

Parada visual.

PRECIO 13,95€

CRM

EL MEJOR ALIADO
DE EMPRESAS Y CLIENTES

INTELIGENCIA ARTIFICIAL

IA EL RETORNO DE LAS INVERSIONES

IA EN AFRICA

GOOGLE MEET

AHORA CON
SUBTITULOS EN ESPAÑOL

Soluciones informáticas a tu alcance





SUMARIO

04 NOTICIAS

32 LATAM

48 MAROC

59 EVENTOS

SALESHOOD Y WINNING BY DESIGN LANZAN LA MEMBRESÍA DE ENTRENAMIENTO DE DOMINIO DE VENTAS A DISTANCIA

SalesHood, la principal plataforma de habilitación de ventas todo en uno, se está asociando con Winning by Design, la empresa de capacitación en ventas mejor calificada en G2, para ofrecer conjuntamente membresías de capacitación en dominio de ventas remotas para equipos de ventas y éxito del cliente.

“Estamos entusiasmados con nuestra asociación con Winning by Design. Juntos, estamos lanzando la Membresía de Coaching de Maestría en Ventas Remotas para llevar al mercado una forma innovadora y probada de escalar cómo los equipos remotos entrenan, entrenan y venden virtualmente”, dice Elay Cohen, CEO y cofundador de SalesHood.

La nueva Membresía de Coaching de Maestría en Ventas Remotas de Winning by Design se crea específicamente para empresas con equipos remotos distribuidos para cerrar más acuerdos más rápido y aumentar la obtención de ingresos aprendiendo a dominar la venta remota y asincrónica. Los videos de entrenamiento y los ejercicios colaborativos se basan en las ventas como metodología científica de Winning By Design.

“Los equipos de ingresos están mejorando la velocidad de ventas y las tasas de ganancias al incorporar estrategias y habilidades de ventas remotas y asincrónicas”, dice Dominique Levin, Co-CEO de Winning by Design.

“Los vendedores de hoy tienen una oportunidad única de ayudar a los clientes a tomar decisiones de compra mejores y más rápidas utilizando estas habilidades modernas”.

Las membresías de coaching de Winning by Design incluyen videos de coaching para el trabajo a su propio ritmo, ejercicios para practicar nuevas habilidades, seguimiento de finalización para ayudar a los alumnos a mantenerse en el camino correcto, consejos de coaching para gerentes y seguimiento de resultados para correlacionar habilidades con resultados.

Qué se incluye en la membresía de entrenamiento de dominio de ventas a distancia:

Más de 40 videos de entrenamiento a pedido

Los grupos de coaching incluyen prospección, diagnóstico, prescripción y compromiso

30 ejercicios de trato, incluidos juegos de roles virtuales colaborativos

Coaching Huddles preempaquetados para gerentes de primera línea

Rutas de aprendizaje para seleccionar horarios personalizados Competencia entre pares y tablas de clasificación

Seguimiento de finalización

Análisis de correlación

Coaching prescriptivo en Salesforce CRM y Microsoft Dynamics

PR Newswire, una compañía de Cision, es el principal proveedor global de plataformas multimedia y distribución que los especialistas en marketing, comunicadores corporativos, oficiales de sustentabilidad, oficiales de relaciones públicas y relaciones con inversionistas aprovechan para involucrar a audiencias clave. PR Newswire, que fue pionera en la industria de distribución de noticias comerciales hace más de 60 años, ofrece hoy soluciones integrales para producir, optimizar y orientar contenido, y luego distribuir y medir los resultados. Al combinar la red de optimización y distribución de contenido multicultural y multicanal más grande del mundo con plataformas y herramientas de flujo de trabajo integrales, PR Newswire impulsa las historias de organizaciones de todo el mundo. PR Newswire atiende a decenas de miles de clientes desde oficinas en las regiones de América, Europa, Medio Oriente, África y Asia-Pacífico.



Winning
by Design

SALES HOOD

PROXIMUS ELIGE A NOKIA PARA REEMPLAZAR A HUAWEI EN SU RAN 5G DE LUXEMBURGO

Nokia ha conseguido otro contrato 5G con Proximus, asegurando un acuerdo para suministrar equipos RAN para la red 5G del operador en Luxemburgo, reemplazando a Huawei en el proceso.

"Luxemburgo es un mercado muy dinámico y competitivo que representa muchas oportunidades en la era 5G en una variedad de verticales", dijo Gérard Hoffmann, CEO de Proximus Luxembourg, en un comunicado.

El pequeño país alberga no menos de cinco MNO. Cuatro de ellos pagaron 41 millones de euros combinados por espectro de 700 MHz y 3,6 GHz durante la subasta de espectro 5G del Instituto Regulador de Luxemburgo en julio. Proximus opera bajo dos marcas en Luxemburgo: su marca premium Telindus y su marca Tango a precio reducido.

El acuerdo con Nokia hará que el proveedor finlandés proporcione su cartera AirScale de estaciones base y radios, que se pueden utilizar para cobertura tanto en interiores como en exteriores.

"Estamos encantados y orgullosos de ampliar nuestra asociación de larga data con Proximus Luxembourg, que demuestra su continua confianza en Nokia y nuestra tecnología", dijo Tommi Uitto, presidente de redes móviles de Nokia.

Se produce después de que Nokia ganó un acuerdo similar en octubre para el despliegue de 5G del operador en Bélgica, donde reemplazó a Huawei. Light Reading informa que Proximus Luxembourg está actualmente en el kit de Huawei para su RAN. Ese acuerdo hará que Nokia suministre el RAN, mientras que su rival Ericsson proporcionará el equipo para el núcleo. Nokia simplemente dijo que reemplazará al proveedor titular en su comunicado de prensa.

"Nokia ya es un socio confiable y de larga data para Proximus en redes fijas, incluida la fibra", dijo Uitto en octubre. "Ahora, Proximus también se beneficiará de nuestra cartera de AirScale Radio Access, que ofrece una capacidad, conectividad y latencia ultrabaja increíbles tanto para la modernización de su red como para las implementaciones de redes 5G".

La victoria del contrato 5G del martes significa que Nokia ahora tiene más de 133 acuerdos comerciales 5G hasta la fecha y 42 redes en vivo. Ya está suministrando equipos 5G a uno de los rivales locales de Proximus Luxembourg, Orange.

El anuncio del martes también llega inmediatamente después de que Nokia gane otro contrato, esta vez en Irak.

Allí, Asiacell ha adjudicado a Nokia un contrato de dos años para proporcionar servicios de planificación y optimización de red (NPO) para la red móvil nacional del operador, que comprende unos 7.000 sitios.

El acuerdo cubre RAN, transmisión, IP y elementos de red central de Asiacell. Verá que Nokia usará análisis y aprendizaje automático para simplificar y automatizar ciertos flujos de trabajo y operaciones, con el objetivo de mejorar la capacidad y confiabilidad. También proporcionará servicios de consulta al equipo de tecnología de Asiacell.

"El mercado móvil de Irak es relativamente joven y altamente competitivo, por lo que tiene sentido que Asiacell se haya dirigido a nosotros para ayudar a optimizar su red y reducir sus costos operativos", dijo Rima Manna, directora de la unidad de Nokia en Oriente Medio. "Esperamos reunir la experiencia global con conocimientos locales para satisfacer plenamente las necesidades de Asiacell Telecom".



MICROSOFT Y ADOBE SE UNEN A C3.AI PARA COMPETIR CON SALESFORCE

Microsoft, Adobe y C3.ai han decidido unirse en el negocio del software de gestión de clientes (CRM, Customer Relationship Manager) para competir mejor con Salesforce.

C3.ai es una empresa creada y liderada por Tom Siebel, que en su día también fundó una compañía que llevaba por marca su apellido (Siebel Systems), que se dedicaba precisamente al CRM y que fue comprada por Oracle en 2006. En alianza, se unirán la aplicación Microsoft Dynamics 365 CRM con el paquete de soluciones de gestión de experiencia del cliente de Adobe (Adobe Experience Cloud) y con la inteligencia artificial empresarial de C3.ai para dar como resultado C3 AI CRM.

C3 AI CRM es el primer CRM con inteligencia artificial, es una herramienta que podrá tratar los datos de una variedad de fuentes (tanto internas como externas) para predecir, por ejemplo, los ingresos futuros, qué nuevos productos se necesitan y con qué clientes podrían las empresas hacer otro tipo de negocio. Además, todo ello, en tiempo real. También permitirá hacer el análisis de perfiles de clientes en tiempo real y a través de todos los canales de contacto de las empresas (teléfono, mail, redes sociales...).

C3 AI CRM ya está disponible, prediseñado y configurado para diferentes industrias, como

servicios financieros, atención médica, telecomunicaciones, fabricación o servicios públicos. El software tiene modelos de aprendizaje automático específicos para cada industria en la que está disponible.

También es compatible con Open Data Initiative (ODI) para la recopilación de datos de clientes dispares de toda la empresa. Cabe señalar que ODI es una iniciativa desarrollada por Microsoft, Adobe y SAP para mejorar la interoperabilidad ente las aplicaciones de estas tres empresas, de manera que los datos para que sus aplicaciones puedan funcionar se puedan compartir de manera mejorada.

Es más, desde 2016, Microsoft y Adobe tienen firmada una importante alianza precisamente con el reto de mejorar la relación con clientes y llevarlos a la nube. Desde entonces, Adobe tiene en Azure su plataforma de nube preferida para Adobe Marketing Cloud, Adobe Creative Cloud y Adobe Document Cloud. Mientras, Microsoft tiene en Adobe Marketing Cloud su servicio de marketing preferido para la edición Dynamics 365 Enterprise.

Según Statista, Salesforce tenía el año pasado el 18,4% del mercado, mientras que Adobe y Microsoft apenas tenían el 3,5 y 3,6% respectivamente.

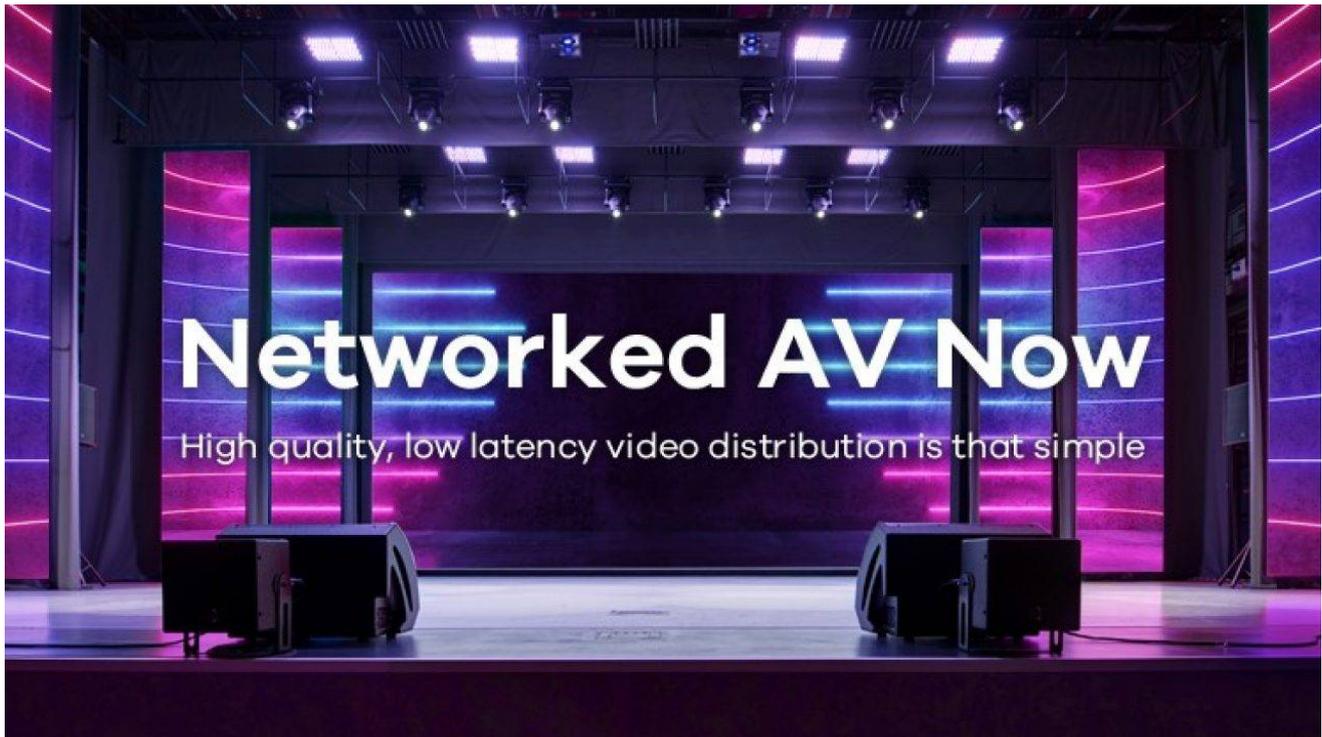


IDE Support	Programming Language Support	AI / ML Algorithms / Frameworks Support	AI/ML Model Management	Workflow/ Pipelines	APIs	User Interface	DevOps
VS Code ECLIPSE Jupyter R JLab	JS python R Java	TensorFlow PyTorch NVIDIA Tesseract OCR Keras spaCy SAS MathWorks	Azure ML rapidminer skyMind miflow ONNX DataRobot Amazon SageMaker H2O.ai	Azure Analysis Services kafka APACHE STORM spark AWS Kinesis AWS SQS	apigee Azure API Management AWS API Gateway	Power BI alteryx TIBCO Spotfire DOMO +tableau Qlik MicroStrategy React	Azure DevOps elastic Red Hat STIG kubernetes Jira splunk

MEJORANDO LOS SWITCHES IP CON FUNCIONALIDADES DE AV

ZYXEL
NETWORKS

ATEN
ATEN INTERNATIONAL CO., LTD.



Las empresas Zyxel Networks y Aten anunciaron una alianza para incluir la nueva funcionalidad Networked AV a los switches de Zyxel. Así, se asegura la integración del diseño del sistema de redes, ofreciendo una solución interoperable y fiable de AV sobre IP.

La función Networked AV incorpora un asistente de configuración a medida, cuyo objetivo es encargarse de las principales funciones al usar los servicios de streaming. Asimismo, se ha rediseñado el panel de control de Networked AV para mostrar elementos más útiles, incluyendo puertos, sistema y ancho de banda, así como el uso de energía.

Los usuarios tendrán la posibilidad de ver de forma instantánea el estado actual de la red para mantener y configurar el switch con mayor facilidad.

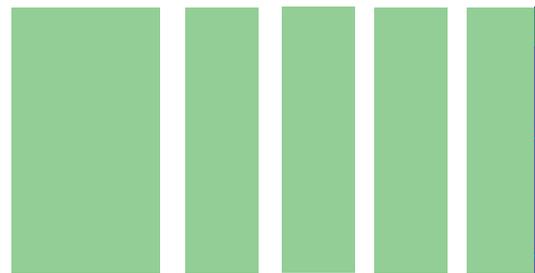
En septiembre de 2020, Zyxel lanzó al mercado la serie de switches GD2220 gestionados

por GbE de capa 2 que gestiona el tráfico para diversas implementaciones VoIP, con la actualización de firmware v4.70. A finales de 2020, se pondrá a la venta la serie XGS2210.

La serie GD2220 son switches híbridos gestionados con Nebula Cloud, gestión autónoma y SNMP, con 10/28/50 puertos GbE L2. Dispone de un asistente intuitivo con seguimiento de Inteligencia Artificial para aplicar las configuraciones necesarias a un sistema AVoIP profesional. Asimismo, el usuario puede visionar una descripción general del estado de los elementos clave de la red AV y un menú de funciones para administrar y monitorizar el sistema.

La serie XGS2210 incluye características de Capa 2 que puede controlar el tráfico para implementar VoIP, videoconferencias, IPTV y vigilancia IP. Está disponible con 24 y 48 puertos GbE L2 con dos puertos de 10 Gigabit SFP+ estándar, que facilita la administración de múltiples conmutadores con una sola interfaz

KOCHAVA Y FACEBOOK SE ALINEAN PARA EL SOPORTE DE SKADNETWORK



Kochava, la empresa líder en soluciones de datos en tiempo real para la atribución y medición omnicanal, anunció una alineación estratégica con Facebook para ayudar a los anunciantes a medir el rendimiento de la campaña en SKAdNetwork utilizando Kochava.

Facebook proporcionará interoperabilidad total para los anunciantes que utilizan Kochava para la señalización SKAdNetwork. Al elegir Kochava, los anunciantes tendrán flexibilidad para seleccionar entre cuatro modelos totalmente configurables que incorporan todos y cada uno de los eventos personalizados rastreados dentro de Kochava.

Estos modelos permiten a los anunciantes ver el rendimiento de la campaña SKAdNetwork a través de la lente de los indicadores clave de rendimiento (KPI) que tienen más sentido en función de su industria o aplicación vertical.

“Tenemos una larga y exitosa historia de trabajar en estrecha colaboración con Facebook como socio estratégico”, dijo Mark Kellogg,

Director de Asociaciones Técnicas de Kochava. “Esperamos continuar por este camino para asegurar una transición perfecta para este y cualquier otro cambio que pueda venir.

Es un momento de transformación para la publicidad digital, pero estamos encantados de estar a la vanguardia para ayudar a liderar el camino uniendo fuerzas con nuestros socios clave”.

Desde el anuncio de Apple en junio sobre el marco de transparencia de seguimiento de aplicaciones (ATT) de iOS 14, Kochava ha lanzado nuevas iniciativas para proporcionar el apoyo necesario para navegar con éxito esta transición una vez que los cambios entren en vigor a principios de 2021. Estos incluyen un Programa de certificación SKAdNetwork de Kochava, que ayuda a los anunciantes a conectarse con socios de crecimiento preparados para SKAdNetwork, una guía para maximizar sus esfuerzos de iOS 14 en 2021 y maximizar las estadísticas del valor de conversión para los anunciantes, una colaboración de Facebook y Kochava en las soluciones de SKAdNetwork.

facebook
KOCHAVA ★





VOZTELECOM Y SU INTEGRACIÓN CON MICROSOFT TEAMS

VozTelecom continúa innovando el mercado de las comunicaciones en la nube de España, ofrece a las empresas la integración de su telefonía corporativa con Microsoft Teams. Así, los usuarios de la aplicación podrán atender y realizar llamadas a fijos y móviles con clientes y colaboradores directamente en Microsoft Teams, tal y como pueden hacerlo desde un teléfono de la centralita o línea móvil de la empresa.

