

Parada visual.

PRECIO 13,95€

SOFTWARE

ADAPTADOS A LA ERA
POST PANDEMIA

AVAYA

AMPLIA CAPACIDAD
CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL

LA NUBE

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Y LAS TENDENCIAS
TECNOLÓGICAS

EN LA ECONOMÍA

okdiga

SOLUCIONES INTEGRALES
DE **CONTACT CENTER**

www.okdiga.com

+34 910 606 103 · hola@okdiga.com





SUMARIO

04 NOTICIAS

32 LATAM

48 MAROC

59 EVENTOS

NICE IMPULSA LA ACELERACIÓN DEL ESFUERZO DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL DE LA VACUNA COVID-19

NICE anunció hoy que está aumentando el soporte para los centros de servicio e información en toda la cadena de suministro de vacunas COVID-19 con su plataforma en la nube CXone. La cadena de suministro de vacunas se compone de tres partes interesadas fundamentales: los fabricantes de vacunas, las agencias federales y estatales responsables de la distribución y los proveedores de atención médica que administran la vacuna. A medida que los gobiernos de todo el mundo están trabajando diligentemente para construir y escalar esta cadena de suministro, NICE CXone juega un papel fundamental en la eliminación de cuellos de botella, asegurando un proceso fluido y garantizando una comunicación impecable y clara en todo momento.

Actualmente, las organizaciones están trabajando para suministrar y administrar rápidamente decenas de millones de dosis en todo el mundo para ayudar a poner fin a la devastadora pandemia. Se están moviendo más rápido que nunca para producir, distribuir y comunicar sobre la vacuna y necesitan una plataforma confiable que les permita tener éxito. Por ejemplo, dos de los principales fabricantes de vacunas aprobados ahora están utilizando CXone, docenas de agencias estatales y gubernamentales están aumentando su capacidad con CXone para prepararse para los aumentos de la demanda y numerosos proveedores de atención médica y farmacias ya confían en CXone para atender a sus pacientes y clientes.

“Este es un momento histórico, y los centros de contacto desempeñan un papel fundamental en la distribución eficiente y la generación de confianza en la vacuna COVID-19”, dijo Paul Jarman, CEO de NICE inContact.

“A medida que se desarrolla el lanzamiento de la vacuna, los centros de información y servicios de la industria farmacéutica, los departamentos de salud, las agencias gubernamentales, las empresas de distribución y las farmacias deben mejorar rápidamente el servicio al cliente según sea necesario. CXone los equipa a todos con tecnología innovadora en la nube

que impulsa la flexibilidad, confiabilidad y agilidad frente a un esfuerzo a gran escala”.

Teniendo en cuenta lo que está en juego, ahora más que nunca, la agilidad extrema, la escalabilidad y la velocidad de respuesta son cruciales para los centros de información y servicio de todas las partes involucradas en la distribución, administración y monitoreo del lanzamiento de la vacuna. Para proporcionar la agilidad extrema requerida, la nube de experiencia del cliente de CXone proporciona una implementación rápida en una plataforma escalable, segura y confiable para apoyar a las agencias que están en primera línea en la lucha contra esta pandemia global.

Los agentes del centro de contacto pueden responder de manera eficiente a las consultas entrantes sobre la vacuna, así como enviar información de manera proactiva a los ciudadanos a través de SMS o mensajes digitales. Además, la mayor adopción de las tecnologías de chatbot y autoservicio digital de CXone actúa como un multiplicador de fuerza que escala y simplifica el servicio a la luz del fuerte aumento de los volúmenes.

ACERCA DE NICE INCONTACT

NICE inContact trabaja con organizaciones de todos los tamaños para crear experiencias de cliente extraordinarias y confiables que creen una lealtad de marca más profunda y relaciones duraderas. Con NICE inContact CXone™, la plataforma de experiencia del cliente en la nube más completa de la industria, combinamos los mejores análisis de clientes, enrutamiento omnicanal, optimización de la fuerza laboral, automatización e inteligencia artificial, todo en una base de nube abierta para ayudar a cualquier empresa a transformar cada interacción con el cliente. . Vea cómo nuestros servicios de expertos centrados en el cliente, el software innovador, el extenso ecosistema de asociaciones valiosas y más de una década de experiencia global pueden ayudarlo a transformar cada experiencia y relación con el cliente para obtener resultados duraderos. NICE inContact es reconocido como líder del mercado por las firmas analistas líderes de la industria.



EL ERROR HUMANO, NO LA CAPACITACIÓN, ES LA CAUSA NÚMERO UNO DE LOS ERRORES DE LOS AGENTES DEL CENTRO DE CONTACTO, SEGÚN REVELA UNA NUEVA ENCUESTA DE BALTO

Balto, un proveedor de orientación en tiempo real para centros de contacto con tecnología de inteligencia artificial, publicó los resultados de una encuesta: "Por qué fallan los agentes: una encuesta del centro de contacto para comprender los errores durante las llamadas", que explora las razones de los errores de los agentes del centro de contacto y qué recursos ayúdelos a ser más eficaces en sus trabajos. El error humano, no la falta de capacitación, es la razón más común, según más de 1,000 agentes encuestados por Centiment en la encuesta más grande de su tipo.

Hay aproximadamente 39,000 centros de contacto y 3,5 millones de agentes de centros de contacto en los EE. UU. Que a menudo están en la primera línea de generación de ingresos y brindan una experiencia de cliente de alta calidad para sus empresas.

La pandemia mundial provocó un cambio dramático, ya que la mayoría de estos agentes se vieron obligados a abandonar los centros de contacto, donde estaban rodeados de compañeros y gerentes que los apoyaban, para trabajar de forma independiente en casa. Aunque los centros de llamadas aprovechan el análisis posterior a la llamada para ayudar a los agentes a mejorar su desempeño, estas herramientas no son útiles mientras los agentes están en una llamada porque no brindan visibilidad de lo que no funciona hasta que finaliza la llamada.

"La encuesta de Balto confirma lo que todos hemos sabido intuitivamente durante años: en el calor del momento, los agentes de ventas y servicios a menudo se olvidan de las cosas correctas que decir, y les cuesta a los centros de contacto una inmensa cantidad de dinero. Agentes que usan tiempo real la orientación funciona mejor porque siempre están actuando según su capacitación y evitando errores

prevenibles que arruinan las llamadas telefónicas", dijo Marc Bernstein, director ejecutivo y fundador de Balto.

"Ampliar el rendimiento excelente a las masas es la mayor oportunidad de ingresos que han tenido los centros de contacto durante más de una década, y la orientación en tiempo real aborda de manera única este problema".

LA ENCUESTA REVELÓ:

El 66% de los agentes informaron que la razón principal por la que cometen errores en una llamada es un error humano, incluidos el olvido, los nervios y el aburrimiento. Casi una cuarta parte de los agentes dijeron que se olvidaron de lo correcto.

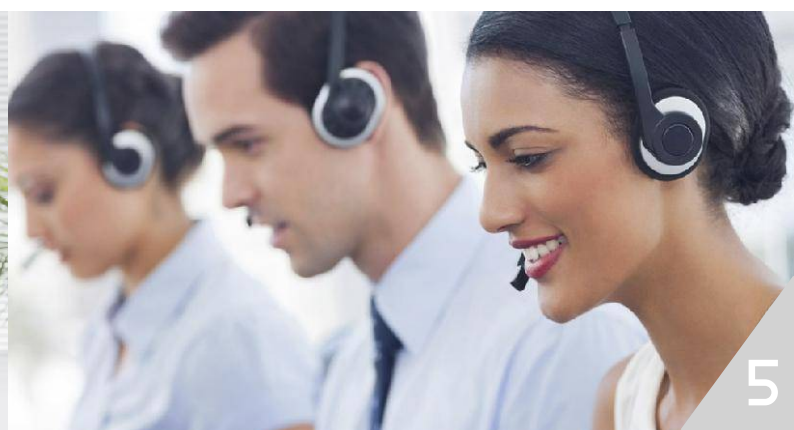
El 83% de los agentes dijo que la formación proporcionada por la empresa es su herramienta de formación más útil.

Los agentes tenían el doble de probabilidades de atribuir sus errores al olvido (24%) que a la falta de formación (12%).

Los agentes de empresas más grandes (más de 1000) olvidan la respuesta correcta un 8% más que los de empresas más pequeñas.

Superar el olvido del agente con orientación en tiempo real

Los comentarios recopilados en la encuesta subrayan la importancia de brindar a los agentes la orientación que necesitan durante una llamada, y no después. A medida que los centros de llamadas continúan invirtiendo en capacitación y tecnología, deben considerar qué herramientas serán más efectivas para resolver este problema.



ERP EN LA NUBE: ¿DEBERÍAN ADOPTARLO LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS?

ERP en la nube: Cuando una pequeña y mediana empresa (SMB) comienza a operar, funciona con herramientas como hojas de cálculo y colabora con herramientas gratuitas fácilmente disponibles. Si bien este es un enfoque prudente para ahorrar costos inicialmente, a menudo afecta las perspectivas de crecimiento y el progreso del negocio.

A medida que las ventas y los ingresos comienzan a crecer y las cuentas por cobrar y por pagar se vuelven, en consecuencia, difíciles de administrar, es sensato aprovechar las herramientas y soluciones ERP. A medida que crecen, el departamento de finanzas no puede operar como una función independiente o aislada. Debe colaborar, interactuar y brindar orientación a otros departamentos para garantizar que la empresa se mantenga en buen estado de salud, siempre.

Cuando las PYMES experimentan tal crecimiento, es aconsejable considerar una solución ERP en la nube.

Una solución ERP basada en la nube no solo puede garantizar que pague como servicio, sino que también garantiza que el ERP se pueda integrar con las otras funciones y que los informes y la información sobre decisiones se puedan entregar sin problemas.

Puede permitir que la organización se alivie de las personalizaciones, actualizaciones y migraciones ad-hoc que se requieren para mantener el ERP actualizado constantemente.

Veamos las ventajas de un ERP basado en la nube para pymes

Información fundamental para la toma de decisiones estratégicas: con el ERP local tradicional, las funciones más recientes a menudo dependen de las actualizaciones.

Los cierres de libros pueden tardar más de lo esperado y los informes deben conceptualizarse y crearse con esfuerzo manual. Como resultado, los informes y los conocimientos llevan tiempo y, a menudo, son erróneos debido al esfuerzo humano involucrado.

Cada vez que se introduce una nueva regla o componente fiscal, se requiere personalización y, en consecuencia, el proceso consume tiempo. Para cualquier análisis financiero predictivo, los informes se extraen y luego se analizan manualmente.

Disponibilidad instantánea de datos: no es de extrañar hoy que vivamos en una economía basada en datos. No se puede dejar de enfatizar el poder de los datos e informes oportunos. La disponibilidad instantánea de datos y conocimientos permite a los tomadores de decisiones que a menudo pueden aprovechar el ERP en la nube y sus capacidades para tomar decisiones estratégicas bien informadas que benefician a la organización en términos de mejorar los ingresos y el crecimiento.

Costos de infraestructura y beneficios relacionados con la mano de obra: cuando las PYMES ejecutan su ERP en la nube, liberan el ancho de banda de su TI que de otro modo se utilizaría para configurar y administrar la infraestructura de TI para el ERP. En cambio, los equipos de TI pueden implementar recursos internos e infraestructura de TI para mejorar las experiencias de los clientes, analizar información y datos y empoderar a la organización.

Desarrollo ágil de equipos de TI: los equipos de TI pueden permitir un desarrollo ágil y una integración más estrecha de tecnología, operaciones y negocios. Además, el ERP en la nube ofrece flexibilidad con respecto al escalado y el aprovisionamiento descendente de la computación, la red y el almacenamiento.



