Esta observación ha sido claramente comprendida por el CGEM desde el inicio de la crisis sanitaria.

De hecho, los empresarios han puesto en marcha varias iniciativas para garantizar el desarrollo de empresas jóvenes innovadoras.

Para asegurar el desarrollo de las startups marroquíes, la receta no ha cambiado realmente, a pesar de la crisis. Ciertamente, ha habido una conciencia de la importancia de la transformación y la innovación digital, pero no debemos detenernos en este punto. Por tanto, CGEM ha reforzado su apoyo a la transición digital de las empresas.

Con el fin de apoyar al sector privado en la gestión de la crisis de Covid-19, la Comisión de Startups y Transformación Digital lanzó una encuesta "Covid-19: Digital in Business". Tiene como objetivo recopilar las prácticas de las empresas relacionadas con el uso de la herramienta digital. Los resultados de esta encuesta han permitido a la comisión poner en marcha una serie de medidas concretas destinadas a acelerar la digitalización en las empresas marroquíes. El estudio permitió a la comisión deducir varios aspectos a tener en cuenta. Independientemente del tamaño de las empresas encuestadas, "quieren poner en marcha de inmediato una estrategia de transformación digital. Por tanto, hay una conciencia real, ya que estas empresas ya están asignando presupuestos para asegurar esta transformación", explica Meriem Zairi, Presidenta de la Comisión de startups y transformación digital de CGEM.

La segunda observación afirma que la necesidad entre estas empresas no está definida. "Antes de proceder con una transformación digital, debemos

CGEM MOVILIZADO POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL MARROQUÍ

ayudar y asesorar al emprendedor en la definición de sus necesidades, en las herramientas más adecuadas a sus necesidades". Claramente, para remediar esto, el presidente de la comisión cree firmemente en el formato de "paquete" con diferentes niveles de sofisticación.

El emprendedor no necesita tener varios proveedores de servicios externos para implementar su estrategia de transformación. Porque existe el riesgo de generar más frustración que valor agregado en esta transformación digital. A nivel de implementación, debemos pensar en cómo ayudar a los emprendedores, calificar a los socios y proveedores de servicios adecuados que traducirán su transformación digital. El comité está considerando cómo apoyar a estos emprendedores en la financiación de su transformación, porque las empresas hoy están asfixiadas.

Para ellos, el desafío es preservar el empleo como una prioridad, antes de financiar una estrategia de transformación.

"Deben establecerse incentivos para alentar a estos emprendedores que desean digitalizarse, pero que necesitan ser apoyados en este procedimiento en términos de financiamiento y experiencia.

Ciertamente hay herramientas ya disponibles, sin embargo, deberían masificarse. Es un debate que debe realizarse claramente con el Ministerio de Industria, pero también con el PME de Marruecos", explica Meriem Zairi.





Artère

ARÈRE LA SOLUCIÓN DE E-LEARNING A MEDIDA PARA ESCUELAS EN MARRUECOS

En este período marcado por la propagación de la pandemia COVID-19, el e-learning se consolida cada vez más como la solución para las instituciones y el sistema educativo en general. En Marruecos, la digitalización de la educación se ha convertido en un componente fundamental dado el contexto de crisis sanitaria.

Hoy, la plataforma de e-learning Arère, 100% marroquí, presenta varias oportunidades para establecimientos, profesores y estudiantes.

Con un equipo multidisciplinar de profesores y formadores expertos en sus campos, Artère sitúa a los estudiantes y profesores en el centro de su estrategia ofreciendo, respectivamente, educación y formación de calidad adaptadas a sus necesidades.

Válida en los distintos terminales, esta solución de aprendizaje a distancia está hecha a medida para profesores porque está diseñada por profesores y para estudiantes gracias a un seguimiento regular con la posibilidad de configurar cuestionarios.

“La solución de e-learning de Arère que hemos diseñado cumple con las expectativas y necesidades específicas de las escuelas marroquíes ofreciendo soluciones a medida con una optimización de costes perfecta.

Esta plataforma de e-learning fue diseñada por un equipo de docentes con habilidades multidisciplinarias para docentes con la misma visión”, especifica el Sr. Jalal Boussaid, consejero delegado de Artère.

Con una interfaz sencilla y divertida, la solución de aprendizaje electrónico Arère es una plataforma “fácil de usar”. De hecho, en 3 clics, los estudiantes y profesores pueden acceder fácilmente al contenido deseado.

La plataforma e-learning pone a disposición de sus usuarios el servicio de seguimiento, mantenimiento y postventa.

La plataforma Arère es una solución de e-learning 100% marroquí, diseñada por profesores multidisciplinarios y totalmente adaptada a las necesidades de los estudiantes gracias a una interfaz divertida y un seguimiento a medida.



CUSTOMER EXPERIENCE & INNOVATION CONGRESS

EDICIÓN VIRTUAL LATAM 2020

3, 4 y 5 DE NOVIEMBRE

Organiza



“CUSTOMER EXPERIENCE & INNOVATION CONGRESS”

Bajo el lema “Un mundo conectado con la experiencia” se llevará a cabo el “Customer Experience & Innovation Congress” en Paraguay.

La actividad, que se realizará a través de una plataforma única de realidad virtual, está prevista para los días 3, 4 y 5 de noviembre.

Con esta tecnología los participantes podrán personalizar su avatar, transitar por una feria de exposiciones y teletransportarse al salón de conferencias.

El evento, que es organizado por Evoltis en un entorno único e innovador, reunirá a profesionales y empresas destacadas de Latinoamérica para compartir tendencias, estrategias y prácticas en 3 jornadas cargadas de novedades. La agenda cuenta con más de 30 disertantes, expositores y panelistas en torno a temas referenciales como: Innovación, experiencia del cliente, transformación digital, E-commerce, tecnologías exponenciales (inteligencia artificial, automatización y bots, machine learning, entre otras), metodologías ágiles, gestión del talento, Contact center & BPO.

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

Okdiga

SOLUCIONES DE
CONTACT CENTER

www.okdiga.com



+34 910 606 103 · hola@okdiga.com



CURSOS ONLINE

EMPRENDEDORES

¿Y SI APROVECHAS
EL TIEMPO
QUE ESTÁS
EN CASA?

- CREACIÓN DE EMPRESAS:
PLAN DE NEGOCIOS
- INSTRUMENTOS DE FINANCIACIÓN



www.formantec.es



hola@formantec.es

formantec