Sin la integración los usuarios de Microsoft Teams sólo pueden hacer llamadas de voz internas con otros usuarios de la empresa que usen la aplicación, sin posibilidad de establecer llamadas a la red telefónica. Con el servicio de VozTelecom las llamadas de voz podrán cursarse desde Teams a cualquier móvil o fijo, a cualquier extensión de la centralita telefónica de la empresa, así como recibir llamadas externas en la misma aplicación. El usuario tendrá siempre disponible en Teams su extensión telefónica de la centralita de la empresa, tanto si se encuentra en la oficina como desde cualquier lugar conectado a Internet.

okdiga

SOLUCIONES DE
CONTACT CENTER

www.okdiga.com

+34 910 606 103 · hola@okdiga.com



INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y EL RETORNO DE LA INVERSIÓN

En octubre de 2020 Izertis adquirió la consultora TicMind, especialista en Salesforce, potenciando la integración de numerosas soluciones con Einstein, el motor de inteligencia artificial de Salesforce capaz de gestionar 11.000 millones de predicciones diarias y generar productos avanzados con funcionalidades de análisis inteligente de datos, lo que facilita la toma de decisiones de negocio.

Salesforce Einstein es una capa de inteligencia artificial transversal que se aplica a toda la plataforma Salesforce.

Basa su potencial en la combinación de la información almacenada en nuestra instancia de Salesforce con procesos guiados por inteligencia artificial para así transformar la experiencia de servicio en el cliente.

Einstein abarca varias áreas de la inteligencia artificial para las que cuenta con diferentes herramientas. Dentro del área de machine learning, ayuda a crear sistemas que aprendan automáticamente, de manera autónoma, apoyándose en herramientas como Discovery, Prediction Builder o Next Best Action.

Respecto al procesamiento del lenguaje natural permite la integración de las máquinas con el lenguaje humano a través de Einstein Language; también está Einstein Voice, que transcribe a texto las conversaciones que tienen lugar en un call center en tiempo real.

Todo ello facilita el uso de otras herramientas de inteligencia artificial como Next Best Action e interactuar con el agente en el momento que tiene lugar la conversación, ofreciendo soluciones y productos en función de la conversación que se está realizando.

Einstein Vision en el área de visión artificial es una herramienta que reconoce objetos de una manera similar a la que lo hacen los humanos (reconoce nuestra marca o las de competidores para crear nuevas oportunidades de venta, o también tiene aplicaciones o servicios de atención al cliente, como reconocer productos mediante fotografías y asignar en función del resultado a la gente más apropiada para reparar ese producto).

Lo descrito se traduce en la mejora la competitividad y la percepción que el cliente tiene de ellas, contribuye a reducir costos, a mejorar la eficacia y generar valor, calmando así las preocupaciones de las organizaciones de todo tipo y tamaño en los sectores públicos y privados.



IBERCAJA CONNECT PREMIO AL 'MEJOR PROYECTO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA APLICADA A LOS CALL CENTER'

Ibercaja Connect, el centro de gestión de canales a distancia de Ibercaja, ha recibido el galardón al 'Mejor Proyecto de Innovación Tecnológica aplicada a los call center', en la gala virtual de los Premios Excelencia a la Relación con Clientes organizados por las organizaciones AEERC e IFAES, que se han celebrado esta semana.

El objetivo de Ibercaja con el desarrollo de este proyecto, junto con Telefónica y ATOS, es mejorar la experiencia de los usuarios con una solución omnicanal, implementando nuevos servicios centrados en el cliente y potenciando su estrategia digital de incorporar un acompañamiento humano y experto en sus canales no presenciales.

De esta manera, el banco trasladará la cercanía, confianza, especialización y personalización que caracterizan sus relaciones presenciales a sus servicios a distancia, ha informado esta entidad financiera en una nota de prensa.

Este avance tecnológico proporcionará, además, nuevas formas de comunicación con los clientes y no clientes del Banco, como es el caso de las redes sociales, WhatsApp, WebChat, correo electrónico y vídeo, entre otros. El uso de estas nuevas herramientas tecnológicas permitirá aumentar la agilidad y flexibilidad de la atención que Ibercaja presta en su banca online, móvil y telefónica.

Además, este proyecto de innovación facilitará las relaciones digitales entre los profesionales de la red de oficinas con aquellos clientes que desean que sus necesidades financieras sean atendidas de manera no presencial y contando con el apoyo de gestores expertos del banco. ANALÍTICA DE DATOS

El proyecto también contempla la incorporación de un sistema avanzado de analítica de datos para mejorar el acceso a la información del contact center y obtener así los mejores

resultados en términos de eficiencia y experiencia de cliente.

Ibercaja Connect procesará alrededor de 900.000 llamadas telefónicas en 2020 y facilitará más de 25 millones de accesos a la página web 'ibercaja.es', lo que supondrá un crecimiento superior al 50 y al 10 por ciento, respectivamente, en los últimos dos años, periodo en el que la entidad viene impulsando este centro, en el marco de su estrategia digital.

El avance en innovación y calidad de este centro de gestión de Ibercaja ha sido reconocido, a lo largo de 2020, con distintos premios y galardones.

Además del que esta semana ha recibido al 'Mejor Proyecto de Innovación Tecnológica aplicada a los call center', de los Premios Excelencia a la Relación con Clientes, organizados por AEERC e IFAES, el pasado mes de julio obtuvo el de 'Mejor Proyecto IT de omnicanalidad', de los Platinum Contact Centres Award a la Innovación Tecnológica, que ha llevado a cabo, de nuevo, con Telefónica y Unify.

Por otro lado, en los Premios Fortius, promovidos por AEERC e IFAES el pasado mes de junio y que premian las mejores prácticas a nivel individual, un profesional de Ibercaja Connect recibía el premio al 'Mejor Agente de Ventas del año 2020'.

En octubre de 2019, el centro de gestión de canales online y telefónico de Ibercaja obtenía la certificación de la nueva norma internacional UNE-EN ISO 18295 por parte de AENOR, que reconoce a los centros de contacto con el cliente que cumplen unos requisitos de calidad y que persiguen mejorar constantemente la experiencia del cliente. Es la primera plataforma de contact center que cuenta con esta certificación en Aragón y el primer centro propio de una entidad financiera en España.

iberCaja

Connect





GSS GRUPO COVISIAN INCORPORARÁ 100 PROFESIONALES A SU CONTACT CENTER EN CALATAYUD

Las nuevas incorporaciones se producirán en el centro de la localidad zaragozana de Calatayud en el que ya cuenta con cerca de 300 colaboradores de toda la comarca.

Cerca del 80% de los 300 profesionales de gestión al cliente de GSS Grupo Covisian especializada en servicios de subcontratación de procesos empresariales y soluciones innovadoras de contact center de Calatayud están operando en remoto.

Además, dadas las circunstancias actuales, un porcentaje similar de las nuevas incorporaciones ofrecerán el servicio en la modalidad de teletrabajo.

César López, CEO de GSS Grupo Covisian, afirma que "el centro de Calatayud, que acoge a cerca de 300 profesionales, es el tercero más importante para el Grupo.

El incremento de plantilla que tenemos previsto en Calatayud pone de manifiesto la importancia que la comarca tiene para GSS Grupo Covisian.

Sin duda, todos estos profesionales son claves para impulsar y ofrecer los servicios más avanzados y la mejor gestión y experiencia de cliente". Por su parte, José Manuel Aranda, alcalde de Calatayud, "la creación de puestos de trabajo en una situación compleja como la actual es una buena noticia que generará un impacto positivo en la economía de nuestra ciudad".

Además, el primer edil ha agradecido "la apuesta de GSS Grupo Covisian por Calatayud. Han consolidado un proyecto que sigue creciendo y generando nuevas oportunidades laborales que benefician a la población de toda la comarca".

FUZE

MEJORA LA EXPERIENCIA MÓVIL CON UNA NUEVA PATENTE PARA LA GESTIÓN DE DISPOSITIVOS DE COMUNICACIÓN



Fuze, el proveedor líder de comunicaciones basadas en la nube para la empresa global moderna, anunció hoy que se le ha otorgado una nueva patente para controlar los dispositivos de comunicación cuando se utiliza una plataforma de comunicaciones unificadas basada en la web.

La patente permite a los usuarios de Fuze alternar sin problemas entre diferentes dispositivos en tiempo real cuando se comunican por teléfono, video o chat en la plataforma Fuze.

La Oficina de Patentes y Marcas de EE. UU. (UpSPTO) emitió la patente de EE. UU. Núm. 10834147 de Fuze el 10 de noviembre de 2020.

La invención proporciona métodos y sistemas para controlar un dispositivo de comunicación utilizando una plataforma de comunicación unificada basada en la web, lo que permite a los usuarios sincronizar múltiples dispositivos y sin problemas transición entre ellos durante una conversación en vivo. Por ejemplo, con esta nueva patente, los usuarios de Fuze pueden alternar fácilmente entre su teléfono de escritorio y su teléfono inteligente, en tiempo real, sin necesidad de terminar una conversación.

"No hay duda de que la pandemia mundial ha impulsado la forma en que trabajamos. Tener la capacidad de comunicarse e interactuar sin problemas a través de múltiples dispositivos sin interrupciones es esencial para la experiencia de trabajo flexible ", dijo Rob Scudiere, presidente y director de operaciones de Fuze. "En Fuze, estamos comprometidos a empoderar a la fuerza de trabajo distribuida y esta patente permite a los usuarios continuar sus conversaciones con colegas independientemente del dispositivo en el que se estén comunicando".

ACERCA DE FUZE

Fuze es un proveedor global de comunicaciones en la nube para empresas. Nuestra plataforma intuitiva de comunicaciones unificadas y centro de contacto permite una transición perfecta entre llamadas, reuniones, charlas y uso compartido gracias a la arquitectura de nube inteligente líder en la industria. Fuze permite a la fuerza laboral digital y distribuida comunicarse en cualquier lugar, en cualquier momento y a través de cualquier dispositivo. Fundada en 2006, Fuze tiene su sede en Boston, MA y oficinas en todo el mundo.

Para obtener más información, visite [fuze.com](https://www.fuze.com).



FIVE9 ANUNCIA UNA ASOCIACIÓN ESTRATÉGICA CON CONN3CT

Five9, Inc, un proveedor líder del centro de contacto inteligente en la nube, anunció que la compañía está expandiendo su presencia global al asociarse con Conn3ct, un proveedor líder de comunicaciones de servicios de red, comunicaciones unificadas y experiencia del cliente para empresas internacionales.

Conn3ct es un proveedor de soluciones de comunicaciones confiable que se basa en más de 30 años de experiencia en ayudar a organizaciones multinacionales de todo el mundo a resolver sus desafíos de comunicaciones.

Conn3ct es ampliamente reconocido por su red global que proporciona servicios SIP y de red telefónica pública conmutada (PSTN) a muchos países de todo el mundo. Esta nueva asociación estratégica entre Five9 y Conn3ct ayudará a estabilizar, mejorar y transformar los centros de contacto en la nube globales.

Noticias de tecnología de marketing: Hyland lanza Alfresco Collaboration Connector para Microsoft 365. "La fortaleza del centro de contacto en la nube inteligente Five9 nos da las herramientas para permitir que las empresas creen experiencias de servicio al cliente más humanas", dijo Steven Fricker, director de ventas y marketing de Conn3ct.

"Esta asociación formal se basa en las relaciones de muchos años que hemos construido con muchos miembros del equipo de liderazgo de Five9. Esperamos poder ofrecer esta solución CCaaS líder en el mercado a nuestros clientes de todo el mundo".

Noticias de tecnología de marketing: Daily Burn usa Socialbakers para atraer al público.

El conjunto de canales de comunicación que ofrece Conn3ct, combinado con la experiencia del centro de contacto omnicanal de Five9, ofrece compromisos con el cliente de alto nivel y un centro de contacto personalizable para satisfacer las necesidades únicas del cliente.

"A medida que continuamos construyendo nuestra sólida presencia en EMEA y en todo el mundo, Five9 se enorgullece de asociarse con Conn3ct", dijo Brian Atkinson, gerente general y vicepresidente para EMEA de Five9. "Para apoyar a las empresas con escala y capacidad a medida que Five9 se expande rápidamente en la región, es importante desarrollar nuestro ecosistema de socios con organizaciones afines que ayuden a satisfacer las diversas necesidades de nuestros clientes en el panorama del mercado en constante cambio".

MarTech Series (MTS) es una publicación comercial dedicada a ayudar a los especialistas en marketing a obtener más de la tecnología de marketing a través del periodismo en profundidad, blogs de autores expertos e informes de investigación.

Publicamos Perspectivas de tecnología de marketing relevantes y de alta calidad para ayudar a la comunidad empresarial a promover el conocimiento de martech y desarrollar nuevas habilidades de martech. Nuestro objetivo es llevar a los especialistas en marketing las últimas tendencias comerciales, productos y prácticas que afectan su estrategia de marketing.

Ayudamos a nuestros lectores a comprender el panorama de martech en rápida evolución y cubrimos el increíble impacto de la adopción de tecnologías de marketing en la forma en que hacemos negocios.




ESTRATEGIA DE CLIENTES Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARTIENDO DE UN CRM



Investigaciones de mercados indican que el 68% de los clientes dejan de consumir productos por recibir un servicio no satisfactorio. Esta es la razón por la que hay que tener una estrategia de fidelización.

Un cliente fidelizado, no lo es solo por la satisfacción que obtenga con el producto, sino por otros factores como los valores agregados, tal es el caso del servicio post venta, las marcas no son más que la información disponible en relación con la empresa a nivel intelectual y emocional.

Cuando se habla de fidelidad que incrementa el valor de los clientes, se está estableciendo que se ha

logrado información exclusiva de esos clientes.

El CRM o customer relationship management, por sus siglas en inglés, es un sistema de información que tiene como objetivo el valor de la información de la relación o ciclo de vida del cliente. el eje central del CRM es maximizar el valor del capital informacional entre empresa y cliente.

Es un error intentar reducir el CRM a uno solo de sus ejes, un CRM no es solo el departamento de atención al cliente o el canal de contacto telefónico (call center). Tampoco es únicamente la aplicación de comerciales, aunque para algunas organizaciones con fuerza de ventas numerosas, el término se ha asociado principalmente a este grupo. Una vez que el cliente es usuario de los productos de la empresa, será la organización de soporte la que deberá procurar que el grado de atención sea satisfactoria y confeccionar políticas adecuadas para obtener su opinión (feed back); para finalizar es preciso contar como tecnologías de información para la captación y análisis de datos del cliente, así como para permitir el desarrollo de los procesos en forma ágil y eficiente.

XORCOM IP PBX SYSTEMS ANUNCIA ASOCIACIÓN CON VOIP.MS

Xorcom, un proveedor de soluciones de telefonía y comunicación de voz para IP PBX (Private Branch Exchange), sistemas telefónicos de hotel, sistemas PBX virtuales y PBX multiinquilino, anunció el 15 de diciembre que ha completado pruebas de interoperabilidad y desarrolló una asociación técnica con VoIP.ms, un proveedor de VoIP de última generación con sede en Montreal.

"Estamos encantados de oficializar esta asociación con Xorcom", comentó David Rouleau, director de operaciones de VoIP.ms. "¡Esto ayudará a mejorar la experiencia de nuestros clientes compartidos más específicamente en el sector de la hospitalidad!". Xorcom se complace en asociarse con Voip.ms para que la integración de los troncales Voip.ms de alta calidad en los sistemas Xorcom sea fluida y sencilla, como parte de nuestro esfuerzo constante por mejorar la experiencia del usuario en cada etapa de interacción con nuestros sistemas CompletePBX".

SOBRE XORCOM

Los galardonados productos VoIP PBX cuentan con la confianza de bancos, agencias gubernamentales, corporaciones privadas, empresas públicas y pequeñas empresas en más de 100 países. Ofrece una amplia gama de dispositivos IP PBX que admiten VoIP y telefonía heredada, incluida la telefonía analógica y digital en sistemas telefónicos híbridos, máquinas PBX virtuales que permiten

ejecutar el sistema telefónico de la organización como una máquina virtual, ya sea en las instalaciones o en un sistema de datos central.

Xorcom trabaja en cooperación con operadores de telecomunicaciones en diferentes países para proporcionar a sus clientes sistemas telefónicos de vanguardia combinados con un servicio de alta calidad. Desde 2019, Xorcom ofrece la plataforma PBX multiinquilino MT Manager para el servicio PBX alojado.

SOBRE VOIP.MS

Fundado en 2007, VoIP.ms es un proveedor canadiense de voz sobre protocolo de Internet (VoIP) para traer su propio dispositivo con sede en Montreal, Canadá, con más de 80.000 clientes satisfechos, a saber, cPanel, ICON Health & Fitness, Toys "R" us y otros. VoIP.ms ofrece una amplia gama de funciones de telefonía estándar, así como funciones de comunicación mejoradas para simplificar las comunicaciones comerciales y residenciales, como números DID locales en más de 60 países.

También ofrece transferencia gratuita en EE. UU. Y Canadá para DID locales y gratuitos, terminación (llamadas salientes) en más de 125 países en todo el mundo, números gratuitos y servicios como E911, SMS, fax virtual y PRI virtuales.



ERP Y MICROSOFT DYNAMICS 365

Microsoft Dynamics 365 es una plataforma que se adecúa a las necesidades de cualquier empresa. Ofrece una visión global del negocio, funcionando como un ERP 360 fácil de usar y de navegación intuitiva.