EL AYUNTAMIENTO DE LIVERPOOL SE VUELVE DIGITAL CON 8X8 INC; MEJORA LOS SERVICIOS VITALES PARA LOS RESIDENTES

8x8, Inc., un proveedor de plataforma de comunicaciones en la nube integrada, anunció que el Ayuntamiento de Liverpool ha implementado la solución de centro de contacto y comunicaciones en la nube integrada 8x8 que digitaliza los servicios para sus más de medio millón de residentes, como parte de su agenda de transformación digital.

El Ayuntamiento de Liverpool estableció un objetivo ambicioso para acelerar la transformación digital y comenzar la introducción de un modelo de autoservicio para los ciudadanos. Una de las barreras para este esfuerzo fueron las limitaciones de la infraestructura de centro de contacto y comunicaciones locales heredada de Avaya existente del consejo, que necesitaba una actualización.

Después de un riguroso proceso de adquisición, el consejo seleccionó 8x8 para reemplazar el sistema heredado y ofrecer un centro de contacto en la nube único e integrado, voz, chat de equipo, reuniones y una solución de plataforma de comunicaciones como servicio (CPaaS). El equipo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC) del consejo citó las capacidades de análisis de 8x8, la flexibilidad mejorada y la capacidad de conectar sin problemas a los agentes del centro de contacto como algo vital para sus esfuerzos.

Trabajando con 8x8, el Ayuntamiento de Liverpool ahora puede acelerar su transformación digital. La plataforma única de comunicaciones y centro de contacto permite al personal continuar brindando servicios esenciales para residentes y empresas mientras trabaja de forma remota desde

cualquier lugar. Los agentes tienen total transparencia, lo que les brinda una visión completa del recorrido del cliente.

Es importante destacar que el Ayuntamiento de Liverpool ahora también puede rastrear el impacto de estos desarrollos tecnológicos a través de análisis detallados, impulsando los conocimientos necesarios para optimizar la experiencia del cliente.

Alison Hughes, subdirectora de TIC del Ayuntamiento de Liverpool, dijo: "Si bien la pandemia ha hecho que los servicios de digitalización sean un imperativo, nuestra propia agenda de transformación digital se basa en la naturaleza cambiante de las interacciones ciudadanas con el ayuntamiento. El nivel de experiencia que tiene el equipo 8x8 haber podido ofrecer ha significado que hemos sido capaces de implementar las soluciones adecuadas que mejor empoderan tanto a nuestros agentes como a los ciudadanos. Tener todo en un solo lugar y los análisis para saber qué está funcionando y qué no, significa que puede proporcionar servicios críticos de manera eficaz y sin problemas".

"Entendemos lo importante que es para los ayuntamientos mantenerse en contacto proporcionando servicios esenciales para la comunidad durante estos tiempos sin precedentes", dijo Jamie Snaddon, director general de EMEA en 8x8, Inc. "Proporcionar al Ayuntamiento de Liverpool un centro de contacto y comunicaciones integrado La solución les ha permitido realizar una rápida transición a la nube, en circunstancias difíciles con una interrupción mínima de sus servicios. Esperamos trabajar juntos mientras mejoramos aún más sus niveles de servicio en los próximos meses".



Global Cloud Communications

AVAYA AMPLÍA LAS CAPACIDADES DEL CENTRO DE CONTACTO CON TECNOLOGÍA DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA MEJORAR LA CX

Avaya, un proveedor global de soluciones para mejorar y simplificar las comunicaciones y la colaboración, anunció una expansión de sus capacidades de experiencia del cliente impulsadas por inteligencia artificial (AI) para los clientes de Avaya OneCloud™ CCaaS, a través de una relación ampliada con Amazon Web Services (AWS).

Como socio de AWS que ofrece soluciones de AWS Contact Center Intelligence (CCI), Avaya puede permitir que los clientes aprovechen las capacidades de AWS AI Services y Machine Learning (ML) para impulsar experiencias más gratificantes para los clientes y los empleados en los canales de voz y digitales a través de canales naturales e impulsados por conversaciones. interacciones impulsadas por IA y ML.

La integración de Avaya con AWS CCI refuerza su cartera de soluciones de centros de contacto que brindan una mayor participación del cliente a través de conocimientos y acciones mejores, más rápidos y más relevantes, lo que genera preferencia de marca y al mismo tiempo mejora la eficiencia operativa. Los clientes de Avaya OneCloud CCaaS pueden beneficiarse de la inteligencia impulsada por AWS ML para mejorar el autoservicio, analizar

las llamadas en tiempo real para ayudar a los agentes y aprender de cada interacción del centro de contacto con análisis posteriores a la llamada, brindando a los clientes y empleados de atención al cliente mejores y más rápidos e interacciones más gratificantes.

"Como proveedor líder de soluciones de centros de contacto con una base instalada de aproximadamente seis millones de puestos en todo el mundo, Avaya continúa expandiendo las capacidades de inteligencia artificial que están convirtiendo el centro de contacto en lo que ahora es el centro de experiencia del cliente", dijo Eric Rossman, vicepresidente de socios tecnológicos de Avaya. y alianzas. "Con información en tiempo real y un contexto más completo para cada cliente al alcance de su mano, las marcas pueden cumplir y superar las expectativas de sus clientes con cada interacción, lo que lleva a una mayor satisfacción y lealtad a la marca. Con AWS, Avaya ofrece una nueva IA y una innovación de aprendizaje automático que mejora el rendimiento y la eficiencia de los equipos de experiencia del cliente, pero lo que es más importante, permite conexiones humanas más profundas y significativas entre las organizaciones y sus clientes".

AVAYA ENGAGE®

THE CONNECTED WORLD

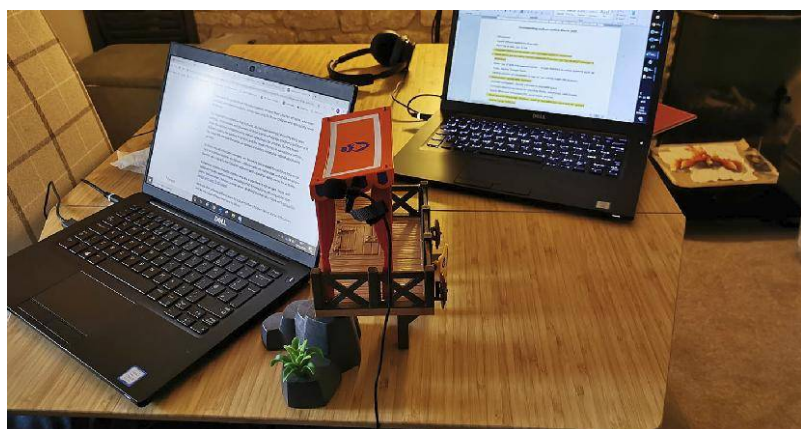


SENSÉE ANUNCIA 200 NUEVOS PUESTOS DE TRABAJO EN CENTROS DE CONTACTO PARA EL TRABAJO DESDE EL HOGAR EN EL REINO UNIDO

El especialista en trabajo a domicilio Sensée está contratando inmediatamente para 200 nuevos puestos de trabajo desde casa. Las vacantes son para asesores de contacto con el cliente asalariados permanentes para trabajar para clientes nuevos y existentes. Las horas de trabajo oscilan entre 20 y 40 horas semanales. Las fechas de inicio son inmediatas.

Sensée está recibiendo solicitudes de personas de todos los orígenes, niveles de experiencia, género y edad, y todas las entrevistas se realizan de forma remota. Se prefiere la experiencia en el centro de contacto, pero no es esencial. Se proporciona servicio al cliente y otra formación remota específica para el trabajo. "Estamos muy contentos de anunciar estas nuevas vacantes de trabajo a medida que la demanda de trabajadores a domicilio de servicio al cliente sigue aumentando", dijo Paul Whymark, director de operaciones de Sensée.

"Los roles permiten a los empleados trabajar en horarios flexibles para que puedan disfrutar de los beneficios de equilibrio entre el trabajo y la vida privada que el trabajo desde casa puede ofrecer sin necesidad de desplazamientos".



descuelgo
PORTAL DE EMPLEO PARA CONTACT CENTER

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

www.descuelgo.com

RENOVUS CAPITAL PARTNERS INVIERTE EN COMUNICACIONES DE ENTRADA

Renovus Capital Partners (Renovus), una firma de capital privado del área de Filadelfia, anunció que ha realizado una inversión de crecimiento en Inflow Communications ("Inflow" o la "Compañía"). Con sede en Portland, Oregon, Inflow es un proveedor de servicios de asesoría estratégica, consultoría y administrados para centros de contacto y tecnologías de comunicaciones unificadas para clientes en todo el país.

Fundada en 2009 por el CEO Travis Dillard, Inflow se centra al 100% en sus ofertas centrales de centro de contacto como servicio (CCaaS), experiencia del cliente (CX) y comunicaciones unificadas como servicio (UCaaS).

Jesse Serventi, socio fundador de Renovus, dijo: "Creemos en la transformación digital y el papel que los socios tecnológicos de Inflow desempeñarán en esa transformación. El crecimiento y la importancia del software en la economía ha sido evidente durante muchos años, pero el papel Tanto las plataformas de

software como sus clientes empresariales aprecian cada vez más la presencia de un sólido proveedor de servicios administrados y de implementación. Estamos entusiasmados de asociarnos con Inflow y esperamos trabajar con Travis y su equipo para acelerar su crecimiento".

El fundador y director ejecutivo de Inflow, Travis Dillard, agregó:

"Estamos encantados de asociarnos con Renovus. Han demostrado su capacidad para ayudar a las empresas lideradas por los fundadores a transformarse y alcanzar una mayor escala, y esperamos trabajar con ellos mientras Inflow ejecuta su visión estratégica para ser líder en el mercado de soluciones de comunicaciones unificadas, experiencia del cliente y contact center".

The logo for Renovus Capital features a large, stylized letter 'R' on the left. The 'R' is yellow with a grey square at its base. To the right of the 'R', the word 'RENOVUS' is written in a large, grey, serif font. Below 'RENOVUS', the word 'CAPITAL' is written in a smaller, grey, serif font, with wide letter spacing.The logo for Inflow Communications features the word 'Inflow' in a large, bold, dark blue font with a yellow outline. Below 'Inflow', the word 'COMMUNICATIONS' is written in a smaller, yellow, sans-serif font.

LIVEVOX SE FUSIONARÁ CON CRESCENT ACQUISITION CORP



LIVEVOX

CRESCENT

Crescent Acquisition Corp

LiveVox, un proveedor basado en la nube de servicios al cliente y herramientas de participación digital, anunció que firmó un acuerdo de fusión con Crescent Acquisition Corp (NASDAQ: CRSA), una empresa de adquisición de propósito especial que cotiza en bolsa. Tras el cierre de la transacción, LiveVox se convertirá en una empresa que cotiza en bolsa y sus acciones ordinarias se cotizarán en NASDAQ con el símbolo "LVOX".

"Capitalizamos la creciente necesidad de agentes de soporte para brindar una experiencia de cliente incomparable con nuestra plataforma de soluciones única", dijo Louis Summe, cofundador y CEO de LiveVox, quien continuará liderando el negocio posterior a la transacción. "Nuestra oferta de servicio completo permite a nuestros clientes brindarles la gestión de relaciones excepcional que se merecen junto con la seguridad, la protección y la facilidad de integración que esperan desde hace mucho tiempo".

"Creemos que el software de vanguardia de LiveVox, su gestión visionaria y su amplia base de clientes empresariales lo posicionan perfectamente para acelerar su crecimiento con la visibilidad y el capital de esta transacción", Robert Beyer, presidente ejecutivo, y Todd Purdy, CEO de Crescent Acquisition Corp, dijo conjuntamente.

"Las condiciones globales han llevado la transformación digital a un primer plano y las empresas orientadas al cliente están ansiosas por dar un salto decisivo hacia una solución unificada basada en la nube. También somos afortunados de haber encontrado una oportunidad de crecimiento tan emocionante dentro de la cartera de una industria. La firma líder de capital privado, Golden Gate Capital, que seguirá siendo un accionista y socio importante y continuará guiando el próximo nivel de crecimiento sustancial de la Compañía en los mercados públicos".