Aprovecha todo el potencial que ofrece la nube: más seguridad, más colaboración entre equipos, facilitando el intercambio de procesos y datos, lo que se traduce en una mejora de los resultados de negocio sin necesidad de instalar hardware.

Cuenta con capacidades de inteligencia artificial para realizar predicciones sobre la evolución del negocio: como pueden ser las probabilidades de impago de una factura o las rupturas basadas en análisis de datos.

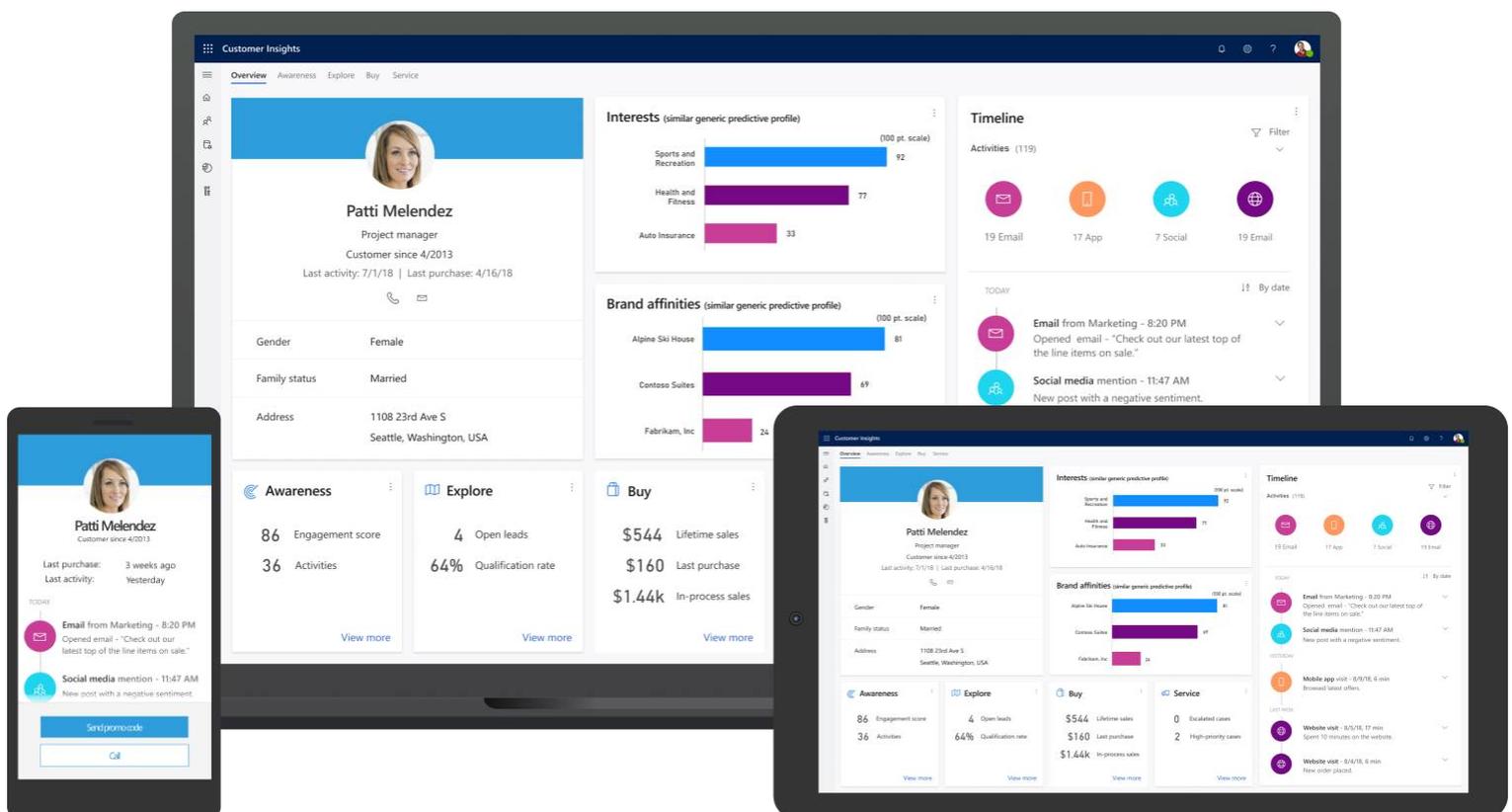
Dispone de un solo modelo de datos (Common Data System) que garantiza el evolutivo de las personalizaciones y extensiones de la aplicación, de esta forma no

es necesario actualizar dichas personalizaciones/extensiones cada vez que se actualiza la aplicación.

Se integra con Office 365, pudiendo agendar reuniones en Outlook desde la ficha de un cliente y asignar a un proyecto el tiempo empleado, o actualizar datos desde Microsoft Excel. Cuenta con un nuevo cliente móvil/web que permite al usuario el acceso desde cualquier dispositivo.

Algunos de los puntos no tan favorables que tienen muchas de las adaptaciones de Dynamics, es que se realizan de forma local por los partners, dando como resultado posibles brechas comunicacionales en el SAC (servicio de atención al cliente).

Es decir, en lo relacionado con el soporte, el usuario de Microsoft Dynamics depende por completo del partner, quedando el soporte directo del fabricante muy restringido.



EL UNIVERSO ERP Y SAGE 200

El universo ERP es versátil, actualmente incluso se presenta como el software más demandado por las empresas, motivado al amplio control y flexibilidad que proporciona sobre todos los flujos de información generados en cada área de las compañías.

De acuerdo al estudio elaborado por SoftDoit, donde se analizan miles de negocios en España, esta tecnología encabeza con amplio margen la lista de programas de gestión más requeridos (50%). Le siguen el CRM, con menos del 15%, y RRHH, con apenas un 13%.

Uno de los sistemas ERP es Sage 200 Edición Advanced, una solución tecnológica inteligente, exclusivamente centrada en la gestión integral empresarial que se adapta a empresas de todos los tamaños, ofreciendo una visión 360° del negocio.

Sage 200 está centrado en la gestión empresarial, lo que garantiza la continuidad y disponibilidad del programa, así como el conocimiento y las particularidades de cada uno de los mercados. Además, es independiente de los partners.

Funciona como un sistema modular, se adapta

al negocio al 100%, permitiendo añadir o suprimir funcionalidades, según las necesidades, sin que sea necesario la contratación de tecnología extra. Además, sus actualizaciones respetan las personalizaciones realizadas, sin costos operativos adicionales.

Optimiza el servicio al cliente adaptándose a las necesidades de cada uno, gracias a su eficaz soporte especializado y con personal propio capaz de resolver y gestionar más de 80.000 contactos al mes.

Permite evitar grandes costos iniciales dado sus múltiples propuestas de contratación y la modalidad de pago por suscripción que permiten una gestión de la inversión más controlada.

Además, es compatible con las últimas versiones de MS Windows, MS Office y MS SQL Server.

Aunque Sage 200 puede parecer menos competitivo en cuanto a precio. No obstante, tiene soluciones que facilitan el cumplimiento de las obligaciones legales, las tareas de auditoría y el control general de cualquier negocio, que se traducen en un menor costo de adquisición del producto (TCO).

Sage 200c - Software ERP

El programa de gestión empresarial para las PYMES de hoy



Gestión integral de la empresa



Una plataforma conectada



Simplicidad y facilidad para trabajar



Inversión tecnológica controlada

DISCORD PODRÁ COMPARTIR PANTALLA DESDE DISPOSITIVOS IOS Y ANDROID

La súper popular aplicación de chat Discord recibió una función muy solicitada a partir del 16 de diciembre de 2020: compartir pantalla móvil.

Como sugiere el nombre, la pantalla compartida permite a los usuarios capturar y transmitir todo en la pantalla de su teléfono y transmitirlo a un grupo de amigos. La compañía me dice que se han centrado particularmente en hacer que funcione bien cuando hay mucho movimiento en la pantalla, lo que permite cosas como la transmisión de juegos o las fiestas de visualización remota de YouTube/TikTok con altas velocidades de cuadro y latencia mínima.

Transmitir la pantalla de su dispositivo móvil significa compartir todo lo que flota en la pantalla de su teléfono, por lo que si no desea que aparezcan mensajes de texto aleatorios en la mitad de la transmisión, querrá activar el modo No molestar de su teléfono.

Discord adquirió la capacidad de compartir pantalla por primera vez en 2017, y la implementó junto con el chat de video.

Desde entonces, compartir su pantalla ha requerido una computadora de escritorio o una computadora portátil; esta actualización trae dispositivos iOS y Android a la mezcla.

Las transmisiones de pantalla compartida móvil se pueden transmitir a hasta 50 espectadores simultáneamente, sin límite en la cantidad de usuarios que pueden compartir pantalla en el mismo canal.

La función comenzaría a implementarse a partir del 16 de diciembre de 2020, pero no se sorprenda si fue de inmediato; sale en oleadas, por lo que algunos lo obtendrán antes que otros.

Si el lanzamiento se realiza según lo planeado, todos los usuarios con dispositivos compatibles deberían tenerlo al final del 17 de Diciembre de 2020.



CISCO ADQUIERE IMIMOBILE

Cisco e IMI mobile PLC anunciaron que han llegado a un acuerdo sobre los términos de una oferta en efectivo recomendada según la cual Cisco pagará 595 centavos por acción a cambio de cada acción de IMI mobile, o un precio de compra agregado de aproximadamente USD \$ 730 millones, suponiendo que esté completamente diluido. acciones, netas de efectivo e incluida la deuda. El tipo de cambio utilizado para la conversión de £ a USD es de 1,3438, derivado de Bloomberg, a las 16:00 horas del 4 de diciembre de 2020.

IMI mobile proporciona software y servicios que permiten a las empresas y organizaciones mantenerse constantemente conectadas con sus clientes a través de canales interactivos mejorados que incluyen redes sociales, mensajería y voz.

Tras la finalización de la adquisición, Cisco podrá ofrecer a las empresas orientadas al cliente una solución de gestión de la interacción con el cliente de un extremo a otro y una rica experiencia del cliente, junto con la capacidad de impulsar interacciones y orquestación más rápidas e inteligentes a lo largo del ciclo de vida de el cliente.

A medida que más personas trabajan de forma remota o desde casa, los clientes empresariales se están moviendo cada vez más hacia la prestación de un centro de contacto como servicio (CCaaS). La solución de Cisco Webex Contact Center, junto con el software y los servicios de IMI mobile, ofrecerán una solución que:

Inteligente: uso de IA a lo largo de todo el recorrido del cliente para crear superagentes y empleados de primera línea aumentados.

Contextual: proporcionar los datos del cliente necesarios para personalizar las interacciones.

Colaborativo: potenciar la colaboración de los empleados para ofrecer 10 veces mejores experiencias al cliente.

Omnicanal: conexión con los clientes en el canal que elijan (texto, redes sociales o voz) durante todo el recorrido del cliente.

Programable: brinda a la empresa la capacidad de organizar los flujos de trabajo y personalizar los viajes de los clientes³

"Una excelente relación con el cliente se basa en interacciones consistentemente agradables en las que cada punto de contacto en cada canal es una oportunidad para que las empresas brinden experiencias ricas, atractivas e intuitivas", dijo Jeetu Patel, vicepresidente senior y gerente general del negocio de Aplicaciones y Seguridad de Cisco. "Esperamos trabajar con IMI mobile para ayudar a crear una solución CXaaS integral para el mercado, una que brinde a las empresas una plataforma para brindar experiencias placenteras en todo el ciclo de vida del cliente".

"Estamos entusiasmados de unirnos a Cisco y convertirnos en parte de una de las empresas de tecnología líderes en el mundo en su búsqueda de brindar excelentes experiencias para los clientes", dijo Jay Patel, CEO de IMI mobile. "Creemos que habrá un mundo de conexiones dinámicas y siempre activas entre las empresas globales y sus clientes, y la combinación de nuestras respectivas tecnologías nos permitirá hacer que cada interacción sea más importante para nuestros clientes".

HECHOS CLAVE:

* La oferta de Cisco ha sido recomendada por la junta directiva de IMI mobile. La adquisición está sujeta a una serie de condiciones como se establece en el anuncio publicado hoy de acuerdo con la Regla 2.7 del Código de Adquisición del Reino Unido, incluida la aprobación de los accionistas de IMI mobile y ciertas aprobaciones regulatorias.

* Se espera que la adquisición de IMI mobile se cierre en el primer trimestre del año calendario 2021.

* Una vez completada la transacción, el equipo de IMI mobile se unirá a la unidad de negocios de Centro de contacto de Cisco, dirigida por Omar Tawakol, vicepresidente y gerente general de Centro de contacto de Cisco, parte del negocio de colaboración de Cisco.



BIG DATA EN LA GESTIÓN DE TALENTO

Con más de 7.000 colaboradores en España, Securitas Direct expresa su compromiso firme con la generación de empleo de calidad, ofreciendo la incorporación a un entorno de crecimiento, con foco en el desarrollo tecnológico y la innovación, y con la satisfacción de los clientes en el centro de todas sus acciones.

Planes de carrera muy bien definidos en el ámbito comercial y contact center, permite a los profesionales que demuestren un alto desempeño y potencial promocionar a posiciones de mayor responsabilidad, asumiendo un rol de gestión y desarrollo de equipos.

Securitas Direct ha desarrollado un programa llamado Growth Map, un sistema de crecimiento que ofrece a los profesionales la oportunidad de desarrollar y potenciar sus capacidades a la vez que se adaptan a los nuevos modelos de trabajo.

Es un modelo de crecimiento abierto y flexible que permite asumir roles, proyectos y experiencias no solo contemplando un crecimiento vertical con una progresión estática, sino oportunidades de crecimiento horizontales en áreas complementarias de expertise.

Securitas Direct es una empresa comprometida con la innovación. De ahí que la organización también utilice la tecnología de punta en la gestión del talento, como los modelos predictivos o el Big Data. Utilizan modelos predictivos en procesos de reclutamiento ya que estos ayudan a establecer la probabilidad que tiene un candidato de parecerse al perfil de éxito definido por la compañía.

Es un primer filtro que ayuda a seleccionar personas que tendrán un buen desempeño en ventas y otros departamentos.

Securitas Direct también aplica el big data en la gestión de talento, el modelo predice si un profesional de alto potencial está en riesgo de abandonar la compañía, lo que permite tomar medidas para retenerlo. En primera instancia puede parecer que no hay un vínculo claro, pero la realidad es que Securitas Direct logró reducir de un 7% al 0% la rotación en el grupo de alto potencial.

Todas estas variables han hecho posible que la compañía haya sido certificada durante dos años consecutivos por Top Employers Institute como una de las compañías españolas más relevantes en el desarrollo de estrategias de personas.



SECURITAS

BANCO SANTANDER EL MEJOR CONTACT CENTER DE ESPAÑA DURANTE LA PANDEMIA

La distinción que otorga la Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes (AEERC) en la categoría de: Mejor adaptación del modelo de relación y operativo ante el Covid-19, fue concedida al contact center del Banco Santander, dada la excelente en la gestión de la pandemia.

El jurado valoró la velocidad de ejecución en un entorno de estrés sin precedentes en el mundo, pasando de trabajar 1.000 gestores a 1.500 en solo quince días, dotándolos de los medios y formación necesarios para el trabajo en tales circunstancias.

La sensibilidad al público más vulnerable, dando prioridad a la atención de los adultos mayores de 70 años, la capacidad para garantizar la seguridad de los gestores y de los clientes, el grado de avance en la transformación digital del contact center,

apoyado en el uso de herramientas de auto ayuda, y las nuevas funcionalidades que incorpora la última versión de su app, son factores que inclinaron la balanza a favor de Santander.

El contact center del Banco Santander ha realizado cerca de 20 millones de interacciones en 2020, el 32 % resueltas de forma digital mediante inteligencia artificial, con asistentes virtuales y voicebot. También ha realizado 125.000 operaciones comerciales que ascienden a 3.000 millones de euros.

El Contact Center dispone de servicios de chat banking, soporte a través de WhatsApp, Twitter, Facebook e Instagram, y un potente asistente virtual que resuelve 4 millones de consultas al año de forma ágil y sencilla.



CURSOS ONLINE

COMERCIAL Y VENTAS

¿Y SI APROVECHAS
EL TIEMPO
QUE ESTÁS
EN CASA?

- DIRECCIÓN COMERCIAL
- DISTRIBUCIÓN COMERCIAL
- GESTIÓN COMERCIAL
- NEGOCIACIÓN COMERCIAL
- SERVICIO POSTVENTA
- TÉCNICAS DE VENTA PERSONAL



www.formantec.es



hola@formantec.es

formantec

AYUNTAMIENTO DE HUETE IMPULSA EL TELETRABAJO

El Ayuntamiento de Huete impulsa el teletrabajo con el objetivo de ofrecer y facilitar la posibilidad de trabajar a distancia.

LAS PRINCIPALES PREMISAS DE PLAN SON

Utilizar los espacios municipales para desarrollar el teletrabajo. Esto incluye la utilización del centro de internet y wifi pública en horario de mañanas.

En el caso de las pedanías se permite la utilización del respectivo punto de inclusión digital también con utilización de espacio físico y wifi pública.

Impulso y oferta en formación de competencias digitales para que las personas interesadas puedan acceder a puestos de trabajo que, con unos conocimientos en la utilización de herramientas digitales, se desarrollan mediante teletrabajo.

El Ayuntamiento promueve junto con la empresa Talentivo, cursos de formación con el objetivo de dotar las herramientas necesarias a la población para encontrar trabajo, enlazando personas forma-

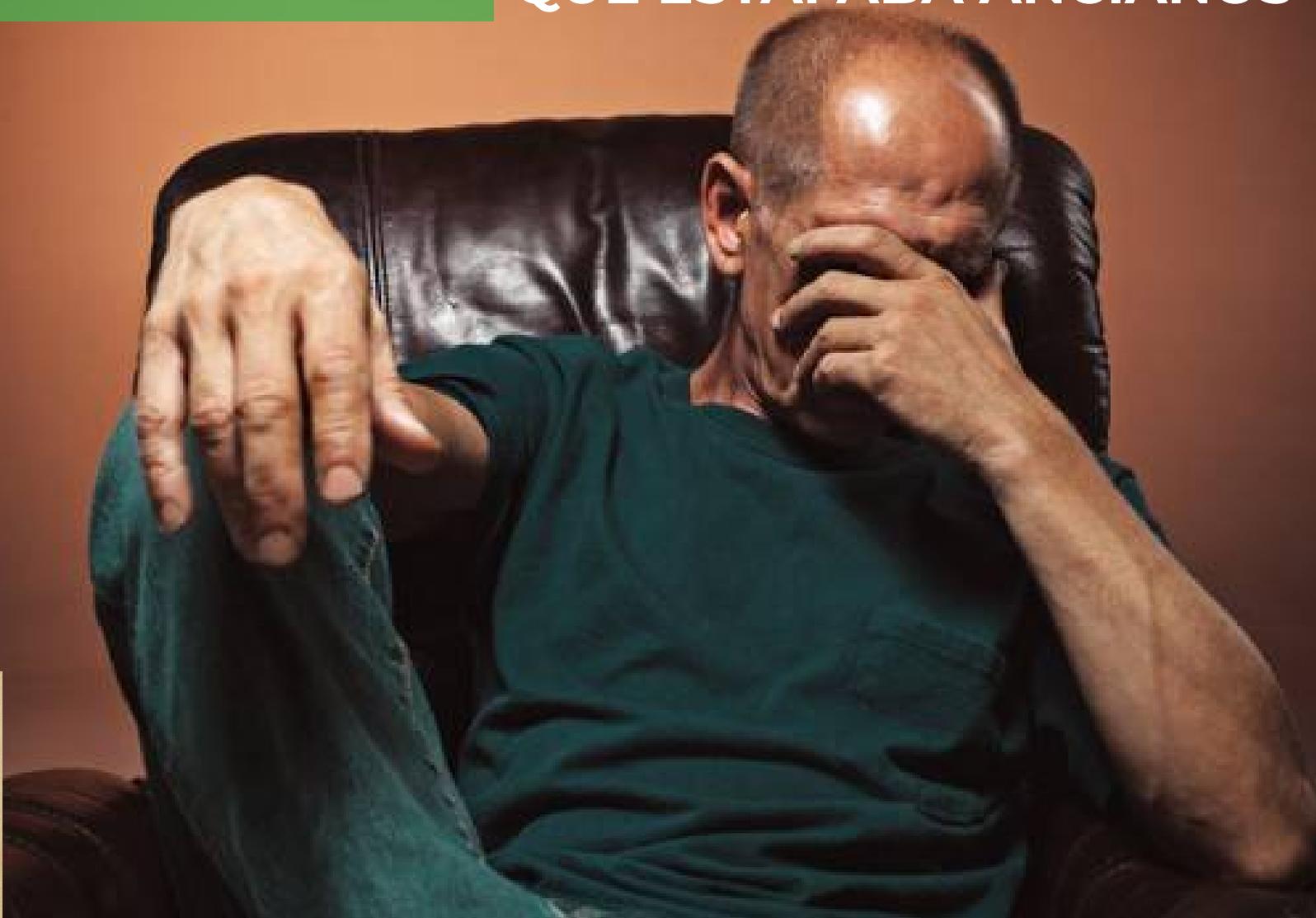
das con empresas de España receptoras de personal en la modalidad de teletrabajo y que respeten su lugar de residencia. Uno de los perfiles a desarrollar en los cursos es el de operador de Contact Center.

El curso estará sujeto a valoración previa para adecuación del perfil. Además de los conocimientos técnicos en procesos de Contact Center con Salesforce, y píldoras formativas en habilidades importantes para este puesto de trabajo, la empresa formativa realizará enlace con empresas para contratación de los alumnos que adquieran los conocimientos y habilidades, además de su correspondiente certificado.

Desde el Ayuntamiento están convencidos de que la transformación digital del empleo puede y debe ayudar a combatir la despoblación, por eso la apuesta orientada a que vecinos y oriundos tengan la posibilidad de acceder a puestos de trabajo que permitan, desde el trabajo a distancia, vivir en el pueblo.



ALEMANIA DESMANTELADA BANDA QUE ESTAFABA ANCIANOS



Las autoridades alemanas desmantelaron una banda criminal internacional que estafaba ancianos, los convencían de entregar dinero y valores a delincuentes que se hacían pasar por agentes de policía.

En colaboración con las autoridades turcas la policía allanó un call center en Izmir, en el suroeste de Turquía, donde los sospechosos presuntamente llamaban a los jubilados en Alemania y los convencían de entregar sus valores a agentes de policía falsos, de acuerdo a lo que reseña el diario Rheinische Post.

En total 38 personas fueron arrestadas semanas atrás y 48 lugares fueron allanados además del call center. Fueron incautados 1,7 millones de euros (2 millones de dólares) en

metálico, cinco kilos de oro y relojes valiosos, informó el diario. Además se incautaron 41 autos de lujo y 87 propiedades inmuebles de alto valor.

En este call center había miembros de familias que vivían en Alemania pero las deportaron debido a sus crímenes. Los sospechosos presuntamente decían a la gente que sus joyas o dinero no estaban a salvo en sus casas o el banco, y que enviarían a agentes de policía a recogerlos y guardarlos en lugar seguro.

Desde que allanamos el call center casi no ha habido más llamadas de ese tipo en Alemania, dijo Wolfgang Herrmanns, de la oficina criminal del estado, al diario. Hemos secado el pantano.

CRM Y SU ALCANCE EN LAS PYMES

Un CRM puede alcanzar múltiples aplicaciones en una pyme. Ayuda a crear un ecosistema de ventas y marketing centrado en el cliente, potenciando la atención comercial e incrementando la seguridad y confianza del cliente en la empresa.

Las pequeñas y medianas empresas se pueden ver desbordadas por la gestión de los clientes, cuando ya han formado una base de datos importante. Así, es fácil que se pierda la continuidad en las comunicaciones y las acciones, e incluso que el cliente decida no

continuar con una empresa que no ha sido capaz de atender a sus necesidades.

Un CRM contribuye a solucionar estos problemas, creando un histórico de ventas y comunicaciones con cada uno de ellos, permitiendo así a la empresa mejorar su comunicación y soporte.

No obstante, los beneficios de un CRM no se reducen a la gestión de ventas y de atención comercial, sino que también juega un papel muy importante en la estrategia de marketing.

No siempre las pymes pueden permitirse pagar un estudio

de marketing para poder anticiparse a las decisiones de sus clientes y del mercado.

No obstante, muchos de los sistemas CRM del mercado permiten prever las necesidades de los clientes y suplen esa falta de estrategia de marketing.

En resumen, el sistema de gestión CRM es una herramienta esencial para cualquier empresa que necesite mejorar la gestión de ventas y atención al cliente, así como mejorar en su estrategia de mercado, sin duda, constituye una opción a considerar a la hora de expandirse.



CENTRO DE CONTACTO

USDA



1 Site.
Number.
Email.



ASK.USDA.GOV • 1-833-ONE-USDA • ASKUSDA@USDA.GOV

Hay un nuevo centro de contacto disponible para personas con preguntas para el Departamento de Agricultura de EE. UU.

El Centro de Contacto de AskUSDA abrió el 23 de noviembre para servir como "una puerta de entrada" para consultas telefónicas, por chat y por Internet.

Antes de AskUSDA, las personas tenían que navegar por docenas de números de teléfono y no tenían opción de autoservicio en línea, lo que generaba frustración. AskUSDA puede conectar personas con representantes del USDA por teléfono, facilitar el chat con un agente en vivo en el sitio web o permitir la comunicación por correo electrónico.

Los representantes están disponibles por teléfono de 9 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes al 833.ONE.USDA y en línea en ask.usda.gov, con agentes de chat en vivo de 10 a.m. a 6 p.m. entre semana.

Envíe sus consultas por correo electrónico a askusda@usda.gov y reciba nuestro boletín de noticias SMN Xtra Gratis con George Ellison. Suscríbete a nuestros boletines por correo electrónico

Rumble: un boletín semanal empoderador creado por mujeres, para mujeres

SMN Xtra: actualizaciones de Smoky Mountain News durante la semana.

SUMACRM Y EFFICY Y SU NUEVO CURSO GRATUITO DE VENTAS

El editor de CRM europeo Efficcy impulsa un nuevo curso de ventas basado en la formación que hace 4 años inició SumaCRM, empresa del mismo sector establecida en Madrid que adquirió hace un año.

En 2016 SumaCRM lanzó un curso de ventas gratuito auspiciado por nombres reconocidos del sector de las startups como Jean Derely, Iñaki Arrola o Diego Ballesteros. En estos 4 años por la formación pasaron 10.577 comerciales.

La formación estaba enfocada en la venta a empresas pequeñas y medianas, que en definitiva, se trataban del público objetivo del editor de CRM establecido en Madrid. Cuando adquirieron SumaCRM e inspirados por la experiencia de estos en la edición y publicación gratuita de formación especializada en ventas, recogieron el testigo y empezaron a desarrollar su propio curso de ventas. En esta ocasión, enfocada en empresas más grandes y centrada en cerrar tratos de 20.000 euros en adelante.

Para asegurarse la calidad de los contenidos ofrecidos, no están contando solo con su conocimiento interno sino que están invitando a cada una de las lecciones a algunas de las voces más autorizadas del sector, como Iñaki Alcaraz, socio director de AGLV o Xavier Laballós, fundador de Growth Hacking Course. Hasta ahora han lanzado las 4 primeras lecciones de la formación y la han visto en total 3.951 usuarios.



¿Qué es un CRM?



DEFINICIONES PARA PRINCIPIANTES

Un CRM (Customer Relationship Management), es un sistema de gestión de las relaciones con los clientes que puede ayudar a mejorar la atención comercial y el servicio que ofrece una organización.

La implementación de un sistema CRM puede ser de costos razonables y a la largo plazo puede ser altamente beneficioso para cualquier empresa.

Un CRM entonces, es una herramienta integral cuyo objetivo es mejorar la interacción cliente-empresa y que permite mejorar tanto las comunicaciones externas como internas de la misma.

El CRM registra todos los contactos del cliente con la empresa y los aglutina, creando un archivo histórico con ellos. Puede ser empleada como base para una estrategia de marketing, dado que ayuda a comprender a los clientes y a anticiparse a sus necesidades a la hora de ofrecer los productos.

Los CRM pueden ser locales, pero cada vez hay más servicios alojados en la nube, por lo que es accesible desde cualquier dispositivo, convirtiéndose en una herramienta muy atractiva para las personas que trabajan fuera de la oficina.

En el caso de las pymes, es una herramienta ideal si se toma en cuenta que en muchas ocasiones no pueden contar con un departamento comercial propio por lo que podrán encontrar en el uso de un CRM, múltiples ventajas en el uso de este sistema.



TEAMVIEWER SE INTEGRA CON SALESFORCE Y SERVICENOW

TeamViewer anunció hoy integraciones con ServiceNow y Salesforce, impulsando el soporte remoto de realidad aumentada (AR) para los trabajadores de primera línea con seguimiento de objetos 3D.

Estas integraciones permitirán a los expertos remotos ver lo que ven los empleados de primera línea y luego guiarlos con la asistencia de AR. Las comunicaciones con los trabajadores de primera línea contarán con seguimiento de objetos en 3D en el que los marcadores espaciales se adhieren a objetos del mundo real para resaltar elementos con anotaciones de texto en la transmisión de video en vivo a través de cámaras de dispositivos móviles. La integración de ServiceNow ofrece sesiones de soporte de realidad aumentada iniciadas directamente desde ServiceNow Incidents a través de SMS con un solo clic.

TeamViewer también agregó soporte AR a Salesforce Exchange, lo que permite a los clientes iniciar sesiones de soporte AR desde Salesforce con la funcionalidad de compartir SMS con un solo clic.



TeamViewer



servicenow

GOOGLE MEET INCLUIRÁ SUBTÍTULOS AUTOMÁTICOS EN ESPAÑOL

Google Meet, el servicio de videoconferencias que cuenta actualmente con soporte para los subtítulos automáticos de la función "Live caption" en inglés, se ampliará con el soporte para español y otros tres idiomas.

Google incluyó live caption con Android 10, una función que introduce subtítulos de forma automática en los videos, podcasts o mensajes de audio, también se encuentra en Meet, donde actualmente está disponible solo en inglés. No obstante, el código de Google Meet muestra que próximamente introducirá el soporte para más idiomas, como recogen en XDA Developers. Se trataría del soporte para español, francés, portugués y alemán.

Los usuarios tendrán la posibilidad de configurar el idioma en los ajustes para los subtítulos automáticos. Seleccionar el idioma que usará la gente en tus reuniones. Los subtítulos se mostrarán en ese idioma en todas las reuniones en tu dispositivo.



CRM EN UNA CLÍNICA DENTAL

Nubimed es el CRM de avanzada que ofrece un programa de facturación para una clínica dental que facilita la tarea diaria.

El CRM (Customer Relationship Management) permite efectuar un seguimiento integral a los pacientes para obtener mejores resultados a corto, mediano y largo plazo.

ENTRE LAS PRINCIPALES VENTAJAS DE EMPLEAR UN CRM TENEMOS:

- *Mejora tu experiencia de cliente*
- *Seguimiento a los pacientes*
- *Potencia las campañas de marketing*
- *Centraliza la información en un solo software*
- *Gestiona la agenda médica*

Un software de gestión de clínicas dentales es la mejor manera de efectuar un trabajo eficiente, sin contratiempos y brindando las mejores soluciones a sus clientes. Un CRM adecuado a las necesidades de la clínica permite tener un control del trabajo y de todas las tareas que se llevan a cabo a fin de lograr mejores resultados en tiempo récord.



ARTS COUNCIL ENGLAND BUSCA UN DIRECTOR DE COMUNICACIÓN, MARKETING, CON SEDE EN MANCHESTER

¿Puede gestionar personas y prioridades en conflicto bajo presión? ¿Incluye su conjunto de habilidades una sólida redacción de textos publicitarios, un ojo creativo para los detalles y una brillante comprensión de los canales de comunicación de marketing, incluidos web, redes sociales y CRM? ¿Se siente cómodo trabajando con múltiples partes interesadas internas y externas, en todos los niveles, mientras hace avanzar varios proyectos para lograr los objetivos estratégicos de comunicación?

Este es un papel fundamental en el departamento de Defensa y Comunicaciones del Arts Council y están buscando a alguien que pueda comenzar a trabajar y tener éxito en los próximos 12 meses para ellos y para el Arts Council. El candidato ideal podrá comenzar a trabajar a fines de enero de 2021.

ARTS COUNCIL
ENGLAND

LAS 4 TENDENCIAS EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA 2021 EN LATINOAMERICA

La pandemia disparó la necesidad de armar proyectos tecnológicos que ayudarán a las compañías a ser más flexibles, más resilientes, capaces de responder a nuevos desafíos de manera rápida y eficiente.

En este contexto la aplicación de inteligencia artificial es fundamental, y tal como dice Javier Ailbirt, CEO y co-founder de TheEye, la plataforma de Automatización de Procesos con Inteligencia Artificial de Latinoamérica: "Las elegidas para el 2021 serán aquellas estrategias que ayuden a las compañías a ser más flexibles y tener una mayor capacidad de resiliencia", afirmó.

ESTAS SON LAS 4 TENDENCIAS IDENTIFICADAS:

1.- HIPERAUTOMATION:

La automatización de procesos lleva a las compañías a que sus talentos puedan enfocar su experiencia y trabajo a tareas que no sean repetitivas, y con eso lograr mejorar la eficiencia de una empresa, liberando tiempo para dedicarlo a tareas de valor.

Si se analiza la carga de trabajo que representan las tareas administrativas, en promedio, las empresas destinan un 53% de las actividades a coordinación y control, un 30% a resolución de problemas y colaboración, un 10% a innovación y estrategia y un 7% al desarrollo de personas.

Adoptando inteligencia artificial se reduce al menos un 30% de la carga administrativa. Al suceder esto, el resto de las áreas crecerán de forma proporcional cambiando la estructura donde solo el 24% estaría destinado a lo administrativo, el 49% enfocado en resolución de problemas y colaboración, un 16% en estrategia e innovación y un 11% en desarrollo de personas y vínculos.

2.- LOW-CODE / NO-CODE:

Este tipo de tecnología permite a usuarios no técnicos desarrollar aplicaciones sencillas o utilizar herramientas como Inteligencia Artificial sin ser especialistas. En 2019, el 37% de los desarrolladores usaban o planeaban usar productos low-code, en 2020 esa cifra superará al 50%. Respecto a los dispositivos y la adopción de esta tecnología, hay una tendencia de crecimiento por VUI (Voice User Interface), interfaces hechas 100% sobre voz, como por ejemplo Alexa, Siri y Google Assistant.

3.- DIGITAL ACCESSIBILITY:

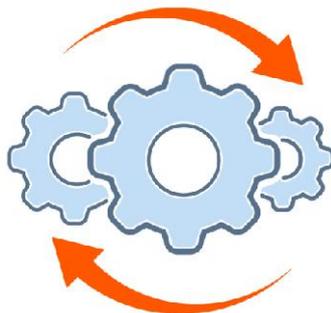
Inclusión en los procesos a personas con características especiales.

Otro de los objetivos de la tecnología es mejorar la calidad de trabajo de personas con capacidades especiales, que según al OMS integran el 15% de la población mundial.

Por ejemplo en el caso de hipoacusia, la tecnología Speech to Text, palabra a texto, permitirán involucrar a personas en procesos tan simples como la interacción con los equipos de trabajo. La técnica inversa, Text to Speech, permitirá a las personas no videntes involucrarse en procesos donde se manipulen textos.