"Estamos increíblemente impresionados por el crecimiento expansivo de LiveVox desde que invertimos en la Compañía hace siete años", dijo Rishi Chandna, Director Gerente de Golden Gate Capital. "La significativa inversión de LiveVox en su cartera de productos y su enfoque en desarrollar las ventas y los esfuerzos de marketing de la Compañía ha transformado el negocio en un proveedor líder de CCaaS puro con un mercado direccionable total más grande. Estamos entusiasmados de continuar trabajando en estrecha colaboración con LiveVox, junto con nuestro nuevo socio en Crescent, para apoyar al equipo de administración de la empresa en la entrega de software de centro de contacto de misión crítica y fácil de implementar a los clientes empresariales".

CALABRIO ONE AHORA DISPONIBLE A TRAVÉS DEL ECOSISTEMA TWILIO FLEX

Calabrio ha anunciado que los centros de contacto que utilizan Twilio Flex y buscan agregar potentes capacidades de gestión del compromiso de la fuerza laboral (WEM) a su negocio, ahora tienen acceso simplificado a Calabrio ONE a través del ecosistema Twilio Flex.

La integración de nube a nube de Calabrio ONE y Twilio Flex, que se anunció a principios de este año, llena un vacío para los centros de contacto modernos que buscan un entorno personalizable basado en datos que coloque la experiencia del cliente y del agente a la vanguardia, ya sea que Estás trabajando desde casa o en la oficina.

Como parte del ecosistema Twilio Flex, Calabrio se centra en ayudar a las empresas a acelerar la transformación del centro de contacto a través de una moderna suite WEM en la nube que enriquece las interacciones con los clientes, ya sea a través de voz u otros canales digitales.

Twilio Flex Ecosystem permite a las empresas ampliar de forma rápida y sencilla la funcionalidad de su centro de contacto mediante complementos preintegrados de socios líderes en tecnología de nube de experiencia del cliente.

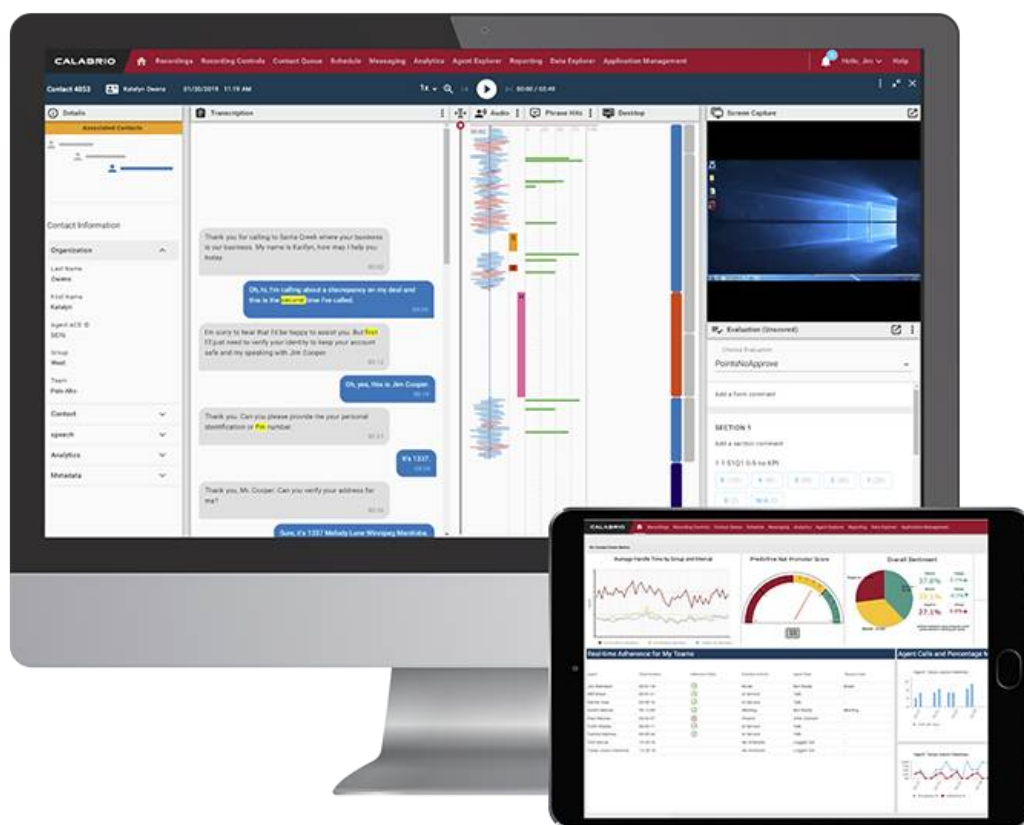
Calabrio se ha asociado con Twilio para reducir las costosas integraciones y permitir una implementación rápida.

Los clientes pueden sentirse seguros en su compra sabiendo que la solución ha sido rigurosamente validada previamente para una integración perfecta y que la asociación de Calabrio y Twilio garantiza un soporte superior de extremo a extremo.

"Las empresas necesitan soluciones tecnológicas flexibles y experiencias de compra optimizadas a medida que navegamos a través de la nueva realidad generada por COVID-19", dijo Ross Daniels, vicepresidente de socios globales de Calabrio. "Twilio Flex se ha convertido rápidamente en una de las principales plataformas de Calabrio y creemos que cada oportunidad de Twilio Flex es una oportunidad de Calabrio".

"La disponibilidad de Calabrio ONE a través del ecosistema Twilio Flex hace que sea más fácil para las empresas agregar la funcionalidad WEM rápidamente, ayudándoles a operar de manera eficiente y a escala".

Calabrio presentó recientemente el nuevo Calabrio ONE para la nueva era, que ofrecerá a los clientes conjuntos un enfoque más inteligente y ágil para la participación de clientes y agentes.



ATOS LANZA UNIFY OFFICE DE RINGCENTRAL EN EE. UU.

Atos SE y RingCentral, Inc., un proveedor de soluciones de centros de contacto, colaboración, videoconferencias y comunicaciones en la nube empresarial global, anunciaron el primer lanzamiento de Unify Office (UO) en Estados Unidos. Unified Communications-as-a-Service (UCaaS), UO permite a las empresas comunicarse y colaborar con facilidad utilizando capacidades de mensajería de equipo, video y voz desde cualquier lugar y dispositivo a través de una única solución empresarial.

"Los clientes buscan soluciones de comunicación y colaboración que interactúen con sus aplicaciones comerciales preferidas y brinden capacidades preparadas para el futuro para empresas de todos los tamaños.

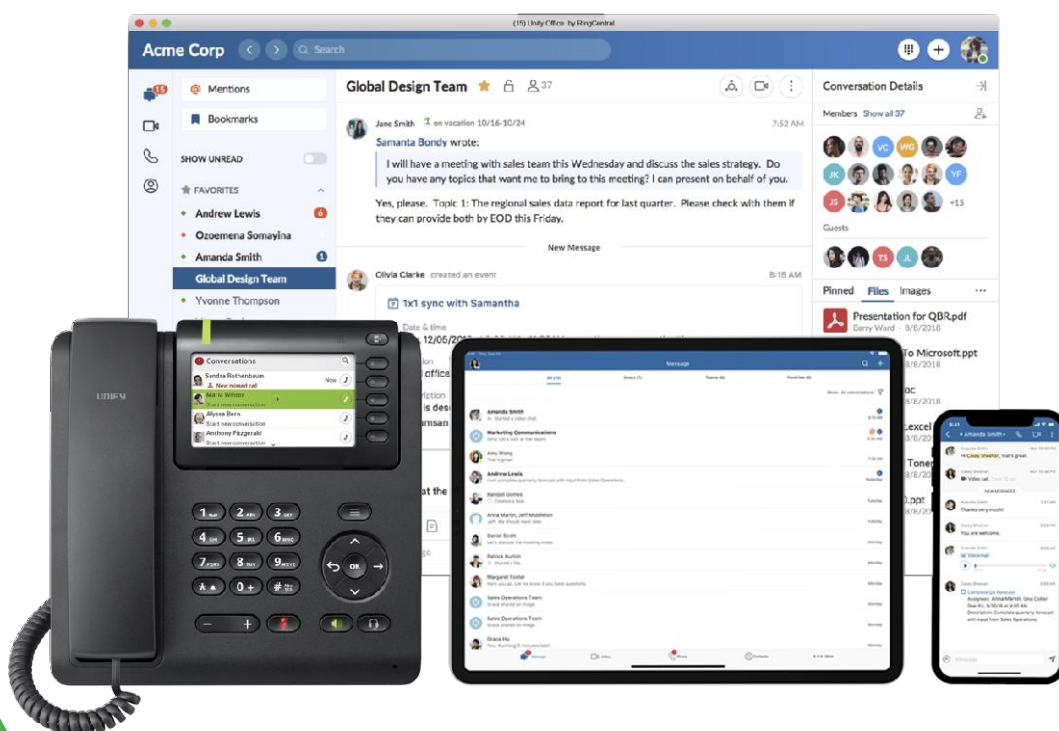
Con Unify Office, los clientes pueden aprovechar la combinación única de funciones de mensajes, video y sistemas telefónicos empresariales en una sola aplicación", dijo Oliver Coste, Director de Comunicaciones Unificadas de Atos North America. "Atos tiene una amplia trayectoria en el suministro de plataformas de comunicación y colaboración de vanguardia en América del Norte. Desde los días de ROLM, las soluciones de Atos Unify han

respaldado a una amplia variedad de clientes, desde el gobierno federal, estados y municipios hasta fabricantes, hospitales, servicios públicos y más.

Estamos entusiasmados de traer la combinación innovadora del producto UCaaS líder de RingCentral junto con las capacidades de integración de sistemas profundos de Atos a los Estados Unidos.

Juntos tenemos capacidades para construir lugares de trabajo digitales profundamente integrados y administrados que los usuarios finales necesitan para ser competitivos".

"En RingCentral, estamos enfocados en llevar los beneficios de las comunicaciones en la nube a las empresas de todo el mundo", dijo Anand Eswaran, presidente y director de operaciones de RingCentral. "Con Atos Unify ahora disponible en EE. UU., Más clientes de Atos tendrán acceso a una solución de comunicaciones empresarial única, segura y confiable con mensajería de equipo integrada, reuniones de video y un sistema de telefonía en la nube empresarial, lo que permitirá que las personas y los equipos estén productivo y eficiente".



Atos UNIFY

TENDENCIAS TECNOLÓGICAS: POR QUÉ ES IMPORTANTE LA NUBE

El año 2020 ha sido un año de transformación para todos en todo el mundo. Las empresas se vieron obligadas a adaptarse a los modelos de trabajo remoto de la noche a la mañana. Los usuarios anteriores ejecutaban sus programas y aplicaciones desde un servidor o una computadora física, sin embargo, ahora se está haciendo lo mismo mediante la adopción de servicios de computación en la nube.

Esto muestra cómo la tecnología de computación en la nube tiene el poder de convertirse también en una puerta trasera para todos los desastres futuros. Así es como Dell Technologies predice que la computación en la nube ayudará a los clientes y empresas en su camino hacia la recuperación en 2021.

Computación en la nube híbrida para tomar el centro del escenario: La necesidad de operaciones e infraestructura consistentes en todas las nubes es primordial, por lo que las organizaciones están descubriendo rápidamente que los modelos de nube híbrida son la estrategia correcta cuando se trata de costos, escalabilidad y seguridad a largo plazo. En el próximo año, las inversiones en modelos operativos de nube híbrida que abarcan entornos públicos, privados y de borde crecerán para permitir una rápida escala y gestión de TI en todas partes.

Aumento de la adopción de servicios en la nube

bajo demanda: La computación en la nube se ha convertido en un elemento clave del crecimiento con organizaciones que migran de aplicaciones tradicionales a plataformas basadas en la nube, manteniendo así sus costos/inversiones bajo control.

En los próximos años, habrá un cambio hacia una oferta de servicios bajo demanda para la computación en nube híbrida, que proporciona a las organizaciones un entorno de nube que tiene la capacidad de desarrollar, administrar y entregar aplicaciones.

Integración de servicios de computación en la nube, Big Data y IoT: Con el panorama cambiante de TI, las empresas están tratando de aventurarse y combinar servicios, lo que ayudará a simplificar sus procesos. En el futuro, una de esas combinaciones de servicios y tecnología que podemos prever es la combinación de servicios de IoT, Big Data y computación en la nube. Aquí, la computación en la nube desempeñará el papel de un lugar de trabajo común para IoT, la fuente de datos y el big data, ya que una tecnología es la plataforma analítica de los datos.



CXONE GESTIONA UN NÚMERO RÉCORD DE INTERACCIONES DIGITALES A MEDIDA QUE AUMENTAN LAS VENTAS ONLINE EN EL CYBER MONDAY

NICE anunció hoy que NICE inContact CXone, una plataforma de experiencia del cliente en la nube líder en el mundo, experimentó un aumento en las interacciones digitales en el Cyber Monday, uno de los días de compras en línea de mayor volumen en el calendario. El Cyber Monday, 30 de noviembre de 2020, las interacciones digitales impulsadas por CXone superaron significativamente sus números de 2019 con un crecimiento de más del 70 por ciento en mensajería y chat en los días previos al Cyber Monday.

El desempeño de Digital en Cyber Monday valida el cambio de comportamiento en curso a medida que los consumidores y los centros de contacto se adaptan al entorno actual. Por ejemplo, el estudio comparativo de transformación NICE inContact CX de 2020, Business Wave reveló que el 62 por ciento de los centros de contacto informaron un aumento en los volúmenes de interacción digital durante la pandemia global. De hecho, en el mes de noviembre, antes del Cyber Monday, el volumen digital general en CXone aumentó más del 60 por ciento año tras año.

"El crecimiento que CXone ha experimentado en los canales digitales este año es asombroso, aunque no inesperado", dijo Paul Jarman, CEO de NICE inContact. "Las circunstancias de 2020 han llevado a los consumidores a aumentar el uso de los centros de contacto en general y hacia los canales con los que dominan su vida personal: chat, correo electrónico, redes sociales, SMS.

Lo que es importante que los líderes de los centros de contacto aprendan del Cyber Monday y más allá es que una apariencia de estos cambios de comportamiento probablemente sea permanente. Cumplir y superar las expectativas de los clientes expertos en tecnología digital significa tener una base para proporcionar experiencias omnicanal excepcionales y fluidas".

Según el NICE inContact CX Transformation Benchmark, dos tercios de los líderes de los centros de contacto (66 por ciento) que no utilizan la nube en la actualidad indicaron que planean acelerar su movimiento como resultado de la pandemia.

A medida que más y más centros de contacto buscan adelantarse a las interrupciones y adoptar la flexibilidad digital, los centros de contacto deben abordar la necesidad de una integración omnicanal exitosa. NICE inContact CXone ofrece la oferta omnicanal de primer nivel digital más completa del mundo en el mercado de centros de contacto como servicio (CCaaS) con más de 30 opciones para conectarse con los clientes en el canal que elijan.



UNA NUEVA INVESTIGACIÓN REVELA UNA BRECHA EN LA CONFIANZA DE LOS CHATBOTS

8 × 8 han lanzado una investigación con CCMA que analiza las actitudes de los consumidores hacia los chatbots.

Los hallazgos, basados en 2.000 entrevistas con consumidores en noviembre, revelan que las empresas están luchando por satisfacer las necesidades de servicio al cliente, y más de la mitad (57%) de los encuestados informaron una mayor dificultad para recibir servicio al cliente desde la pandemia.

Un aspecto de esto es que el 67% ha experimentado un aumento en los tiempos de espera en las llamadas. Cada vez más empresas han adoptado el uso de chatbots, pero la confianza del consumidor les impide ser una herramienta eficaz.

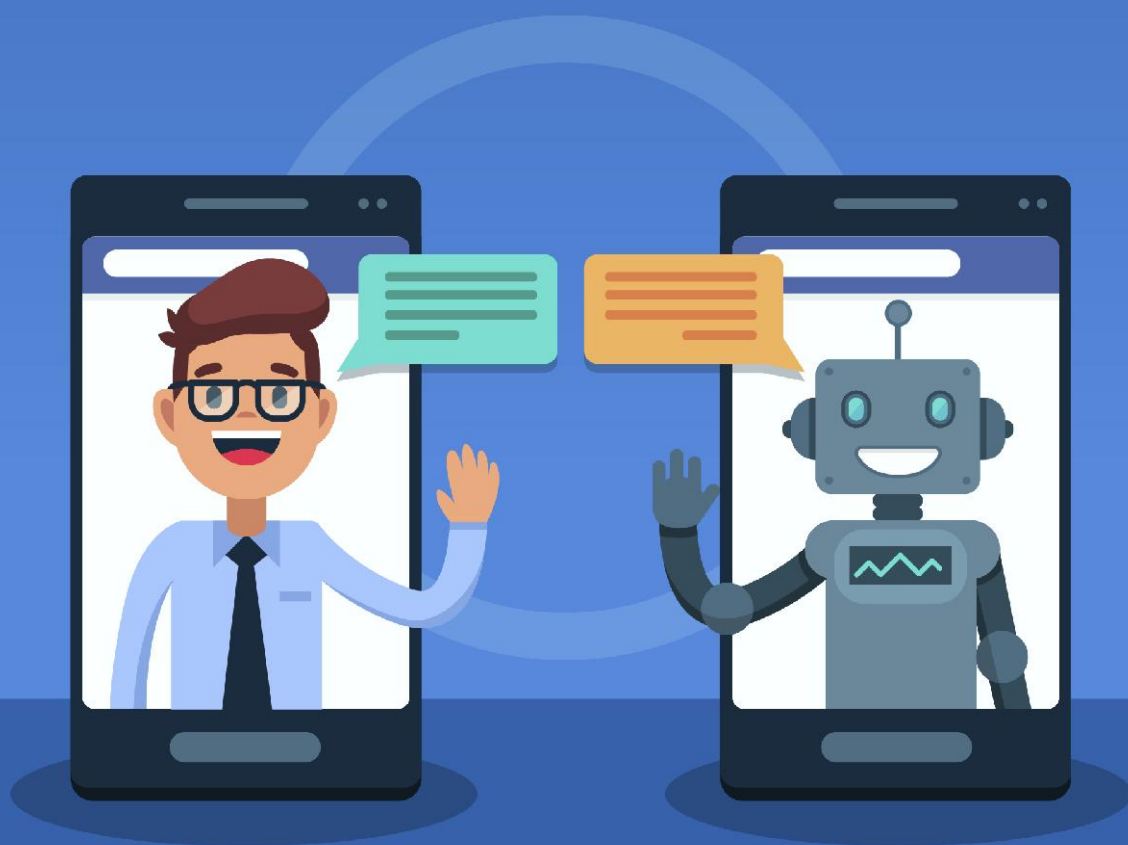
Si bien solo uno de cada tres (34%) dice que su confianza en los chatbots está aumentando, esto disminuye entre las personas de 45 a 54 años (32%) y mayores de 55 años (22%). Además, las empresas están perdiendo negocios y arriesgando la retención de clientes, y el 64% de los consumidores encuestados informaron que abandonaron una consulta porque el chatbot no los entendió.

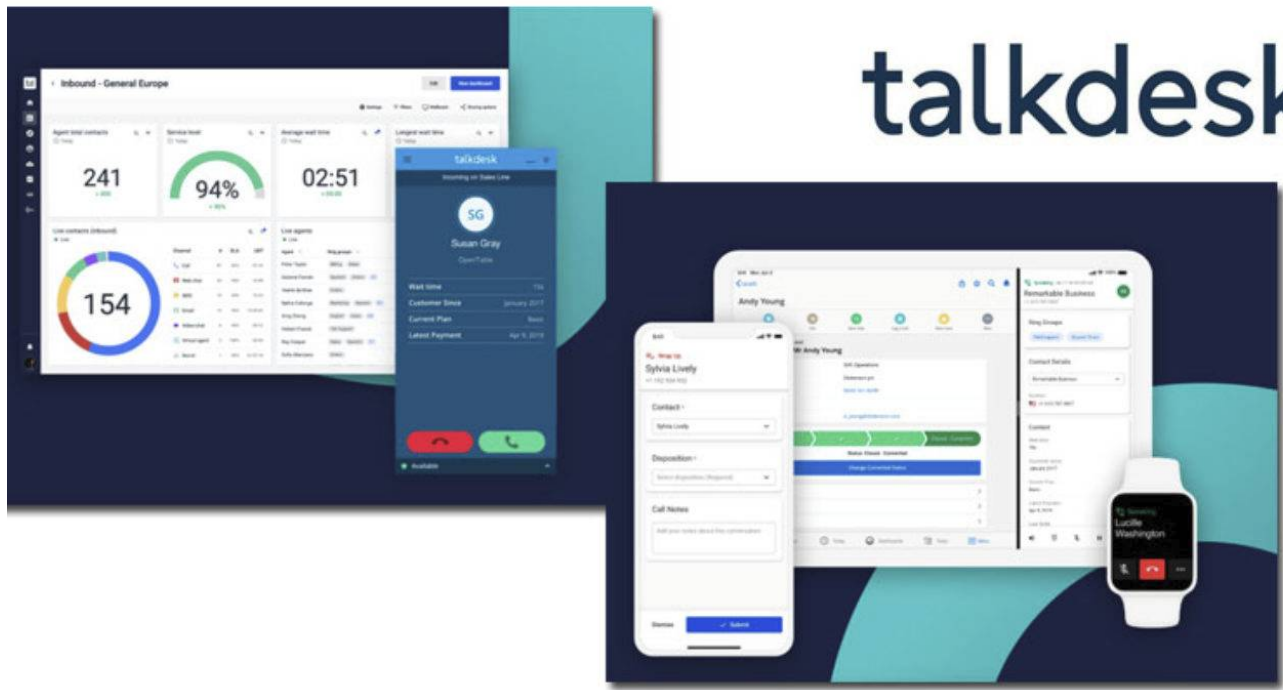
Aunque la capacidad de los chatbots para manejar consultas complejas ha aumentado en los últimos años, el 60% de las personas en el Reino Unido solo están felices de usarlos para consultas transaccionales relativamente sencillas, como actualizaciones de entrega, realización de pedidos y saldos de cuentas de cheques.

Si bien los que tienen entre 16 y 24 años prefieren usar chatbots (35%) más que los asesores humanos (26%) para las actualizaciones de entrega, muchos prefieren que los temas más complejos o emotivos los maneje un asesor humano. Por ejemplo, el 68% de los consumidores preferiría denunciar el fraude a un ser humano, y solo el 11% prefiere usar un chatbot.

Para registrar una queja, solo el 12% preferiría ser atendido por un chatbot, mientras que el 62% preferiría hablar con un asesor humano.

Actualmente, solo el 26% de los consumidores está de acuerdo en que los chatbots hacen que el servicio al cliente se sienta más personal. La personalización es clave para el futuro de los chatbots y comprender las preferencias de los consumidores será crucial.





TALKDESK SE UNE A LA RED DE SOCIOS DE AWS

APN es la comunidad global de socios que aprovechan AWS para crear soluciones y servicios para los clientes. AWS ayuda a los socios a crear, comercializar y vender ofertas de AWS proporcionando valioso soporte comercial, técnico y de marketing.

Talkdesk se unió a APN en octubre de 2020 y rápidamente hizo crecer su relación con AWS.

Talkdesk está revolucionando el mercado de servicio al cliente con Talkdesk CX Cloud, la primera y única solución global y moderna de experiencia del cliente de extremo a extremo del sector.