4.- PLAYERS EN LA AUTOMATIZACIÓN:

Si bien la automatización se da en todas las industrias, para el año entrante se observa una fuerte tendencia en los sectores de e-commerce, banca y de seguros. La banca y seguros son industrias que ven en la automatización de procesos una forma de volverse más ágiles y competitivas. Esta tendencia no difiere de lo acontecido este año, donde las empresas que más automatizaciones implementaron provienen en un 48% de la banca, un 21% son fintechs, un 18 % seguros, un 8 % consumo masivo y e-commerce, y un 5% el agro.



Hyperautomation

EMPRESA DE SOFTWARE PROMUEVE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL ENTRE EJECUTIVOS

En un contexto en el que la transformación digital está en pleno auge, las empresas y la industria en general se enfrentan al desafío de implementar tecnologías que les permitan mantener sus negocios en funcionamiento.

REINVENCIÓN PARA ABORDAR LA CRISIS

En este contexto, la IAE Business School junto a Red Hat, el líder del software de código abierto empresarial, implementan el programa: "Disrupción digital: lecciones para el futuro abierto de la industria", dedicado a ampliar el conocimiento sobre cómo la disrupción digital y los procesos transformacionales llevan a empresas y organizaciones a reinventarse y reactivarse con el paso de la contingencia.

El programa compuesto por 6 encuentros con diferentes temáticas- busca analizar y reflexionar sobre las principales tendencias de innovación tecnológica.

Durante el primer curso, que ya finalizó, se estudiaron los nuevos paradigmas de innovación y tecnología, con experiencias y casos prácticos de empresas e instituciones.

De esta forma, el programa busca que los participantes obtengan una visión panorámica de las tendencias tecnológicas más importantes alrededor del mundo, su impacto en las empresas y el cambio cultural que requieren, así como la importancia de una cultura continua de innovación y desarrollo de soluciones colaborativas.

Al respecto, Jorge Payró, Country Manager de Red Hat Argentina sostiene: "La mayoría de las innovaciones que disrumpan el mercado son producto de equipos colaborativos.

Por eso desde Red Hat, seguimos generando espacios que fomenten la participación entre profesionales, y de esa manera sentar las bases para la innovación".

Además de obtener conocimiento útil para la aplicación de tecnología de vanguardia en las empresas, los ejecutivos que participaron recibieron un certificado por parte de IAE Business School y Red Hat.

INNOVACIÓN Y CAMBIO CULTURAL

Con este programa, IAE Business School y Red Hat inician su camino en la capacitación de líderes de diferentes industrias, que busquen consolidar conceptos y experiencias acerca de la transformación e innovación digital y el cambio cultural que esto requiere.

"En este programa, compartimos con los responsables de las áreas de IT e innovación de las principales empresas líderes de la argentina, sobre cómo impactar sus modelos de negocio, a través de la inclusión de tecnología: imaginar un futuro próximo diferente, y monetizarlo", destaca Pablo M. Poza, Profesor del IAE Business School y Director del programa.

El trabajo en equipos con empowerment, la co-construcción, la agilidad, son competencias que llegaron para quedarse en un mundo que nos impulsa hacia la digitalización en cada espacio de la vida cotidiana. En las empresas atentas a esta realidad, los proyectos de transformación están tomando escala aceleradamente en este 2020. Colaborar con la formación de los líderes de estos procesos, es el objetivo de este tipo de programas en los que se suman los aportes en cada área de expertise, de IAE Business School y Red Hat.

IAE
BUSINESS
SCHOOL



Red Hat

ZOHO IMPULSA EL CRECIMIENTO DE PARTNERS EN LATAM

“En Zoho estamos listos para afrontar los nuevos retos del mercado y para ello buscamos incrementar y capacitar nuevos aliados que nos ayuden a construir este camino en la región” señaló Mayra Victorian, directora de Partners para Zoho en América Latina.

PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DE NUEVOS SOCIOS

La empresa de tecnología puso en marcha un programa que busca ampliar el número de Partners con que trabaja en América Latina.

A través de él brindará apoyo, soporte y capacitación para que mejoren sus resultados.

La estrategia está dirigida a organizaciones de todos los niveles en los diferentes países de la región, e incluye a emprendedores, consultoras e integradores. Un estudio elaborado por Zoho identificó que el 73% de las empresas en América Latina planea adoptar modelos mixtos de trabajo (virtuales y presenciales) una vez termine la pandemia, al tiempo que 21% piensa que sus operaciones seguirán siendo virtuales.

Es por ello que los canales especializados deben transformar sus modelos hacia la venta de servicios y suscripciones, centradas en mejorar el valor para los clientes, los Partners y la marca. En los últimos meses, Zoho ha desarrollado su estrategia de Partners, basada en tres perfiles y verticales de negocio claramente definidas en la región:

1.- SOCIOS DE CONSULTORÍA: personalizan, integran e implementan soluciones Zoho para sus clientes. Una vez que este sistema personalizado comience a funcionar, esta clase de Partners capacita a los usuarios finales, ofrece

asistencia al cliente de primer nivel y administra las relaciones.

Los beneficios para Partners

Comisiones de ventas, Portal de socios y foros en línea para conectarse con empleados de Zoho o socios de Zoho, invitaciones a eventos de Zoho en todo el mundo, asistencia especializada de productos, información previa y actualizaciones sobre nuevos productos y estrategias, aparición en el sitio de socios certificados de Zoho, materiales de capacitación y aprendizaje en línea.

2.- SOCIO DE PLATAFORMA: crea soluciones personalizadas en las plataformas Zoho existentes. Puede ser una solución de CRM personalizada para una industria específica, como turismo, o una solución completamente personalizada para un cliente específico, como un sistema de administración de pedidos para un distribuidor de vinos.

Los beneficios para Partners

Una plataforma de Zoho CRM altamente configurable y personalizable para el desarrollo de CRM vertical (web y móvil), opción para ofrecer un CRM vertical personalizado con su propia marca y nombre de dominio alojado por Zoho, acceso a un equipo especializado de asistencia para socios y negocios, comunicación con clientes actuales que han implementado sistemas similares, y libertad para establecer precios y márgenes en función de su propia marca.

3.- SOCIOS TECNOLÓGICOS: integra su solución en uno o más productos Zoho para agregar valor a la experiencia del cliente. Zoho colabora estrechamente con una serie de proveedores de tecnología, en diversas industrias, lo que ofrece a los clientes acceso a una amplia gama integrada de productos y servicios complementarios.

Los beneficios para Partners

Potencial para fomentar nuevos negocios para su producto a partir de la base de clientes de Zoho, capacidad para extender su producto a fin de resolver las necesidades más grandes de los clientes, acceso a recursos de integración y desarrollo de Zoho, visibilidad de su producto o servicio a través de Zoho Marketplace.



Premium
Partner

STARTUP ARGENTINA CREÓ UNA APLICACIÓN QUE TE AYUDA A VENDER DATOS ONLINE



En la era de la economía digital, la información es un bien que vale oro. Literalmente. Por ello, una startup argentina creó una aplicación para que las personas ofrezcan su información a empresas y obtener un rédito económico.

Se trata de Wibson, una app para Android que se conecta a fuentes de datos (Facebook, LinkedIn, Google y la ubicación del GPS), quedan almacenados y encriptados en el teléfono, y el usuario puede aceptar ofertas de compañías que usan esa información para campañas de publicidad, investigaciones, etcétera.

"Sabemos que la inteligencia artificial pronto será un elemento central de cómo funcionan muchas cosas en el mundo y son los datos los que respaldarán estos sistemas y generarán valor. Hay muchas fuentes, pero las personas no participan en el valor que estos datos generan", explica Matías Travizano, CEO y cofundador –junto a Martín Minnoni– de Wibson.

"Vimos la oportunidad de desafiar los principios actuales para beneficiar mejor a los verdaderos propietarios de la información: las personas. Y para que las compañías compradoras tengan fuente mejor y más pura de datos", agrega el CEP de Wibson.

Ahora, ¿cuánto cuestan los datos? Un estudio realizado por Wibson indica que un usuario puede ganar al menos u\$s240 anuales monetizando sus datos.

"Las compañías envían ofertas de compra de datos a los usuarios y éstos decidirán si aceptan o no compartirlos. Si aceptan, la transacción es validada por nodos en la red de Blockchain y los datos se envían directamente desde el dispositivo hacia el comprador de datos", detalla Rodrigo Irrarazábal, gerente de Marketing de la empresa. Según el directivo, "el uso de los datos de los usuarios está determinado por los términos de la oferta y es un acuerdo vinculante regido por los contratos inteligentes en el mercado de datos de Wibson".

Una de las últimas empresas que se sumó como "compradora" de datos en Wibson es Jampp, una plataforma de promoción de aplicaciones a nivel internacional creada en la Argentina y con filial en Reino Unido.

Los pagos, no obstante, se realizan mediante el token WIB de Wibson, que puede cambiarse en Coinsuper, aunque están en negociaciones para que sea aceptado en otras casas de cambio virtuales.

Por otra parte, la empresa recibió inversiones de DGG Capital, Kenetic Capital y de Wayra, la aceleradora de startups de Telefónica.

En la actualidad, Wibson cuenta con un staff de 30 empleados y más de 7.000 usuarios únicos. De ese total, el 70% es de la Argentina, el 10% de Uruguay, el 18% de España y el 2% de Reino Unido. Además, ya se realizaron más de 85.000 transacciones en la plataforma.

BHD LEÓN Y LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN REPUBLICA DOMINICANA

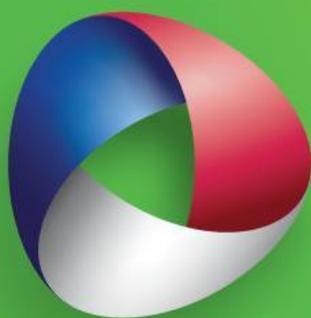
El Banco BHD León puso a disposición de sus clientes personales una aplicación de autenticación para realizar transacciones en sus canales y una nueva versión de su aplicación móvil con mejoras en la navegación y las funcionalidades.

La aplicación de autenticación es una tarjeta digital de claves, una innovación tecnológica que facilita la realización de transacciones locales e internacionales en el internet banking y la app móvil de la entidad, y en otros de sus canales, como al utilizar el call center o realizar operaciones en sucursales.

En palabras de Steven Puig, presidente ejecutivo del Banco BHD León: “con el lanzamiento de estas dos aplicaciones, la nueva Tarjeta de Claves Digital BHD León, que ofrece mayor seguridad, es más eficiente y fácil de usar; y la nueva versión de Móvil Banking Personal BHD León, avanzamos hacia nuestra visión digital de optimizar y actualizar la experiencia de nuestros clientes (...)

Somos un banco universal con una visión digital enfocada en la satisfacción de nuestros clientes; por eso continuaremos trabajando para que la entrega de la experiencia bancaria superior que caracteriza al BHD León responda cada vez mejor a las expectativas digitales de nuestros clientes personales y empresariales”. La versión mejorada de la aplicación móvil tiene cambios en el diseño y presenta las opciones de pagos, transferencias y selección de productos de forma simplificada; además, fueron incorporadas las funcionalidades de canje del programa de fidelización y la notificación de viajes.

Desde que inició el estado de emergencia por la pandemia, el BHD León ha evidenciado la evolución de sus productos, servicios y sistema de gestión, al adelantar su plan de transformación digital para apoyar a sus clientes y asegurar la entrega de sus productos y servicios bancarios al tiempo que consolida su capacidad de respuesta operacional y tecnológica.



Banco
BHD León

CALL CENTERS

PRORROGAN HASTA EL 30 DE JUNIO DE 2021 MODALIDAD NO PRESENCIAL EN EL SALVADOR

Los diputados salvadoreños aprobaron prorrogar hasta el 30 junio de 2021 el Decreto Legislativo n.º705, el cual contiene Disposiciones Transitorias a la Ley de Servicios Internacionales, en aras de continuar protegiendo la salud y la vida de sus habitantes, evitando la exposición a contagios de COVID-19 a empleadores, trabajadores y a la población entera.

Estas medidas fueron adoptadas en agosto del presente año y vencen este 31 de diciembre, de ahí la prórroga aprobada con base a lo establecido en el artículo 47, letra g) de la Ley de Servicios Internacionales, que prohíbe a los usuarios directos de parques de servicios y centros de servicios desarrollar actividades fuera de las instalaciones autorizadas.

Dichas disposiciones vencerían el 30 de junio del año 2021, y permitirán que los usuarios

directos de parques o centros de servicios amparados bajo la mencionada normativa continúen desarrollando sus actividades fuera de sus instalaciones.

Los usuarios directos de parques o centros de servicios quedarían autorizados para proveer al trabajador que tenga que laborar fuera de las instalaciones las herramientas y equipo tecnológico, tales como: monitores, computadoras, teléfonos, accesorios, Internet, entre otros, que sean necesarios para realizar su normal desempeño.

Entre las razones para la aprobación de la prórroga, se esboza que los efectos de la pandemia continúan, lo que hace necesario que se mantengan las condiciones que les permitan proteger la salud y la vida de las personas.



PERÚ MARCA LA IMPORTANCIA DE DIGITALIZAR TU EMPRESA

Durante estos meses de incertidumbre por la recesión económica, diversas empresas se vieron en la necesidad de cambiar, lo que implicó acelerar en el proceso de digitalización que tenían planeado para seguir brindando un servicio de calidad y oportuno pese la coyuntura.

En medio de esta situación, donde incluso miles de personas perdieron sus trabajos y unas 100 mil empresas cerraron, la digitalización general de un negocio significó la gran oportunidad para mantenerse activos. Además, esta reinención no solo permitió que se mantenga a los trabajadores en sus puestos sino que increíblemente en algunos casos- se logró poner en práctica proyectos de inclusión laboral.

El call center Contact BPO, una empresa encargada de la tercerización de procesos que ayudan a vincular a sus clientes con sus usuarios finales, que logró restablecer su servicio a los tres días de decretado el Estado de Emergencia gracias a sus acertadas decisiones.

En palabras de Lorena Alfaro, gerente general de Contact BPO: "Tenemos la gran responsabilidad de responder a los estándares que exigen nuestros clientes locales y extranjeros, en algunos casos 24x7, los 365 días del año.

En el momento de la inmovilización buscamos un partner que pueda ayudarnos a continuar con esta misión y tuvimos la suerte de encontrar a Optical Networks, quien nos acompañó en la virtualización de nuestro data center con la misma complejidad, agilidad, flexibilidad y seguridad que tenía la física (...) Tanto nosotros como los grandes contact centers del Perú y el mundo tuvieron dificultades para operar normalmente, felizmente nosotros logramos hacerlo al 100% desde casa en menos de 3 días desde que empezó la cuarentena y esto gracias a la agilidad de nuestro equipo tecnológico como al hecho de haber estado operando algunos servicios en la nube".

Gracias al soporte tecnológico, Contact BPO, pudo reinventarse y salir adelante pese a la adversidad. Además, logró poner en marcha uno de sus proyectos de responsabilidad social más importantes como el trabajo inclusivo.

Por su parte, Victor Jauregui, CEO de Optical Networks señaló que las soluciones que proporcionaron a Contact BPO, permiten hoy en día "la digitalización de todas sus operaciones, lo que genera el incremento del grado de satisfacción de sus colaboradores. "Al minimizar su exposición a riesgos de todo tipo y cuidar su salud, permite alcanzar mejores niveles de productividad", finalizó.



HOTEL LIMA DE MARBELLA Y LAS COMUNICACIONES CON SNOM

El Hotel Lima Marbella, ubicado en el centro de la capital peruana, adquiere una centralita telefónica IP4Business conectada a teléfonos Snom D717 instalados en todas las habitaciones y zonas comunes del hotel.

El partner que lleva a cabo la implantación es BNT Business.

Han confiado en Snom, fabricante de teléfonos IP de uso profesional y empresarial, para la modernización y mejora de sus comunicaciones. El proyecto ha sido implementado por el partner BNT Business, empresa de ingeniería y servicios de VoIP para empresas. Tras una renovación integral el hotel apostó por modernizar las comunicaciones, a fin de convertirse en un establecimiento "mejor conectado" gracias a la incorporación de lo último en tecnología VoIP.

Así, recurrió a un software de tarificación de llamadas y una centralita telefónica IP4Business para hospitality conectada a teléfonos Snom D717 instalados en todas las habitaciones y zonas comunes del hotel.

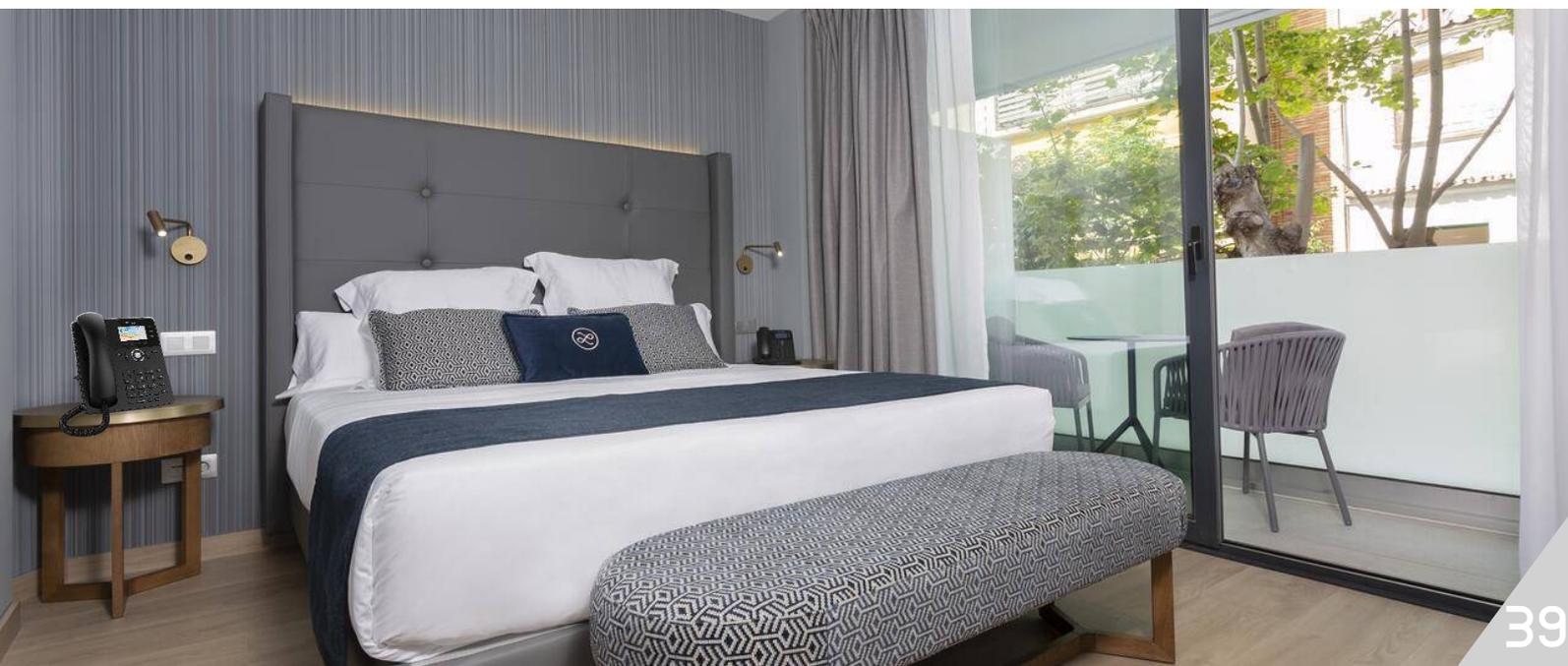
En palabras de José Antonio García, director general del Hotel Lima: "Sin duda, la comunicación es un aspecto vital para el hotel, tanto para nuestros huéspedes como para nuestros empleados.

Es por ello que decidimos revisar toda la comunicación del edificio e incorporar un sistema completamente nuevo, funcional y a prueba de futuro como es el de Snom (...) Además de mejorar los niveles de calidad de las llamadas telefónicas y favorecer la gestión, el control y la administración de las

comunicaciones del hotel, con Snom y BNT Business hemos logrado integrar un producto de calidad que el cliente aprecia y con el que obtiene un servicio acorde a lo abonado en su habitación".

BNT Business llevó a cabo una instalación completamente nueva, incorporando como núcleo de comunicaciones una centralita telefónica IP4Business para sector de hospitality. En una primera fase se acondicionaron los teléfonos analógicos existentes en el hotel mediante gateways IP y, posteriormente, se dio el paso definitivo hacia la modernización y la innovación de sus comunicaciones instalando los equipos de Snom. Ahora, todas las habitaciones y zonas comunes cuentan con teléfonos SNOM D717. Además, la funcionalidad de los equipos se complementa con una estética "muy cuidada".

BNT Business integró el sistema de centralita IP4Business con el PMS del hotel integrando tarificación automática de llamadas, estado de habitación limpia/sucia/incidencia y reporte en tiempo real de la disponibilidad de las habitaciones y los gastos producidos por sus huéspedes en cada momento. El sistema calcula los márgenes de rentabilidad del hotel, que se actualizan en base a los costes de tarifas. Asimismo, cuenta con un sistema de alarma/despertador con el uso de los Snom desde el que se puede programar un servicio de una habitación o bloque de habitaciones, con reporte automático a recepción de las habitaciones que se han despertado y una alarma en recepción para las habitaciones que no se han despertado.



AYUNTAMIENTO DE SALTILLO MEXICO PRESTARÁ OXÍMETROS EN CALL CENTER COVID

El Ayuntamiento de Saltillo adquirió 30 oxímetros para prestarlos a los pacientes que están confinados por Covid-19 y podrían presentar insuficiencia respiratoria, para que antes de que su nivel de oxigenación llegue a niveles críticos lo detecten ellos mismos y acudan a un hospital.

Los instrumentos para la medición de oxígeno en la sangre son manejados por el Call Center y la Jurisdicción Sanitaria número 8, a través de los denominados rastreadores, que son enfermeros que visitan a los diagnosticados que pueden estar en riesgo de agravarse.

En palabras de Abraham Guevara, médico encargado del Call Center: "Enviamos un rastreador, ellos traen sus oxímetros y van y los checan, algunos pacientes tienen la necesidad de checarsse constantemente, entonces a esos pacientes se les deja un oxímetro". La saturación normal de una persona ronda 96, 95% y un 93, 94% si es fumadora, pero si baja de 90% el paciente podría estar en peligro, por lo que se le pide acudir a un hospital o se envía a un médico para valorarlo mejor.



CURSOS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y TELEMARKETING EN ARGENTINA



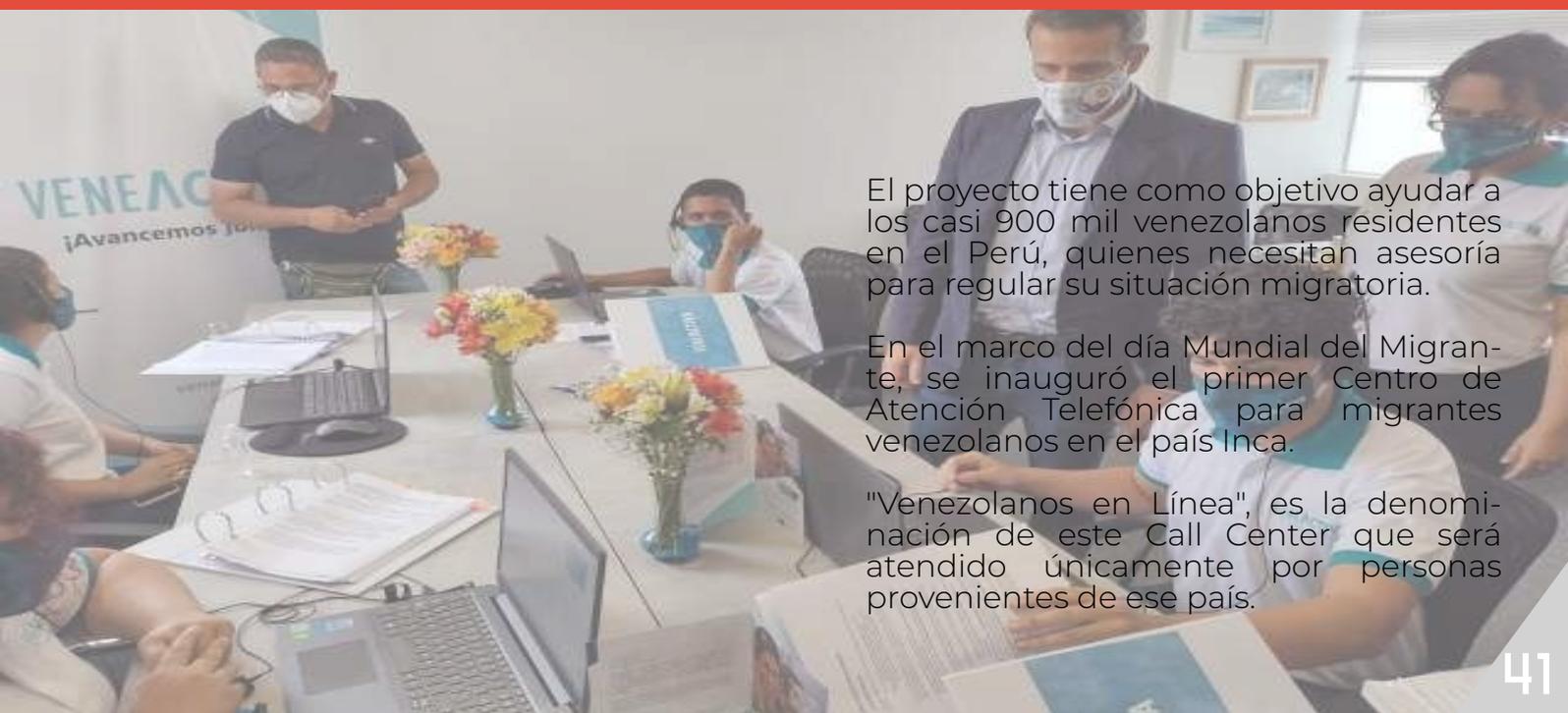
En la localidad Argentina de Bariloche se impulsan estas dos herramientas claves para abordar la atención al cliente y el telemarketing, a través de cursos que se realizan en tres encuentros de 2 horas semanales se logra tener herramientas.

El curso se realiza de manera virtual. Los temas a tratar son: la imagen personal, la presentación, el estilo, la expresión corporal, empatía, sistemas representacionales, las apariencias, el dominio de los nervios, el manejo de los tiempos y la puntualidad; el saludo y las palabras según las circunstancias.

El curso está dirigido a toda persona que trabaje en mesa de ayuda y/o tenga responsabilidad de atención y gestión de cliente, comerciantes, vendedores, representantes de ventas, promotores, supervisores de ventas, representantes de servicio al cliente y otros niveles de soporte técnico y de servicio de la gestión de venta. Personal que por su naturaleza de sus funciones requieren brindar un servicio de excelencia. La temática utiliza neurolingüística, trabajos prácticos, autoevaluación en conjunto, se desarrolla la clase de forma muy activa y se entregan certificados con validez nacional.



EN PERÚ INAUGURADO CALL CENTER PARA LOS MIGRANTES VENEZOLANOS



El proyecto tiene como objetivo ayudar a los casi 900 mil venezolanos residentes en el Perú, quienes necesitan asesoría para regular su situación migratoria.

En el marco del día Mundial del Migrante, se inauguró el primer Centro de Atención Telefónica para migrantes venezolanos en el país Inca.

"Venezolanos en Línea", es la denominación de este Call Center que será atendido únicamente por personas provenientes de ese país.

EMBRATEL REGISTRA CRECIMIENTO EN VENTAS DE LA SOLUCIÓN MULTICANAL

Embratel celebra la conquista de dos importantes premios otorgados por Genesys: "Mayor volumen de ventas de nube omnicanal en Brasil" y "Mayor número de nuevos clientes de nube omnicanal en América Latina". Como socio de Genesys en la oferta de la solución multicanal al mercado corporativo, Embratel tuvo un excelente desempeño de ventas en el último año.

"Estamos muy contentos con este premio, que confirma la calidad de nuestros servicios y refuerza el compromiso de Embratel de integrar soluciones innovadoras", dice Tomaz Oliveira, Director Ejecutivo de Alianzas Estratégicas de Embratel. El ejecutivo destaca que la alianza con Genesys ha ayudado a clientes de los más diversos segmentos a ser más ágiles gracias a soluciones personalizadas que ayudan en el desarrollo del negocio y en el trabajo remoto de los equipos.

La solución Embratel by Genesys Omnichannel es un centro de llamadas inteligente que conecta múltiples canales, como voz, correo electrónico, chat de texto y formularios web, para ofrecer un servicio positivo y un viaje de experiencias a los clientes de las empresas en todos los puntos de contacto.

La inteligencia artificial también se puede incorporar a la solución, permitiendo la automatización de la atención, el análisis de interacciones y la generación de estadísticas sobre los principales sucesos. Alojada en la nube, la solución agrega toda la infraestructura necesaria, incluidos los servicios de TI, voz y redes de Embratel, además del soporte,

permite las integraciones sistémicas necesarias con el legado del cliente.

"Genesys Cloud y Nuevos Clientes son indicadores relevantes para el crecimiento de Genesys, de ahí la importancia de contar con socios como Embratel, que siempre están alineados con los objetivos de la empresa, asegurando que tengamos un crecimiento sustentable en América Latina y Brasil", dice Márcia Golfetti, gerente de canales sénior de Genesys en Brasil. "Me gustaría felicitar a todo el equipo de Embratel por su desempeño en ventas y por ganar más clientes nuevos. Éxito para todos y que los resultados aumenten cada año más", añade Diego Palmieri, Director Cloud y Channels Latam de Genesys.

El Omnichannel de Embratel es la única oferta disponible como servicio (como servicio) en América Latina, que permite a las empresas la flexibilidad de contratar el número de puestos de servicio según la demanda, sin necesidad de tener costos con compra, operación y mantenimiento. equipo del centro de contacto. Las empresas aún pueden contar con el apoyo total de Embratel.

Embratel aloja toda la infraestructura en su Data Center, lo que permite a las empresas enfocarse en la excelencia del servicio brindado a sus clientes finales. El Omnichannel Embratel está indicado para empresas de diferentes tamaños y de todos los segmentos del mercado, que realizan y reciben miles de interacciones con los clientes diariamente.

The logo for Embratel features the word "Embratel" in a bold, blue, italicized sans-serif font. A dynamic, multi-colored swoosh (yellow, green, and blue) arches over the text, starting from the left and ending on the right, creating a sense of motion and energy.

CURSOS ONLINE

LATAM

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

TELEPERFORMANCE SE EXPANDE EN EL SALVADOR

Teleperformance se expande en El Salvador, desafiando todas las probabilidades y limitaciones impuestas por la pandemia.

El home office se ha convertido en la principal respuesta de la empresa para superar la crisis mundial de salud ante el COVID-19. Esto le ha permitido reclutar más talentos en distintos rincones de El Salvador, derribando así las barreras de la distancia y la ubicación.

Se han logrado contratar 1,900 nuevos colaboradores para trabajar desde casa durante la pandemia. Más del 74% de la fuerza laboral de la empresa se encuentra trabajando bajo esta nueva modalidad.

Ante dicha situación, Teleperformance busca cumplir con dos prioridades:

PROTEGER A LOS COLABORADORES:

El desarrollo de una política de trabajo en casa permite un estricto cumplimiento de las reglas de distanciamiento social, disminuyendo el número de empleados operativos que permanecen en el centro de trabajo.

PROTEGER LA ECONOMÍA:

Las soluciones de trabajo en casa aseguran la continuidad del negocio para los clientes.

Para poder lograr estos objetivos, se han implementado diferentes medidas. En cada centro y estación de trabajo se realiza una limpieza estricta, regular y completa, así como el suministro de una gran cantidad de gel antibacteriano y cubrebocas para cada empleado. Gracias al estricto cumplimiento de las normas de higiene y distanciamiento social, los colaboradores están siempre protegidos.



SECTOR CALL CENTER ENTRE LOS MÁS MERMADOS POR EL CIERRE PROLONGADO EN EL SALVADOR



Coexport indica que el cierre total y prolongado de la economía afectó fuerte al sector exportador de bienes y servicio en El Salvador.

De acuerdo a los números presentados por el Banco Central de Reserva (BCR), los exportadores de bienes tendrán al menos \$1,000 millones menos en sus negocios este año, debido al cierre casi total y alargado de las empresas.

Entre enero y noviembre de este año, El Salvador ha exportado \$4,530 millones, \$964.8 millones menos que en el mismo período del año pasado, según datos de la Corporación de Exportadores de El Salvador (Coexport).

A esta baja se le suma la reducción en

exportaciones de servicios, en la que empresas como los call centers se vieron seriamente afectadas.

En palabras de la directora ejecutiva de Coexport, Silvia Cuéllar: “El sector bastante golpeado ha sido servicio, pero no ha sido solo en servicios, el turismo es una línea en servicios, logística, call center, ya que mucho servicio es a domicilio, también servicio de mantenimiento de aviones, aeronáutica.

El año pasado El Salvador exportó \$2,500 millones en servicios, pero este año menos de la mitad; respecto a bienes en 2019 se llegó a \$5,900 millones y este año a noviembre llevamos \$4,530 millones. Esperamos que al cierre del año lleguemos al menos a unos \$5,000 millones”.

CALL CENTER DE LOS VENEZOLANOS

El call center de los venezolanos se originó en una necesidad, la necesidad de Jean José Padilla de resolver la situación migratoria de sus propios hijos, que habían quedado en Venezuela, cuando él tuvo que partir atareado con apenas sus documentos. Uno de ellos tenía el pasaporte vencido; otro, con un error y al tercero ni siquiera se lo habían impreso.

En marzo de 2018 arribó a la Argentina y, luego de conseguir su residencia precaria, comenzó a indagar por más información. Se contactó con influencers, estudió las normas migratorias, sus disposiciones en cuanto foro encontró sobre el tema. Así, descubrió que había muchos venezolanos y venezolanas como él con las mismas dudas y se animó a grabar un video, "Las 40 preguntas sobre Radex", la plataforma virtual que la Dirección Nacional Migraciones había lanzado en 2018 para anular el mercado negro de turnos.

Aquella noche en la que subió su primer video. Al día siguiente, ya contabilizaba unas 5 mil reproducciones. Al otro día, diez mil. Para cuando terminó la semana, el video ya se había viralizado por las redes y lo citaron de la Dirección Nacional de Migraciones, los funcionarios de la gestión de Juntos por el Cambio estaban sorprendidos por la difusión de su video que había superado las reproducciones de los medios institucionales. Así fue que establecieron un acuerdo no escrito de interconsulta a través del cual Migraciones le proveía información para que su divulgación entre la comunidad y Jean José mantenía una línea libre para consultas con los funcionarios sobre las dudas que le llegaban. Recibía hasta 250 por día. A toda hora y por múltiples redes. Alguien había difundido su Whatsapp así que no tardaron en empezar a llamarlo también.

Según la Evaluación Regional sobre Necesidades de Información y Comunicación que elaboró la Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela (R4V) y plataformas nacionales de coordinación interagencial sobre la base de sondeos en 15 países sudamericanos, el 42% de los refugiados y migrantes venezolanos entrevistados en la

región dijeron que carecen de información sobre sus derechos o dónde encontrar asistencia. Asimismo, indicaron que les gustaría obtener más información sobre cómo encontrar empleo (44%), seguido de la necesidad de información sobre las noticias de su país de origen y del país donde se encuentran (ambos 33%) y orientaciones sobre dónde encontrar atención médica (20%) y cómo regularizar su estado (18%).

Este artículo es el resultado del laboratorio de producción de periodismo "Refugiados y Migrantes" y hace parte de la serie de publicaciones ejecutadas con el apoyo de la Fundación Gabo y ACNUR.

Durante la primera mitad del año, en plena vigencia del aislamiento social preventivo y obligatorio, los trabajadores sociales de la Comisión Argentina para Refugiados y Migrantes (Caref) registraron un aumento de las consultas.