Al combinar el rendimiento empresarial a escala con la simplicidad del consumidor, CX Cloud permite a las empresas adaptar fácilmente las operaciones del centro de contacto a las necesidades cambiantes de los clientes, el servicio al cliente y los equipos de ventas, lo que se traduce en una mayor productividad, satisfacción del cliente y ahorro de costes.

Talkdesk CX Cloud ofrece una plataforma innovadora de experiencia del cliente impulsada por inteligencia artificial (AI), un enfoque de guante blanco para servicios comerciales integrales e integraciones simples y listas para usar con más de 60 herramientas comerciales,

incluida la integración de Salesforce más profunda.

Talkdesk CX Cloud establece un nuevo punto de referencia para el mercado de soluciones de centros de contacto con escalabilidad, seguridad y confiabilidad empresarial, respaldado por el único Acuerdo de Nivel de Servicio de 100% de tiempo de actividad de la industria.

Como socio de APN, Talkdesk ahora está ampliamente disponible para las empresas que buscan proveedores de soluciones en la nube calificados con experiencia en AWS para ayudarlos a diferenciarse a través de la experiencia del cliente y la innovación.

"Estamos encantados de formar parte de la red de socios de AWS, otro gran paso adelante en nuestra relación en expansión con Amazon Web Services", dice John Youri, vicepresidente senior de canales y alianzas globales.

"Unirse a APN ayudará a hacer crecer nuestro negocio basado en AWS y desbloqueará una amplia gama de oportunidades para interactuar mejor con nuestros clientes".

Para obtener más información sobre Talkdesk CX Cloud, visite: www.talkdesk.com

INQUIRE

AGREGA UN NUEVO DIRECTOR DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

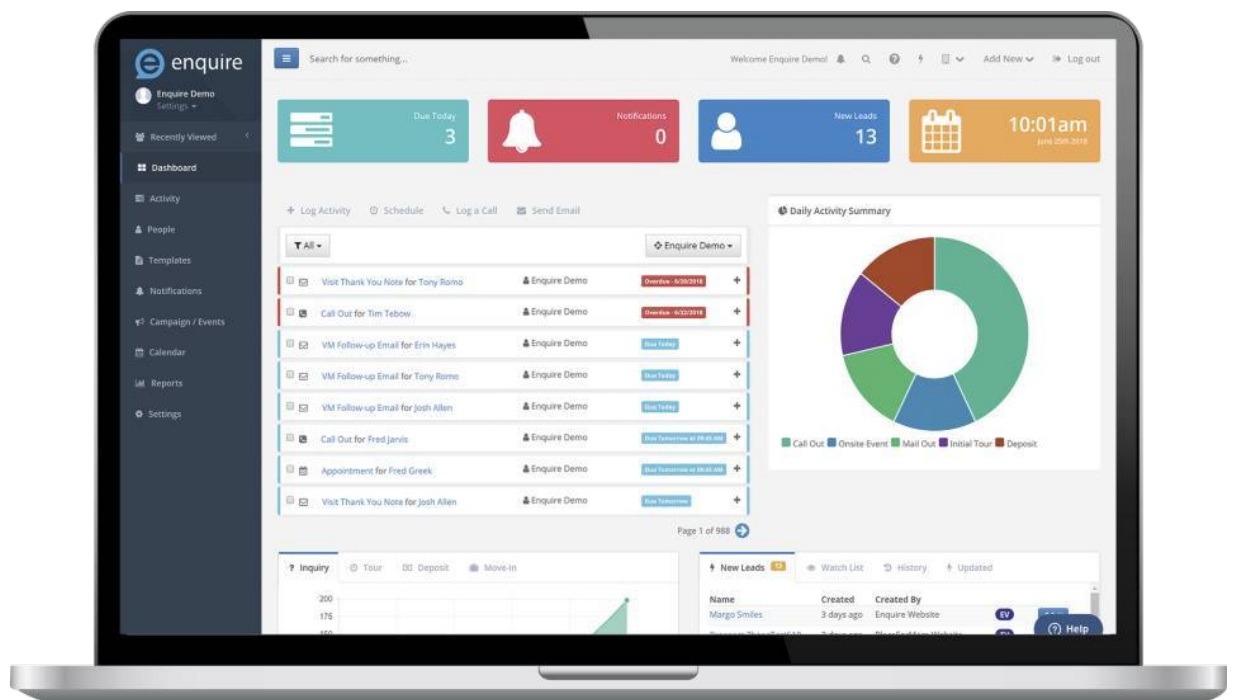


enquire™

Inquire, un proveedor de CRM en la nube, automatización de marketing y soluciones de centros de contacto para comunidades de personas mayores, centros de atención posaguda y organizaciones de atención médica, anunció la reciente incorporación de Craig Riley como director de seguridad de la información. Riley será responsable de establecer y mantener una estrategia y un programa integrales de seguridad de la información para garantizar que los activos y tecnologías de la información estén adecuadamente protegidos. Además, se asegurará de que se identifiquen, evalúen y mitiguen los riesgos de seguridad de la información; liderar los esfuerzos para prevenir y responder a incidentes de seguridad; establecer estándares y controles; gestionar tecnologías de seguridad; e implementar políticas y procedimientos de seguridad.

"A medida que nuestra tecnología se vuelve más robusta y compleja, Inquire prioriza la seguridad de los registros de nuestros clientes y pacientes. Nos complace dar la bienvenida a Craig, quien tiene una gran experiencia en seguridad y comprende la complejidad de atender a una amplia gama de usuarios en nuestras plataformas", dijo Ryan Smith, director de tecnología de Inquire.

"Inquire se encuentra en una trayectoria increíble de crecimiento y expansión y estoy encantado de llevar mi experiencia en seguridad a la organización. Los clientes de Inquire pueden estar seguros de que la seguridad de los datos es de suma importancia y espero trabajar con el equipo para avanzar aún más en estas medidas", afirmó Riley.



Five9 ha anunciado que la compañía está expandiendo su presencia global al asociarse con Conn3ct.

Conn3ct es un proveedor confiable de soluciones de comunicaciones 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.

"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".

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

FIVE9 ANUNCIA ASOCIACIÓN CON CONN3CT

The logo for Conn3ct, featuring the word "conn3ct" in a dark blue, lowercase, sans-serif font. The number "3" is stylized, with a blue circle around it.The logo for Five9, featuring the word "Five9" in a dark blue, sans-serif font. The number "9" is stylized, with a blue cloud-like shape above it.

CALLAPP

SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS

CallApp es un servicio de identificación de llamadas líder a nivel mundial, tiene más de 3 millones de números registrados móviles y comerciales. Cuenta con una de las plataformas de identificación de llamadas que incluye:

- * **Identificador De Llamadas**
- * **Identificador De Comunicaciones Universal**
- * **Filtro De Llamadas Spam**
- * **Grabación De Llamadas De Alta Calidad**
- * **Marcador Mejorado**
- * **Libro De Contactos Sociales**

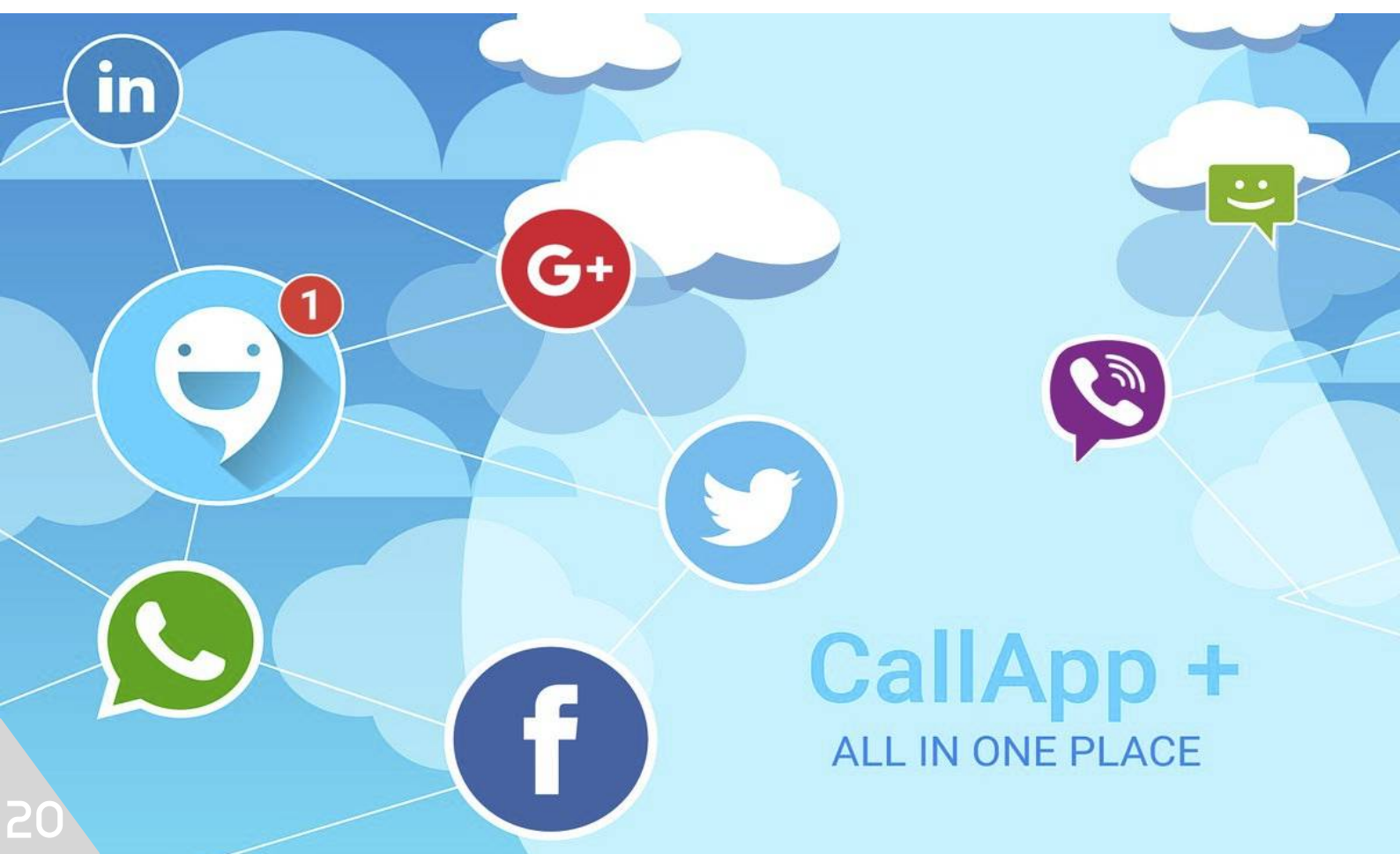
CallApp opera a partir de la combinación de aproximadamente 70 fuentes de información, entre las que resaltan redes sociales y aplicaciones de comunicación que permiten a cualquier usuario administrar o grabar llamadas de forma gratuita y con una excelente calidad. CallApp conecta nuestro teléfono a una agenda de contactos social

universal que incorpora más de 3 millones de números de teléfono utilizando un algoritmo especializado que opera para conectar e identificar de forma eficiente a personas y empresas. Informa a sus usuarios sobre llamadas no deseadas, por lo que estos números se bloquean automáticamente una vez han sido identificadas por otros usuarios.

Incluye un grabador de llamadas de excelente calidad, incorporado de forma gratuita dentro de su sistema.

CallApp también tiene una forma de reconocer cualquier número que pase por sus aplicaciones de mensajería. CallApp Plus es la opción de CallApp con la que puedes añadir un nombre, perfil y contexto a esos números guardados.

También incluye perfiles completos preestablecidos para atender las necesidades de cada usuario. Incorpora recordatorios avanzados, la opción para compartir detalles del contacto, recordatorios de cumpleaños y muchas opciones más.



GESTIONAR EL CAMBIO LA MEJOR MANERA DE EVITAR DESASTRES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE UN ERP

El entorno de los desarrolladores de software, también de ERP, está en continua evolución, como sucede con otras organizaciones de diferentes sectores. La transformación está en curso al tiempo que muchas empresas demandan nuevas plataformas para optimizar la gestión de sus procesos y actividades.