De un promedio de cincuenta por semana, llegaron a más de 200 en abril, por caso. Unas 590 exclusivamente relacionadas con dificultades para acceder al sistema de salud, tanto a tratamientos para enfermedades oncológicas, HIV, diabetes y problemas neurológicos, como a medicamentos para tratar la hipertensión, asma, artrosis y presión arterial, entre otros. Las otras consultas, durante el primer semestre de 2020, se vinculaban al pago de alquileres y falta de alimentos.

Ese tipo de requerimientos se amesetó en la segunda parte del año y, con cierto relajamiento en la cuarentena y sus medidas, remontaron, sobre todo, las consultas por los trámites de radicación e ingresos irregulares. Con el cambio de gestión, el puente directo con Migraciones se interrumpió. De todos modos, Jean José continuó trabajando por su cuenta, lo contactaron de la asociación Alianza por Venezuela para sumar sus conocimientos migratorios en espacios de preguntas y respuestas con la comunidad a través de los Instagram lives y ahora está dando forma a una asociación propia junto a otros amigos a la que llamarán "Con más corazón". Ya no lo llaman a cualquier hora porque cambió el número, bromea.

EN ARGENTINA



Pero se apura a aclarar que se trata de ordenar los canales de comunicación para evitar la superposición de preguntas, no solo temáticas sino incluso de la misma persona desde diferentes redes.

Aunque tiene raíces en la política y él mismo trabajo en Venezuela junto a funcionarios, asegura que eligió, en este país, adoptar posiciones más neutrales. No solo para no comprometer a organismos y autoridades con las que puede trabajar para potenciar la difusión de los mensajes sino porque ya no solo le escriben venezolanos. También lo hacen migrantes de otras nacionalidades, la mitad de las consultas que recibe, de hecho, desde chinos hasta mensajes que, sospecha, se los mandan con Google Translator de por medio. "Si a mí me cierran la puerta, le pueden cerrar la puerta a muchos que dependen de la información veraz que les pueda dar. Me di cuenta que cada acción que pueda comunicar va a tener un efecto positivo o negativo y eso me hizo pensar en hacer las cosas bien, dejar de usar mis redes personales para darle cuerpo a esta iniciativa", recalca.

Para corregir su "lenguaje, a veces, muy venezolano" están incorporando voluntarios de otros orígenes para comprender los contextos de cada consulta. Son unos diez, por ahora, y piensan en ampliarse todavía más. Establecieron un protocolo comunicacional por el cual, ante la primer consulta al Whatsapp, arribará un mensaje automático con indicaciones respecto a cuándo les devolverá el llamado un asesor. Piensan en dar "respuesta personalizadas" y "óptimas" una vez que lo activen. Falta muy poco.

Jean José reconoce que, muchas veces, junto a las preguntas se disparan largos monólogos de catársis. "Las personas también se desahogan. Nos cuentan cuál es su situación, nos mandan audios y nosotros los escuchamos. Porque, obviamente, parte de hacer este trabajo es crear empatía y que estas personas que nos hacen las consultas no se sientan solas. Que sepan que hay personas del otro lado que en algún momento pudieron pasar por su situación y que existe una luz al final del túnel", concluye.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL PUBLICAN DELIBERACIÓN RELATIVA A LA PROTECCIÓN DE DATOS EN MARRUECOS

La Comisión Nacional de Protección de Datos Personales (CNDP) anunció la publicación de la deliberación n° D-188-2020 de 14 de diciembre de 2020, que regula la evaluación de impacto relativa a la protección de datos. (AIPD). Esta deliberación, que forma parte del trabajo en curso de la comisión para desplegar una cultura modernizada de protección de datos personales, destaca la importancia tanto del principio de proporcionalidad como del de uso de técnicas de análisis de riesgos para evaluar situaciones vinculadas a nuevos usos inducidos por el progreso tecnológico que contribuyan a la transformación digital del mundo y de Marruecos, indica el CNDP en nota de prensa.

La protección de los datos personales debe evolucionar teniendo en cuenta, en particular, dos principios esenciales, a saber: fomentar y apoyar la innovación y la inversión y proteger la privacidad de los ciudadanos respetando las leyes y reglamentos vigentes.

Los proyectos de modernización en marcha, liderados por el CNDP, tienen como objetivo desmaterializar los procesos de notificación e instrucción, optimizándolos y simplificándolos, así como reduciendo los plazos para los expedientes de cumplimiento elaborados por los responsables, señalando el incumplimiento de la ley 09-08, formalizada por la ciudadanía, subraya el comunicado de prensa,

señalando que para ello se requiere “el despliegue de medios que el CNDP aún no tiene en su totalidad, pero que es necesario para implementar”.

“Estos proyectos también tienen como objetivo promover la implementación de enfoques experimentales que permitan la mejor integración posible de la apreciación de nuevos usos, utilizando los programas DATA-TIKA”, agrega la comisión. En el contexto de estos programas, prosigue la misma fuente, el CNDP y la institución miembro están realizando un ejercicio que consiste en revertir los paradigmas para entender la estrategia de datos de la institución miembro, proyectando luego los mecanismos de protección de datos personales, desplegando el principio de proporcionalidad y herramientas de análisis de riesgos (el riesgo cero no existe) y estableciendo un punto de referencia de umbrales de riesgo aceptables según la situación.

Así, esta nueva deliberación refuerza los mecanismos a poner en marcha para evaluar mejor la proporcionalidad para que la protección de los datos personales y la confianza digital, pilares de cualquier despliegue digital operativo, acompañen las transformaciones innovadoras por las que nuestra economía, nuestra sociedad y la tecnología digital se desplieguen en un marco de derecho y responsabilidad social.



MARRUECOS LANZA PORTAL NACIONAL DE APOYO AL EMPRENDIMIENTO

El portal nacional de apoyo al emprendimiento (Al Moukawala) acaba de ser presentado durante una ceremonia organizada el 17 de diciembre de 2020 por el Ministerio de Economía, Finanzas y Reforma Administrativa.

Es una "ventanilla única" que reúne todo el esfuerzo público en el ámbito del emprendimiento y está dirigida a líderes de proyectos, microempresas, pymes, start-ups, cooperativas, agricultores, particulares, autoempresarios y clusters.

Este proyecto, diseñado en colaboración con la GIZ (cooperación alemana) y varios actores del sector del emprendimiento, centraliza la información sobre los instrumentos públicos de apoyo y las ofertas dedicadas a los emprendedores. Partiendo de la observación de que alrededor de un centenar de medios de apoyo al emprendimiento siguen siendo desconocidos para los líderes del proyecto, esta plataforma tendría como objetivo fortalecer el acceso a la información y promover la comunicación en las diferentes regiones de Marruecos entre líderes de proyectos y otras partes interesadas en el ecosistema empresarial.

Las ofertas que presenta este portal incluyen subvenciones, garantías, financiación, ventajas fiscales y trámites aduaneros. Asimismo, el buscador que ofrece esta herramienta da acceso a cada categoría de emprendedores a ofertas correspondientes a su perfil, ciclo de vida y sus necesidades.

Esta plataforma cuenta con funcionalidades específicas diseñadas como una brújula para emprendedores y líderes de proyectos con el fin de orientarlos hacia soluciones de soporte adecuadas a sus ambiciones.

A esta plataforma también se le asignan otros objetivos como la elaboración de estadísticas, encuestas y estudios del sector, apoyo a nuevas iniciativas y desarrollo de capacidades para emprendedores. Además, existe la recopilación anual de instrumentos de apoyo al emprendimiento que complementa el contenido de la oferta existente en este sitio.

Además, se ha configurado una aplicación digital (Al Moukawala) para ver ofertas instantáneas con una gama de 90 medidas de apoyo a proyectos. Se puede descargar desde la App Store o Google Play.



MARRUECOM

INTELIGENCIA ARTIFICIAL: ARTEFACT AFRICA SE INSTALA EN MARRUECOS

El mercado de datos está en auge en todo el mundo. Si bien el 90% de los datos existentes se generó solo en los últimos dos años, casi el 95% de las empresas aún luchan con sus datos no estructurados.

Como parte de su despliegue global, Artefact, líder europeo de una nueva generación de empresas de servicios de Inteligencia Artificial (IA) y Marketing de Datos, abre sus puertas en Casablanca, Artefact Africa, que opera como representante territorial exclusivo.

Un "jugador puro" en inteligencia artificial y Big Data

Al establecerse en Marruecos, Artefact, con presencia operativa en 14 oficinas que cubren las principales regiones del mundo, desea ofrecer una solución africana eficaz a sus clientes en el mercado de IA y Big Data en Marruecos.

"Nuestro enfoque está motivado por dos ejes: en primer lugar, los talentos: en Marruecos hay una experiencia muy fuerte, formada en buenas escuelas, en los temas de datos y digitales y que constituye para Artefact una reserva de talentos inmensa en un contexto de fuerte crecimiento. Además, estamos observando una transformación digital de alta velocidad en África, en temas como el comercio electrónico por ejemplo, y consideramos que este nuevo mercado para nosotros es muy prometedor en los próximos 5 años", explica Vincent Luciani, Co-Fundador y Co-CEO de Artefact.

La misión de Artefact Africa, como Pure Player de

IA y Big Data, es transformar los datos en impacto comercial y ofrecer resultados tangibles en toda la cadena de valor de las organizaciones locales y africanas.

Ubicada en el corazón del distrito comercial de Casablanca, Artefact Africa, una estructura independiente adjunta a Artefact bajo un contrato de franquicia, es administrada por Ghita Ammor, quien ha apoyado a muchos grupos internacionales en su transformación de datos. Artefact Africa ya ha establecido asociaciones con varias instituciones importantes en Marruecos.

TALENTOS LOCALES DE ALTO NIVEL

La fuerza de Artefact Africa radica en su capacidad para proporcionar a sus clientes y socios habilidades de clase mundial que trabajan con expertos locales de alto nivel.

Recuerde que el mercado de datos está en auge en todo el mundo. Si bien el 90% de los datos existentes se han generado solo en los últimos dos años, casi el 95% de las empresas todavía están luchando con sus datos no estructurados. Es para ayudar a estas empresas a organizar mejor sus datos para tomar las decisiones estratégicas correctas y actuar sobre su rentabilidad que Artefact Africa se ha posicionado como un jugador puro de datos e IA (inteligencia artificial).

"Apoyamos a las empresas en la transformación de sus datos en valor comercial gracias a una alianza única de tecnología de IA, metodologías específicas y equipos multidisciplinarios", explica Ghita Ammor, socio gerente de Artefact Africa.

ARTEFACT
AFRICA

INFORME REVELA DEBILIDADES Y LIMITACIONES PARA EL DESARROLLO DIGITAL MARROQUÍ

Reducir la brecha entre las competencias digitales y el mercado laboral: ¿por qué Marruecos no puede escapar de ella? es el título de un informe que establece un diagnóstico sin tapujos de los límites que impiden a Marruecos aprovechar al máximo la economía digital. Algunos reconocerán que la pandemia de Covid-19 y el confinamiento que impuso han provocado una conciencia real de la importancia de las tecnologías digitales que se han vuelto esenciales para el buen funcionamiento del país.

Pero la pandemia también ha revelado los frenos y las deficiencias que impiden el surgimiento de una verdadera economía digital que se beneficia de los datos, lo que beneficia a los jóvenes y la competitividad de la economía. Estos obstáculos fueron cuidadosamente analizados en un informe (Digital Talent Review) elaborado por las firmas consultoras de estrategia Guepard y ThinkONE, con el apoyo de Huawei Technologies, que tiende puentes entre las profesiones del mañana y las habilidades del mañana mediante el análisis de brecha actual entre las competencias digitales y el mundo del trabajo y que penaliza las ambiciones digitales del Reino.

“Este es el primer estudio en Marruecos sobre la oferta y demanda actual de talento digital. El estudio muestra que Marruecos puede beneficiarse de las oportunidades emergentes de la economía digital, pero debe mejorar su conocimiento de las TIC mediante el desarrollo y la formación de talentos digitales”, explica el profesor Li Ming, director de UNESCO-ICHEI.

Siguiendo una metodología inspirada en las mejores prácticas internacionales, el estudio permitió a los autores destacar hechos, cifras y datos sólidos sobre lo que se considera un gran desafío para el Reino.

Para Abdelmalek Alaoui ejecutivo de Guepard, “hay tres grandes frenos en esta trayectoria marroquí. Primero, cuando hacemos la pregunta a los tomadores de decisiones públicos, nos damos cuenta de que todas las iniciativas están disponibles pero hay

un déficit de convergencia. Es necesario poner en marcha un dispositivo que reúna todas las iniciativas que existen en el mundo público y también la transversalidad de estas iniciativas porque la tecnología digital no puede ser llevada solo por un departamento ministerial o por una agencia. Es todo el Ejecutivo el que debe adoptar una actitud digital”.

El segundo freno es la ambición. Se habla mucho de tecnología digital, pero falta un curso suficientemente claro y articulado que vaya más allá de los topes de ejecución que se establecen para ADD con Maroc Numérique 2025. Es necesario transformar la sociedad en su conjunto en este terreno y es el Estado el que debe dar el primer impulso, estima A. Alaoui.

El tercer elemento mencionado es el tamaño de los actores. “En Marruecos, como en el caso de los sectores de seguros, finanzas y construcción, necesitamos campeones nacionales de tamaño suficiente que sean capaces de dar un salto en términos de gestión para sumarse a esta famosa horizontalidad y necesitamos una verdadera revolución dentro de la empresa y un movimiento de consolidación. Tenemos empresas en Marruecos activas en el ámbito digital, pero el Estado debe, a través de instrumentos fiscales y regulatorios, a través de incentivos, mediante un acceso más sencillo al capital, poder permitir un movimiento de consolidación de todas estas empresas”, especifica el jefe de Guepard.

Estratégicamente, una de las recomendaciones del informe es la necesidad de la creación de un consejo digital en Marruecos en forma de APP para que estas comunidades que componen el ecosistema se comuniquen entre sí en un entorno estandarizado. “Hay tales cambios en el mundo digital que no podemos permitirnos celebrar una reunión una vez al año. Existe la necesidad de un ágora, un espacio que permita a los tomadores de decisiones del sector público y privado, así como a las academias, reunirse con frecuencia para asegurar una mejor gestión y seguimiento de los distintos indicadores y si es necesario hay rectificar la situación”, añade Abdelmalek Alaoui.

"FUTURO EN ÁFRICA" SUBRAYA LA IMPORTANCIA DE TRANSFORMAR CASABLANCA-SETTAT EN UNA "REGIÓN INTELIGENTE"

Los participantes en un evento híbrido "Futuro en África: 100% Europa y más allá", celebrado el jueves en Casablanca, destacaron la importancia de transformar Casablanca-Settat en una "Región inteligente" que se basa en datos (Data) y digitalización.

Esta transición mejorará aún más la calidad de vida de los ciudadanos y atenderá las necesidades de las empresas ya establecidas y las que deseen invertir en la región, lo que contribuirá a promover el atractivo territorial de esta última, dijeron los participantes en esta reunión iniciada por la región de Casablanca-Settat y el Clúster Numérico de Marruecos, en asociación con la región de Ile-de-France y el Clúster de Competitividad Sistemática de la Región de París.

En esta ocasión, Mostapha Oualim, Asesor del Presidente de Casablanca-Settat y Subdirector Gerente de la empresa de inversión y actividad de la Región, dijo que el Programa de Desarrollo Regional (PDR) prevé proyectos piloto para conducir a una estrategia de digitalización global, antes de llegar a la "Región Inteligente".

En este sentido, citó el proyecto de un "geo-hub", que está en marcha y consiste en la puesta en marcha de una plataforma capaz de federar todos los datos de la región en los diferentes sectores.

El Sr. Oualim también destacó otro proyecto, actualmente en curso en Casablanca-Settat, a saber, el Plan Regional de Desarrollo Territorial (SRAT).

"Estamos poniendo en marcha los primeros hitos de este proyecto con los diversos socios de la región", dijo, y agregó que este SRAT tiene como objetivo dar una visión clara de las oportunidades de inversión en la región.

Por su parte, Selma Bennis, directora del polo de impulso económico y oferta territorial del Centro Regional de Inversiones (CRI) de Casablanca-Settat, destacó la necesidad de contar con datos regionales, para depurarlos y luego para adaptarlos a las necesidades de los operadores económicos.

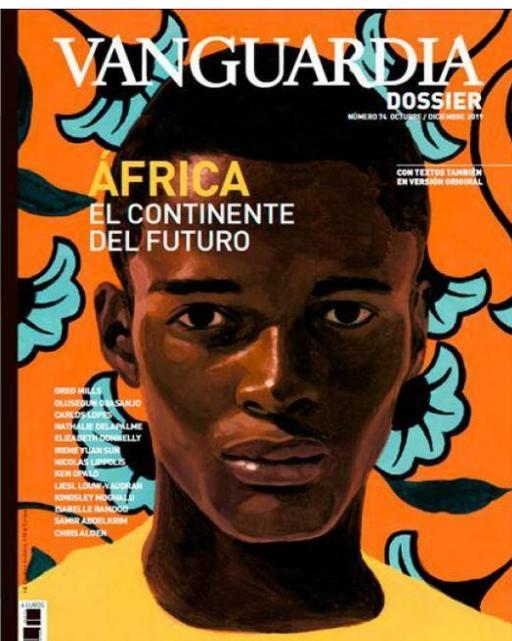
Asimismo, indicó que los IRC están en una nueva reforma con la entrada en vigencia de la Ley 47-18 reformadora de los IRC y la creación de comisiones regionales unificadas de inversión.

"Partiendo del postulado de que el inversor o el operador económico está en el centro de las preocupaciones del IRC, el curso se ha revisado de principio a fin. Trabajamos en dos componentes".

Este es el componente de la simplificación del procedimiento y la creación de la comisión regional unificada de inversiones, así como el de la digitalización, dijo la Sra. Bennis, señalando que a nivel del IRC de Casablanca-Settat, los tiempos de procesamiento de archivos se han reducido a 12 días.