Esta convergencia entre la evolución permanente de la tecnología y del negocio con el incremento de la demanda complica la gestión del cambio en unas empresas a las que se les exige, no solo estar a la vanguardia del conocimiento y la tecnología, sino ejercer un efecto tractor sobre el resto del mercado.

Son muchas las organizaciones que están cambiando sus aplicativos desfasados, por modernas plataformas de gestión ERP. Con el cambio buscan automatizar sus procesos y eficientar su gestión para acometer los retos que plantean los nuevos escenarios.

Todos estos procesos de modernización requieren de un enfoque preciso en la gestión del cambio. No se trata solo de cambiar de una solución tecnológica a otra.

Hay que acompañar la transformación con un modelo de gestión del cambio que se adapte a la naturaleza y necesidades de cada organización. Y, esa tarea es también responsabilidad de los proveedores, como socios tecnológicos que somos.

La diferencia sustancial entre las soluciones antiguas y las actuales, desarrolladas a base de tecnologías de última generación y que se actualizan regularmente, exige, por un lado, un nivel de formación mayor y, por otro, un diseño de planes estratégicos para vencer la resistencia al cambio que sean, de verdad, eficientes.

Insisto en que hay que suavizar la curva de aprendizaje para impulsar el éxito de la implementación tecnológica. Más aún, en estos momentos en los que, en muchas organizaciones se han puesto en marcha iniciativas tecnológicas por la vía urgente, para adaptarse al escenario COVID.

Por eso, es importante que los proveedores tecnológicos impartan continuamente cursos

y seminarios enfocados a la transferencia de un mejor conocimiento sobre la solución a los usuarios. Y, además, que se configuren diferentes contenidos didácticos para que puedan ampliar información sobre aspectos concretos del ERP".

Lo que está claro es que las pequeñas y medianas empresas que apuesten por la implementación de un nuevo sistema de gestión de recursos empresariales deben reservar una partida presupuestaria -también tiempo y otros recursos- para acometer los gastos adicionales relacionados con la gestión del cambio. Y parte de esos gastos adicionales deberán enfocarse en la formación.

Sin embargo, la gestión del cambio va mucho más allá de la capacitación. Hay que preparar a la organización para el cambio en varios niveles. Y, hacerlo, antes de que se active la nueva plataforma para evitar interrupciones de servicio o la prestación de un servicio deficiente. Si, como en el contexto actual, muchas organizaciones han tenido que impulsar el cambio, casi sobre la marcha, es el momento, pasados los primeros meses, de revisar y analizar: qué funciona y qué es mejorable, dónde están los puntos "débiles" en cuanto a la funcionalidad-uso del sistema, cómo optimizar la utilización de los aplicativos, cómo obtener el máximo potencial de las soluciones, ... Y, con todo, impulsar el conocimiento funcional del ERP para facilitar, optimizar y rentabilizar.

También para proporcionar la formación necesaria, claro. Una formación que deberá impactar también sobre la comunicación de los beneficios que aporta el cambio. Y, por otro lado, hay que penetrar en la propia cultura del negocio y hacer que todos los implicados acepten el cambio e, incluso, lo demanden. Hay que mantener una comunicación fluida y constante para mantener el interés de toda la organización; evitar o neutralizar pensamientos y actitudes pesimistas que dificultarían la transición y el compromiso de los empleados, poniendo el riesgo el proyecto; y hay que evitar las sorpresas, es decir, implementar los cambios conforme a un plan estratégico.

EL SOFTWARE ERP PARA EMPRESAS SE ADAPTA A LA ERA POST-COVID APOSTANDO POR EL CLOUD COMPUTING, EL BIG DATA Y LA IA

La digitalización de las empresas viene siendo una tendencia clara en los últimos años, pero la pandemia de la Covid-19 y los recientes confinamientos han acelerado significativamente el proceso y han puesto de relieve la necesidad de adoptar nuevas herramientas y procesos, así como una nueva mentalidad para afrontar la transformación digital.

Las soluciones de 'software' ERP (sistemas de planificación de recursos empresariales, por sus siglas en inglés) son claves en esta transición y la compañía Zucchetti Spain analiza cuáles van a ser las tendencias de cara a 2021, con tecnologías como el 'cloud computing', el 'big data' o la Inteligencia Artificial acaparando un peso cada vez mayor en estas nuevas herramientas.

Las empresas son plenamente conscientes de que las decisiones que tomen en cuanto a estrategias y soluciones de gestión afectarán directamente a su sostenibilidad, su competitividad y su supervivencia a largo plazo. Por ello, se hace vital apostar por las herramientas y tecnologías más vanguardistas que faciliten una gestión estratégica del negocio.

Con el fin de ayudar a las empresas a seleccionar la solución más adecuada para esta nueva realidad, Zucchetti Spain ha lanzado una guía didáctica gratuita: 'Tendencias ERP para 2021: la era digital pos-COVID'. En este documento, el fabricante de software analiza cómo ha influido la pandemia en la digitalización de las empresas, qué desafíos plantea la nueva normalidad y cuáles son las tendencias ERP indispensables para 2021 y los próximos años.

LOS NUEVOS RETOS

Tecnologías como el 'cloud computing', el 'big data' o la Inteligencia Artificial estarán cada vez más presentes en los nuevos 'software' ERP.

"Las empresas deben buscar estas tecnologías diferenciadoras y aprovechar todo su potencial, porque sólo así podrán adaptar la gestión de su

negocio a las necesidades de la era postpandemia", explican desde Zucchetti.

Son tres los pilares que marcan la gestión de la empresa en la era pos-COVID: la movilidad de los trabajadores, el teletrabajo y el auge de la gestión 'online'. En este escenario la tendencia principal para 2021 a nivel de organización interna será adoptar un software ERP vanguardista que favorezca el trabajo colaborativo y permita planificar los recursos de forma eficiente.

Para dar respuesta a los desafíos de la nueva normalidad, las empresas demandan ERPs avanzados, intuitivos y escalables, que se adapten al ritmo cambiante del negocio y el mercado.

En este sentido, la apuesta será por soluciones ERP en la nube que permitan acceder a toda la información en cualquier momento y desde cualquier lugar y que sean fácilmente integrables con el resto de soluciones de 'software' con las que la empresa ya está trabajando.

GUÍA PARA EMPRESAS

Con esta guía, Zucchetti Spain pretende aportar una nueva perspectiva a las empresas, que les permita garantizar su sostenibilidad y crecimiento con las nuevas tecnologías que serán tendencia en la era post Covid: la migración a la nube, la automatización de procesos, la Inteligencia Artificial, la Industria 4.0, la integración ERP con soluciones 'eCommerce', el 'Big Data', el 'Business Intelligence' o las soluciones de movilidad son algunas de las principales tendencias ERP que se analizan en la guía.

La compañía pone esta guía a disposición de las empresas de forma totalmente gratuita, a través de su web. Se trata de la vigesimotercera guía de su colección de contenidos TI, en la que aborda temas de actualidad relacionados con el 'software' de gestión, la gestión de recursos humanos, el 'cloud', BI o software TPV, entre otros.



CURSOS ONLINE

EMPREENDEDORES

—
¿Y SI APROVECHAS
EL TIEMPO
QUE ESTÁS
EN CASA?
—

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



www.formantec.es



hola@formantec.es

formantec

TRABAJO REMOTO E INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL 2021

La pandemia ha propiciado cambios en todos los sectores, según Atento, la implementación de entornos de trabajo remoto y la aplicación de la inteligencia artificial seguirán su proceso de consolidación iniciado en 2020.

Atento es uno de los cinco principales proveedores globales de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO), una voz calificada que cree en la consolidación de los entornos de trabajo en remoto y la aplicación de tecnologías como la inteligencia artificial.

El trabajo remoto permite adaptarse a cualquier necesidad, garantizando el servicio a los clientes y la satisfacción de los empleados, sin renunciar a una experiencia de usuario de alto standard, los entornos de trabajo digitales se mantendrán como una necesidad durante 2021. Por ello, es necesario un enfoque integrado de todos los procesos, incluidos los operativos, la contratación digital, el filtrado de candidatos, el onboarding, la programación y la previsión.

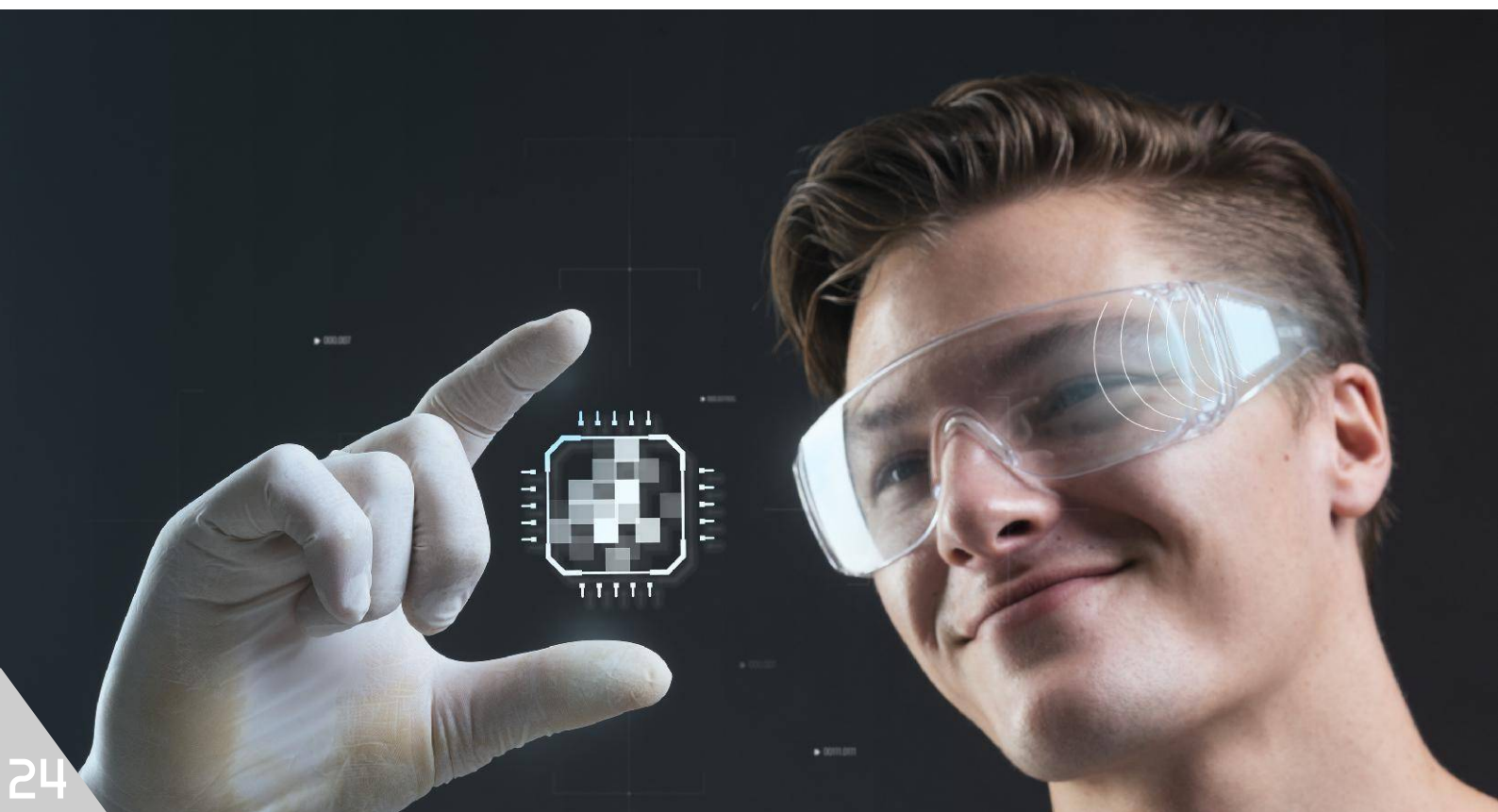
Así las cosas, la analítica de datos y la inteligencia artificial (IA) serán tendencias al alza, que ayudarán a definir y seleccionar aún mejor los candidatos de acuerdo a los requisitos que buscan las organizaciones. Para Atento -de acuerdo con su más reciente encuesta- antes de establecer su proceso

de reclutamiento remoto, la empresa contrataba al 50% de los candidatos después de una entrevista presencial. En medio de las circunstancias actuales, mediante el uso de la IA para el proceso de filtrado y selección, las entrevistas son virtuales y el número de candidatos incorporados llega al 80%, dado que estos candidatos encajan mejor en los perfiles buscados.

Tecnologías disruptivas como la inteligencia artificial, procesamiento del lenguaje natural, machine learning, análisis de conversaciones, o el uso los asistentes virtuales, también continuarán abriéndose camino en el mundo empresarial. Todas ellas ofrecerán a los usuarios y clientes nuevas capacidades de autoservicio para resolver de forma independiente muchos procesos.

Aunado a lo descrito, el uso efectivo de la Inteligencia Artificial contribuirá a que las decisiones puedan tomarse en función de datos, contribuyendo a la toma de decisiones más ágiles e inteligentes que reduzcan el tiempo de entrega y, en última instancia, elevarán la productividad del negocio.

La síntesis de Atento refiere que en 2021 se avanzará hacia experiencias más personalizadas, ya que estas tecnologías permitirán realizar un análisis más humanizado de los sentimientos y las interacciones con los consumidores.



IBERIA MANTENIMIENTO ACELERA SU TRANSFORMACIÓN DIGITAL CON EL SOFTWARE ERP DE RAMCO AVIATION

Iberia Mantenimiento ha seleccionado a Ramco Aviation, proveedor de software especializado en el sector de aviación, para acelerar la transformación digital de su negocio implementando la suite Ramco Aviation M&E MRO, que le permitirá digitalizar toda su operación.

Este nuevo software ERP (Enterprise Resource Planning) permitirá a Iberia Mantenimiento unificar los sistemas de trabajo y gestión de recursos de sus diferentes divisiones: mantenimiento en línea y programado, el taller de motores y el área de componentes y cadena de suministros.

Además, Iberia Mantenimiento se beneficiará de otras herramientas digitales ofrecidas por Ramco Aviation, como Mobility via Anywhere-Apps, HUBs, Inteligencia Artificial (IA), Dashboards e integración al ecosistema de Ramco Aviation.

Esta digitalización permitirá a Iberia Mantenimiento un crecimiento de su negocio a partir de una experiencia de usuario más sencilla, que facilitará la toma de decisiones, una mayor automatización de los procesos y más capacidad de autoservicio.

El ERP de Ramco Aviation será utilizado por más de 3.000 empleados en Iberia Mantenimiento y aportará cuatro principales ventajas al negocio: movilidad y mejor acceso a la documentación y asignación de tareas online, información actualizada en tiempo real de las tareas realizadas al avión, mayor fiabilidad por la integración de toda la información y gestión en un único software y, por último, una mayor sostenibilidad gracias al almacenamiento digital de la información, que evitará la impresión de miles de documentos y reducirá los tiempos de atención al avión.



DEFONTANA LIBERA POR 30 DÍAS TRIAL DE SU ERP 100% WEB

La compañía líder en software ERP 100% web Defontana liberó por 30 días el trial de su completa solución financiera-contable para gestionar los procesos administrativos de todo tipo de empresas, integrando funcionalidades como Contabilidad, Tesorería, Nómina, Recursos Humanos, Inventario, Punto de Ventas, CRM, entre otras.

“Hemos estado inmersos en tiempos complejos, por lo que es importante ayudar y apoyar a las empresas en todos sus procesos, de la mejor forma posible, para que sigan adelante con la mejor tecnología como aliada”, indicó Diego González, gerente general de Defontana.

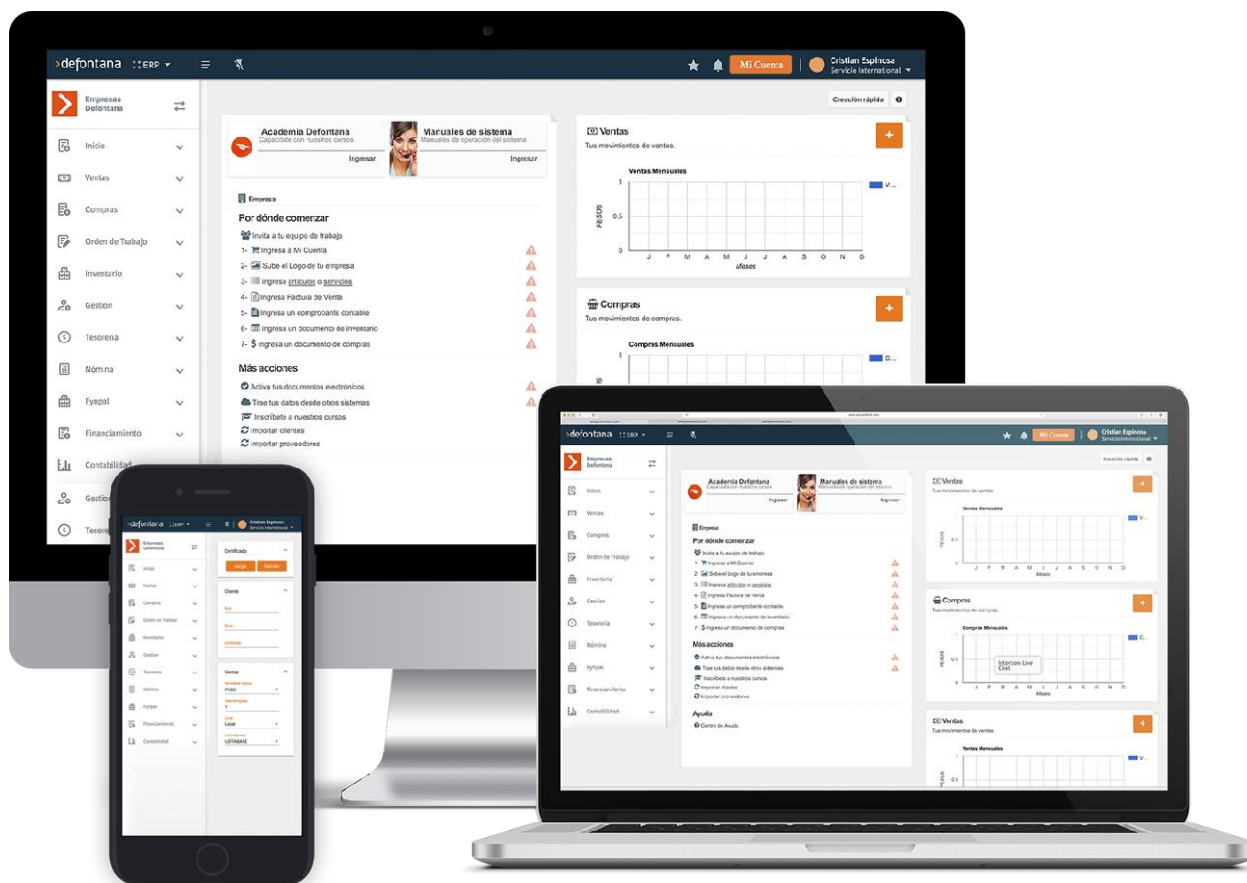
Al ser una solución nativa cloud, Defontana dispone de servicios que posibilitan una

máxima experiencia de usuario, así como seguridad, rapidez, facilidad de uso y un importante ahorro que puede alcanzar el 60% ítems como la infraestructura. “Hoy, una persona puede acceder al trial en línea y en menos de un minuto hacer su cuenta para utilizar el ERP 100% web Defontana, de manera liberada por 30 días para vivir la experiencia Defontana a toda su capacidad”, comentó el ejecutivo.

Asimismo, Diego González enfatizó la necesidad de que las empresas, como Defontana, se adapten a las necesidades del empresariado actual. “Hoy estamos inmersos en un escenario de cambio y transformación permanentes, donde la inmediatez, la información actualizada, la seguridad, sincronización, digitali-

zación y ubicuidad son requerimientos indispensables. Los usuarios cada vez son más exigentes y conocen de tecnología. Por lo tanto, debemos ir siempre un paso adelante”, aseguró.

Fundada en el año 2000, Defontana es la empresa líder en Chile y Latinoamérica de servicios de Software ERP 100% Web para medianas y pequeñas empresas. Con miles de clientes utilizando los productos en línea de Defontana y usando sus servicios de puesta en marcha, capacitación y soporte en línea, las empresas están preparadas para administrar sus procesos de negocio más críticos, como gestión de ventas, inventarios, abastecimientos, contabilidad y tesorería, costos de producción y RRHH.





ASISTENTES VIRTUALES PARA GOOGLE CLOUD CONTACT CENTER AI

Emergya es una empresa especializada en el desarrollo de asistentes virtuales para Google Cloud Contact Center AI, actualmente colabora con Genesys para proporcionar un autoservicio más eficiente para el consumidor digital. La evolución del sector contact center evoluciona de la mano con la integración de nuevas capacidades basadas en la Inteligencia Artificial (IA) y el procesamiento del lenguaje natural. Así las cosas, los chatbots inteligentes o asistentes virtuales, están demostrando ser una efectiva herramienta en el contexto de cambio que está imponiendo la pandemia.

En los últimos meses se ha incrementado el número de contactos que los usuarios efectúan a este tipo de soporte remoto, dada la imposibilidad de contactar presencialmente a las empresas o servicios.

En palabras de Víctor Fernández, CEO de

Emergya: “En contra de lo que propugnan algunas opiniones, la Inteligencia Artificial no viene a ser un sustituto de las personas que actualmente trabajan atendiendo al usuario en los contact center. Por el contrario, las tecnologías basadas en IA ayudarán a mejorar la calidad del trabajo de estos agentes, permitiéndoles centrarse en aquellas tareas que aportan un mayor valor a los clientes, aumentando el tiempo que dedican a cada persona que llama con una incidencia y resolviendo así los casos más complejos con mayores niveles de atención personalizada”.

La transformación digital se acelera y toma preponderancia en medio de la pandemia, en todos los sectores que a escala global buscan sostener la productividad del trabajo, los contact center no son la excepción y avanzan en ese camino de la mano de herramientas en auge como la inteligencia Artificial.

¿LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE HA MEJORADO CON LA PANDEMIA?