"Es una revolución para el acto de invertir en la región", añadió, agregando que el componente de digitalización fue un ahorro durante el período de la crisis sanitaria vinculada a la pandemia del nuevo coronavirus.

En este sentido, la Sra. Bennis citó el lanzamiento de la plataforma "CRI invest" que permite digitalizar todo el proceso de inversión de punta a punta, además de brindar al inversionista el acceso necesario a la información básica (trámites, documentos a presentar, etc.), además de la rapidez de tramitación.





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



MARRUECOS LANZA 1ER HACKATHON "SMART PORT CHALLENGE #2020"

El inicio del 1er Hackathón digital para la innovación en el sector portuario en Marruecos, "Smart Puerto Desafío #2020", se le dará el viernes a la iniciativa de la Agencia Nacional de Puertos (ANP) y Portnet SA.

Organizado junto a la Alianza Global para la Facilitación del Comercio, este Hackathon se llevará a cabo desde el 18 de diciembre al 29 de enero, cuando los equipos ganadores tendrán la oportunidad de incubar sus proyectos, dicen los organizadores en un comunicado de prensa.

El Hackathon es una oportunidad real para apoyar las reformas de facilitación del comercio y aportar soluciones concretas e innovadoras a los grandes desafíos del tránsito portuario en Marruecos, la región del Mediterráneo y África, según la misma fuente.

En este encuentro participarán varios expertos del sector, investigadores, startups, así como empresas y estudiantes, en un intento por encontrar respuestas creativas a los retos actuales del desarrollo de los puertos inteligentes del mañana en las distintas facetas vinculadas en particular

a desarrollo sostenible, transición energética, desempeño logístico, facilitación del comercio, continuidad de los servicios portuarios y resiliencia de la herramienta portuaria.

Uno de los principales desafíos que se lanzará oficialmente el próximo viernes es el relativo a "la aceleración de la adopción del pago electrónico", señaló el comunicado de prensa, destacando que la generalización del pago electrónico a todas las operaciones y actores del ecosistema portuario es un verdadero desafío en la era de la digitalización, que tiene un fuerte impacto en los tiempos y costos de tránsito.

El webinar de lanzamiento y presentación de este desafío, será, por tanto, una oportunidad para presentar la situación del pago electrónico en Marruecos centrándose en la situación a nivel del ecosistema portuario, señala el comunicado. El encuentro también será una oportunidad para presentar los principales desafíos y dificultades encontrados en el campo que dificultan la generalización del pago a través de los canales digitales a los diferentes grupos de interés.

CHALLENGES

CHRONOLOGIE

PARTICIPANTS

RESSOURCES

PRIX

CRITÈRES

MENTORS & JURY

Je Participe



EL CRT TÁNGER LANZA SU ECOSISTEMA DIGITAL

El Consejo Regional de Turismo de Tánger-Tetuán-Alhucemas acaba de poner en marcha, en colaboración con la Oficina Nacional de Turismo de Marruecos, su ecosistema digital para la promoción turística. Un proyecto que permitirá a los viajeros estar informados y asistidos río arriba durante su viaje.

En asociación con la Oficina Nacional de Turismo de Marruecos (ONMT), el Consejo Regional de Turismo (CRT) de la Región de Tánger-Tetuán-Alhucemas ha lanzado su ecosistema digital para la promoción turística. Este proyecto, subraya un comunicado de prensa del CRT, es una herramienta central para compartir información turística y valorar datos. De este modo, permitirá informar y ayudar a los viajeros río arriba durante su viaje. Dará a los operadores acceso exclusivo a datos consolidados sobre las expectativas, percepciones y comportamiento de los clientes en Marruecos y los distintos países emisores.

Según el CRT, este modelo, que es una buena práctica en términos de organización digital y uso de datos, ofrece un enfoque original e integrado de 360°, que satisface las necesidades del público en general y del público profesional. La misma fuente también indica que el proyecto en cuestión se regía por 4 principios. Es, ante todo, disrupción tecnológica e innovación. En segundo lugar, surge el principio de utilidad a través de la oferta de una serie de soluciones que facilitan el día a día de todos los interesados. El tercer principio se refiere a la sostenibilidad, con énfasis en herramientas capaces de evolucionar en el tiempo. Finalmente, abrir datos, ya sea mediante explotación directa libre de derechos o mediante tecnología "API" para automatizar esta explotación.

Además, el ecosistema, en la versión lanzada, incluye un conjunto de componentes elaborados según necesidades específicas y puntuales, se explica. Entre estos componentes, un Sistema de Gestión de Contenidos (CMS) que permite la centralización de todos los datos turísticos de la región, una Interfaz de Programación de Aplicaciones (API), automatizando la distribución de información a diferentes plataformas públicas, un nuevo sitio web interactivo y totalmente personalizable, con un motor de creación de experiencias turísticas regionales y un chatbot respaldado por Messenger (Facebook) que apoya al usuario en términos conversacionales para la creación de su visita a la región. El comunicado de prensa cita 4 aplicaciones móviles para los distintos destinos regionales para encontrar lugares cercanos: visite ciudades sin Internet y sin mapa, utilice la cámara para descubrir lo que ofrece cada camino, recorrido por los turistas, en términos de servicios y entretenimiento.

Candidato a los 'Skift Idea Awards 2020', uno de los principales eventos de la industria del mundo dedicado a reconocer las mejores iniciativas para redefinir la experiencia de viaje, el proyecto fue declarado finalista en la categoría de 'Mejor Innovación en Destino'.

Al respecto, Rkia Alaoui, presidenta de la CRT declaró: "La región Norte ha hecho de su presencia digital e innovación una prioridad y hoy estamos muy orgullosos de haber sido seleccionados frente a pesos pesados internacionales. Esto demuestra que estamos en el camino correcto para comprender mejor las necesidades y prácticas cambiantes de todas las partes interesadas en toda la cadena de valor de los viajes, tanto para los operadores como para los clientes finales.



FRANCIA Y MARRUECOS IMPULSAN STARTUP D'ETAT PARA FORTALECER EL SERVICIO PÚBLICO DIGITAL

Como parte de la implementación del programa "Startup d'Etat", apoyado conjuntamente por la Agencia de Desarrollo Digital (ADD) y la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD), 180 candidatos participaron en una convocatoria de proyectos puesto en marcha en 8 administraciones y empresas públicas marroquíes. Este jueves 17 de diciembre, 2 ganadores exitosos se beneficiarán en 2021 de un apoyo personalizado para promover un servicio público innovador.

El 17 de diciembre de 2020 se llevó a cabo la final del innovador programa "Startup d'Etat", lanzado por ADD y AFD. Este programa para el diseño ágil de servicios públicos digitales, inspirado en el método utilizado dentro de la incubadora pública francesa "Beta.gouv.fr", tiene como objetivo realizar una experimentación completa de la implementación de un sistema de Startups estatales dentro de la administración marroquí y permitir que ADD y las administraciones asociadas comprendan este método en la práctica.

Una Startup estatal es un servicio público digital desarrollado por un equipo autónomo para dar respuesta a un problema concreto vinculado a las políticas públicas. Su objetivo es mejorar un servicio público y no suele tener personalidad jurídica propia cuando se pone en marcha.

Cabe señalar que 8 administraciones asociadas y empresas públicas participan en este ambicioso programa. 9 finalistas entre más de 180 ideas de puesta en marcha presentadas por intraemprendedores de la administración marroquí, defendieron su proyecto ante un jurado formado por expertos marroquíes y franceses.

En esta ocasión, se firmó un memorando de entendimiento para la financiación e implementación

de este programa piloto en presencia de la Sra. Hélène Le Gal, Embajadora de Francia en Marruecos, del Sr. Henri Verdier, Embajador de Francia, Sr. Youssef El Bari, Secretario General del Ministerio de Industria, Comercio, Economía Verde y Digital, Sr. Sidi Mohammed Drissi Melyani, Director General de ADD y Sr. Mihoub Mezouaghi, Director de AFD en Marruecos.

Al final de esta final, los dos ganadores exitosos son: Yassine Moumad, del Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes para desarrollar la producción de contenidos audiovisuales destinados a redes sociales a través de la transformación de los Centros Juveniles y Salima Hida de Bank Al-Maghrib, para Acelerar la educación financiera en Marruecos.

Contarán con el apoyo a lo largo de 2021 de un equipo de expertos en innovación en los servicios públicos para crear o mejorar un servicio público en un corto período de tiempo.

"Estamos experimentando una aceleración en la digitalización de nuestras economías, lo que constituye una oportunidad adicional para profundizar y estimular nuestra cooperación bilateral.

En este sentido, la tecnología digital será uno de los 4 ejes prioritarios de nuestro nuevo pacto económico franco-marroquí", afirma Hélène Le Gal, embajadora de Francia en Marruecos.

"Este programa responde principalmente a dos grandes retos en un contexto post-covid: primero, el de impulsar aún más la palanca digital para mejorar el servicio público y el de revelar el potencial de iniciativas e innovación de las administraciones y operadores públicos", añade Mihoub Mezouaghi, director de AFD en Marruecos.



AFRICA DIGITAL MANAGER

PREMIA LA INNOVACIÓN Y LA EXCELENCIA GERENCIAL EN PROYECTOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Inetum (ex Gfi) en asociación con la Escuela Central de Casablanca, organizó el Africa Digital Manager Award (ADMA) para recompensar a las empresas y gerentes que impulsan proyectos de digitalización en África.

Un jurado de profesionales será el encargado de determinar los ganadores en 3 áreas geográficas: África Central, África del Norte y África Occidental. Desde el 1 de diciembre de 2020 hasta el 30 de abril de 2021, la presentación de solicitudes en línea está abierta a todos los gerentes de empresas privadas o administraciones públicas en:

www.africadigitalmanageraward.com

Durante varios años Inetum, el nuevo nombre del grupo Gfi, ha estado involucrado en el desarrollo de TI de empresas en África, y su deseo es ser parte de él en el tiempo. "Estamos muy orgullosos de asociarnos con la prestigiosa Escuela Central de Casablanca para organizar este concurso.

El Africa Digital Manager Award destacará los talentos y proyectos en las estrategias digitales de hoy, pero también alentará e inspirará las iniciativas del mañana. Creemos en África, que es un continente en crecimiento, lo digital representa una oportunidad para su economía", declara Vincent Rouaix, presidente y director ejecutivo de Inetum.

Para competir, los participantes deben presentar proyectos realizados internamente o en asociación con terceros (laboratorios, universidades, filiales u otros socios). Los candidatos también pueden presentar un método de gestión utilizado para liderar eficazmente uno o más proyectos, basado en la agilidad, la gestión del cambio o cualquier otra medida de desempeño.

Es la naturaleza de la innovación o la excelencia gerencial la que determinará la selección de los mejores expedientes por parte del jurado.

El jurado de ADMA estará integrado por profesionales y personalidades de las comunidades digitales y emprendedoras africanas, reconocidas por sus habilidades en sus diversos campos.

En cada una de las 3 áreas geográficas, los ganadores del concurso serán recompensados con un registro en el programa de certificación Lean Six Sigma Green Belt, impartido por la prestigiosa Escuela Central de Casablanca.

Esta formación contará con el pleno apoyo de Inetum para que los 3 galardonados puedan seguir este curso.

Las empresas que contraten a los gerentes ganadores se beneficiarán, por su parte, del coaching y apoyo de los expertos en consultoría de Inetum en África, en un tema estratégico, gerencial, operativo o tecnológico relacionado con sus proyectos digitales.

Inetum apoya a empresas en 26 países de todo el mundo, incluidos 6 en África: Marruecos, Costa de Marfil, Túnez, Angola, Senegal y Camerún. "Nuestra fuerza es nuestro deseo de estar presente localmente, como jugador local. Como ESN, Inetum debe ir más allá en el apoyo a las empresas y en su contribución al desarrollo digital en África. Nuestro objetivo es promover proyectos y trayectorias profesionales que permitan a los directivos africanos tomar conciencia de su potencial", subraya Hugues Ruffat, Responsable del Área Global EEMEA de Inetum.



5G

SE ESPERAN 130 MILLONES DE SUSCRIPCIONES EN LA REGIÓN MENA PARA 2026

Las suscripciones 5G planificadas alcanzarán casi 1,4 millones para fines de 2020 y se esperan volúmenes significativos de implementaciones de 5G en 2021, señala el informe de movilidad de noviembre de 2020 de Ericsson.

Se espera que 5G alcance 130 millones de suscripciones en la región de Medio Oriente y África del Norte para 2026, o el 15% del total de suscripciones móviles. Estos pronósticos se incluyen en la edición de noviembre de 2020 del Informe de movilidad de Ericsson, junto con las proyecciones de crecimiento para el tráfico de datos y las suscripciones regionales.

El informe reitera la importancia de las licencias oportunas para el espectro armonizado adecuado para 4G y 5G. Esto se considera un requisito crucial para acelerar la adopción de la tecnología y alcanzar servicios y aplicaciones del mercado masivo en un futuro próximo.

A medida que la demanda de capacidad y cobertura de la red celular continúa aumentando, los proveedores de servicios deben continuar invirtiendo en sus redes para satisfacer esta adopción y satisfacer las necesidades cambiantes de los consumidores.

Las implementaciones comerciales de 5G se llevaron a cabo en la región en 2019 y 2020, y se espera que las suscripciones a 5G alcancen casi 1,4 millones para fines de 2020, principalmente en los países del Golfo.

Fadi Pharaon, presidente de Ericsson para Oriente Medio y África, dijo: "Esta última edición de nuestro informe de movilidad destaca la necesidad fundamental de una buena conectividad como piedra angular de este cambio como demanda de capacidad y la cobertura de la red celular sigue creciendo. Invertir en infraestructura de red y optimizar las asignaciones de espectro para proporcionar conectividad 5G extendida son requisitos críticos a considerar en este viaje para anunciar una nueva era de aplicaciones y dispositivos para el usuario final. Continuaremos invirtiendo en nuestro liderazgo tecnológico y

brindando nuestras soluciones de infraestructura de vanguardia para ayudar a nuestros clientes a aprovechar las oportunidades que brindará 5G a la región".

Se espera que la región de Medio Oriente y África del Norte experimente el mayor crecimiento en el uso mensual de datos móviles durante el período de pronóstico, aumentando el tráfico total de datos móviles en un factor de casi 7 entre 2020 y 2026. Se espera que el promedio de datos por teléfono inteligente alcance los 30 GB por mes en 2026.

En la región de Medio Oriente y África del Norte, se espera que alrededor del 30 por ciento de las suscripciones móviles sean LTE para fines de 2020, así como que la región evolucione durante el período de pronóstico y para 2026. Igualmente se espera que casi el 80 por ciento de las suscripciones sean de banda ancha móvil, con LTE como la tecnología dominante con más del 50% de las suscripciones.

PROVEEDORES DE SERVICIOS QUE OFRECEN ACCESO INALÁMBRICO FIJO (FWA) EN AUMENTO

Oriente Medio y África son regiones con conectividad de banda ancha limitada. El informe estima que habrá alrededor de 65 millones de conexiones de banda ancha para fines de 2020, lo que representa una penetración total de hogares de alrededor del 18%. En estas conexiones de banda ancha, se estima que el FWA es de alrededor del 20 por ciento.

La mayoría de las ofertas de FWA en esta región se basan en 4G, según el informe. Sin embargo, hay un número creciente de ofertas de FWA 5G en el Medio Oriente, que complementa las ofertas de 4G FWA.

Se espera que el FWA se triplique, alcanzando alrededor de 35 millones de conexiones para 2026 y representando alrededor del 35% de todas las conexiones de banda ancha en la región.

CCW 2021 LA FERIA DEL CONGRESO SE POSPONDRÁ HASTA EL VERANO

Debido a los últimos desarrollos de Covid-19 y las restricciones y riesgos asociados que ya son previsibles, la 23ª CCW se trasladó del 28 de junio al 1 de julio de 2021. Sería posible celebrar la CCW en febrero de conformidad con las normas de seguridad e higiene aplicables; sin embargo, la incertidumbre sobre el desarrollo futuro de la pandemia, especialmente en los meses de invierno, entre muchos expositores, visitantes y socios, y también entre los organizadores, es comprensiblemente demasiado grande para mantener la fecha de febrero.

En la nueva fecha de junio, el organizador Management Circle, en coordinación con la feria comercial y los consejos asesores especializados, ve oportunidades significativamente mejores y condiciones marco más flexibles para una CCW 2021 exitosa con calidad probada.

CCW 2021 SERÁ UNA FERIA DE CONGRESOS HÍBRIDA

Además, la CCW 2021 se llevará a cabo como un evento híbrido. “No simplemente recrearemos el CCW físico virtualmente, ¡sino que los visitantes y expositores pueden esperar una plataforma interactiva, moderna y basada en contenido! A un punto de encuentro digital de CCW para la transferencia de conocimientos y la creación de redes virtuales”, dice Michael Vlajic, miembro de la dirección del organizador Management Circle.

LA CCW 2021 DE UN VISTAZO:

LUNES 28 DE JUNIO

Día de la Innovación (pre-congreso)

MARTES 29 DE JUNIO

Primer día del congreso y feria

MIÉRCOLES 30 DE JUNIO

Segundo congreso y jornada ferial

JUEVES 1 DE JULIO

Día de inspiración (post-congreso) y tercer día de feria

<https://www.ccw.eu/blog/ccw-2021-wird-in-den-sommer-verschoben/>



THANK YOU!

SEE YOU AT
CRITICAL COMMUNICATIONS
WORLD
IN 2021



CURSOS ONLINE

LABORAL

¿Y SI APROVECHAS
EL TIEMPO
QUE ESTÁS
EN CASA?

- GESTIÓN LABORAL:
CONTRATOS, CÁLCULO DE
NÓMINA Y SEGURIDAD SOCIAL
- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
LABORALES: NEGOCIACIÓN, MEDIACIÓN,
CONCILIACIÓN, MONITORIO Y VÍA JUDICIAL



www.formantec.es



hola@formantec.es

formantec