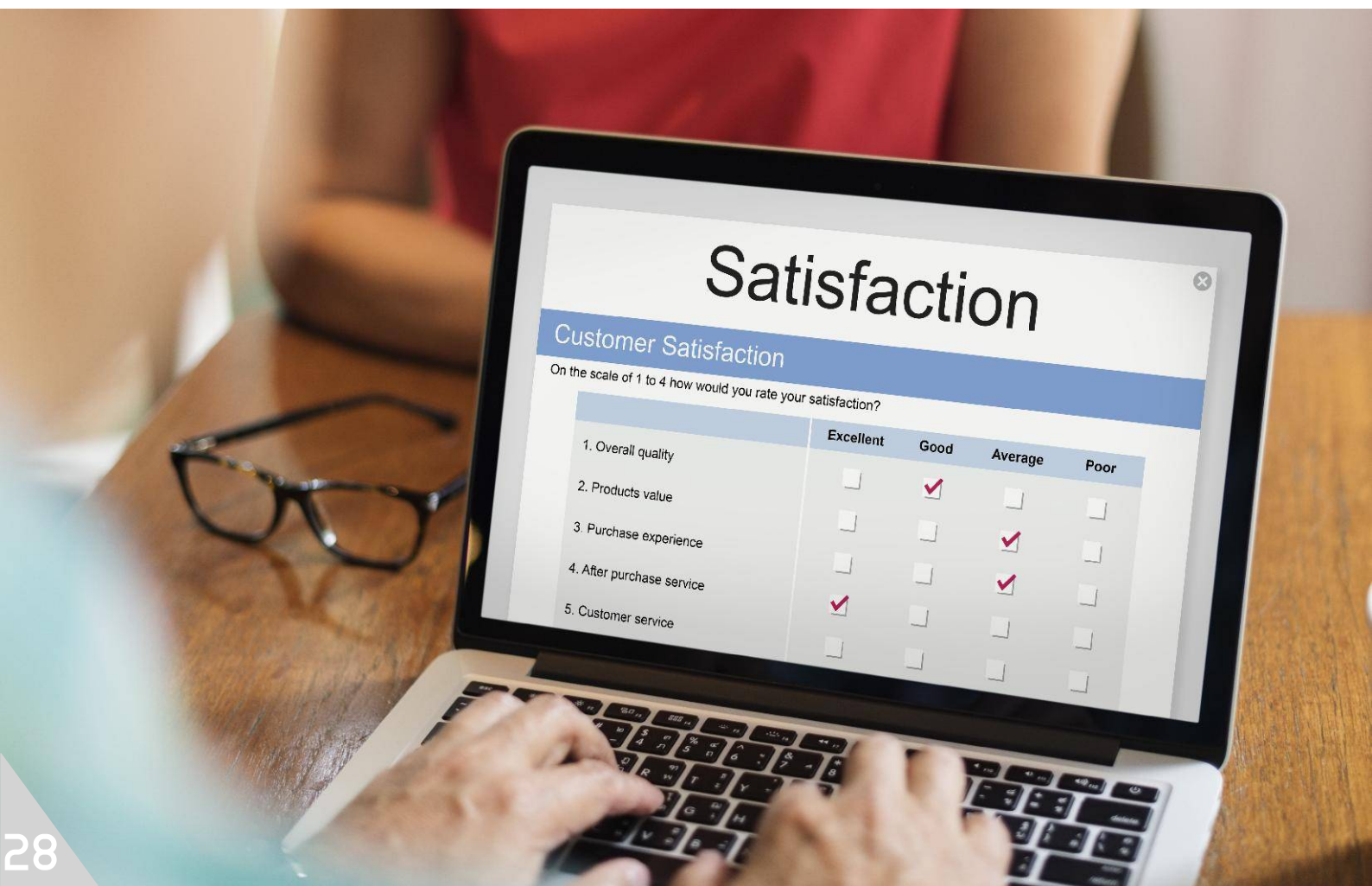
La respuesta del 60% de los consumidores consultados en un estudio de la firma Mitel es que han percibido una mejora en la experiencia que les ofrecen las empresas desde el inicio de la pandemia. Los canales de comunicación tradicionales siguen predominando, no obstante, el uso de las opciones digitales no deja de crecer.

El estudio destaca que la experiencia del cliente ha emergido como elemento destacado durante el 2020, y que los consumidores ven un cambio positivo en la experiencia que les ofrecen las compañías. La demanda de operaciones en los servicios al cliente en general y de los contact center en particular ha aumentado desde el inicio de la pandemia, las organizaciones parecen estar adaptándose bien. Así, seis de cada diez consumidores han visto un cambio positivo en la experiencia de cliente que las organizaciones han ofrecido, lo que sugiere que ven en el servicio que propor-

cionan “una prolongación de los productos o servicios y están buscando formas de brindar una mejor experiencia, incluso en tiempos complicados”, expone el estudio en cuestión.

Entre los principales factores que los encuestados asocian a una buena experiencia están la amabilidad y conocimiento de los agentes comerciales (55%), la capacidad de respuesta y de servicio rápido (45%) y una comunicación fluida que informe en cada paso del proceso (35%).

En contraste, los consumidores consideran aspectos que definen una mala experiencia ser transferidos varias veces y tener que repetir lo mismo una y otra vez (48%), ser mantenido en espera (46%) o tener que navegar por demasiadas opciones (35%). La encuesta se realizó entre más de 4.000 consumidores en Alemania, EE.UU., Francia y Reino Unido que utilizan o han utilizado servicios de atención al cliente.



DAVOS: FORO MUNDIAL PLANTEA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA ECONOMÍA

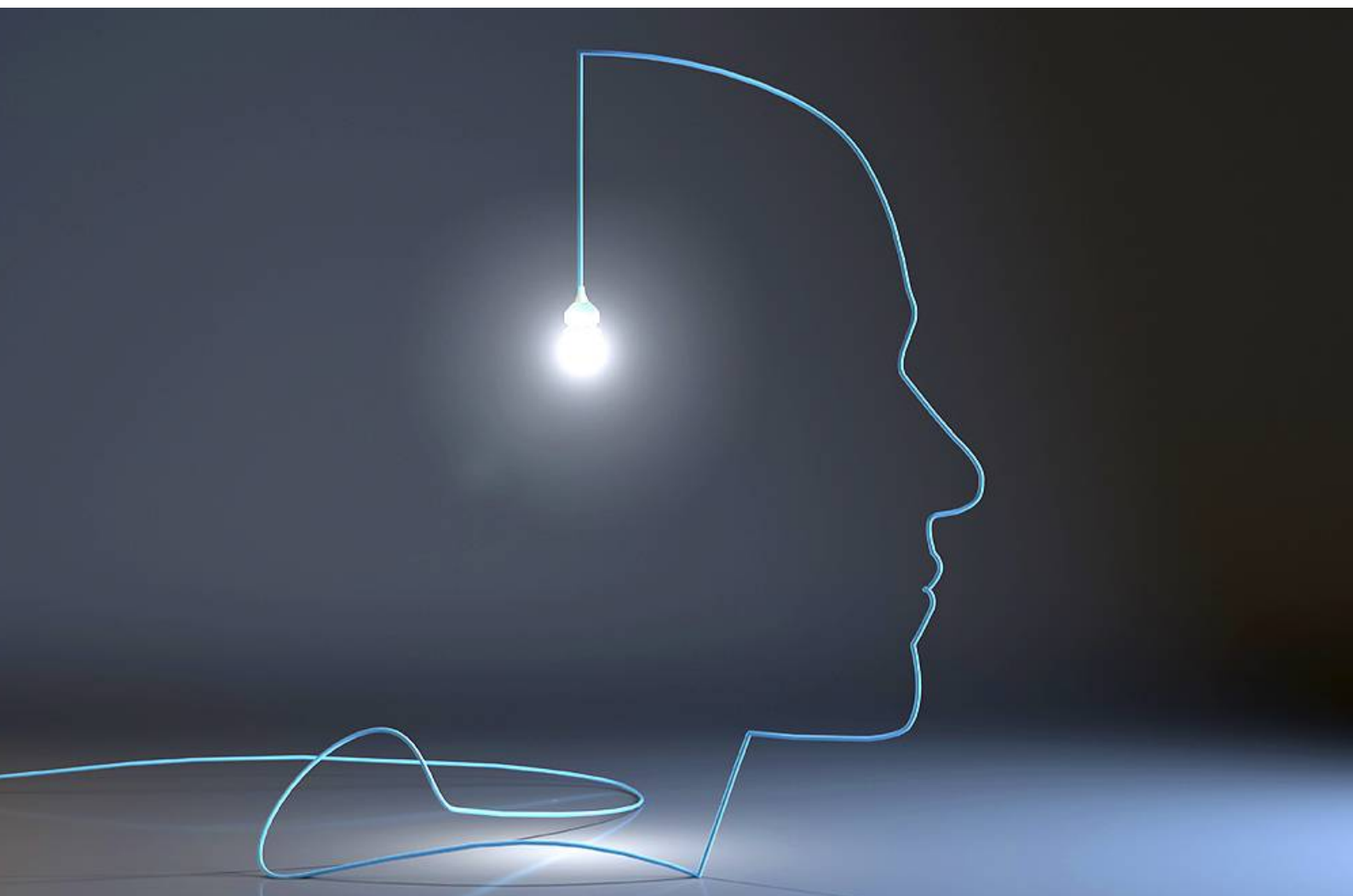
Los especialistas consideran que la inteligencia artificial y la tecnología 5G representan los principales pilares para la venidera transformación digital de la economía.

El Foro Económico Mundial en sus sesiones en Davos (Suiza), brindó atención especial a la digitalización de la economía, idea defendida por directivos de diversas compañías tecnológicas.

“Todos acabaremos siendo plataformas digitales, independientemente del sector de actividad”, aseguró el presidente y consejero delegado de la firma de servicios de pago Paypal, Dan Schulman. Asimismo, se refirió a la necesidad de implantar un modelo de negocio más colaborativo, de ahí la apuesta por grandes plataformas digitales. Por su parte, uno de los consejeros delegados de Salesforce, Keith Block, reconoció que el modelo de negocio basado en la marca ya cambió, y ahora las nuevas tecnologías tienen que llegar al cliente y a todos los segmentos de las empresas.

El presidente de Ericsson, B'rije Ekholm, defendió la tecnología 5G en el ámbito de las comunicaciones y recordó que en cada nueva generación de móviles el consumo de energía es mayor. Diversos especialistas consideran que la inteligencia artificial y la tecnología 5G representan los principales pilares para la venidera transformación digital de la economía.





TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN ASCENSO

De acuerdo con un estudio de Mitel, cuando se preguntó sobre qué canales utilizan habitualmente para comunicarse con el servicio de atención al cliente, los encuestados citaron el teléfono (49% de preferencia frente al 59% de uso) y el correo electrónico (42% frente al 50%). Es significativo que el estudio ponga de manifiesto una brecha entre el uso real y la preferencia por esos canales, e implica que los clientes preferirían utilizar otros canales si fuera posible. El contacto personal es el único canal en el que la preferencia es, comprensiblemente, mayor (28%) que el uso real (24%) debido al contexto actual.

Casi la mitad (42%) de los consumidores reconoce que su uso de los servicios de atención al cliente online ha aumentado este año; sin embargo, de ese total, más del 71% dijo que recurrirá más a las opciones digitales en el

futuro, lo que valida la hipótesis general de que la tendencia de consumidores y empresas se dirige hacia un cambio de conducta permanente como resultado de la pandemia.

Ya sea que su interacción digital con el servicio de atención al cliente aumente o se mantenga igual a 2020, casi la mitad de todos los encuestados planea incrementar el uso de chats (43%), agentes virtuales (47%) y el autoservicio en general (48%). Debido a que muchos contact centers han sido lentos a la hora de apoyar estas funcionalidades, una mayor inversión en estas áreas impulsaría un mayor uso y predisposición a ello.

La encuesta fue realizada a más de 4.000 consumidores en Alemania, Francia, Reino Unido y EE.UU., que utilizan o han utilizado servicios de atención al cliente.

DEPARTAMENTO DE TRABAJO DE KANSAS (EE.UU) ADVIERTE SOBRE FRAUDE A TRAVÉS DE MENSAJES DE TEXTO

Se ha detectado la distribución de mensajes de texto (SMS) como intento fraudulento de suplantación de identidad. Estos textos no son del Departamento de Trabajo de Kansas (KDOL), por lo que recomiendan no hacer clic en ningún enlace y eliminarlo.

Ante la sospecha de suplantación de una cuenta, el KDOL ha dispuesto su contact center para reportar el cibercrimen.

El KDOL está trabajando con las fuerzas del orden e investigando estos textos fraudulentos. Kansas, junto con todos los demás estados, está experimentando un aumento del cibercrimen relacionado con las reclamaciones por desempleo.

FRAUD

ARGENTINA



CALL CENTER COVID PUERTA DE ENTRADA A LA RED DE ASISTENCIA SANITARIA

Fue creado el 13 de marzo de 2020, recepcionando llamadas de consultas médicas sobre la enfermedad, contaba con apenas 10 operadores, hoy trabajan 40 por cada turno rotativo de seis horas.

A la fecha están registradas cerca de un millón de llamadas. El Call Center Covid es la puerta de entrada a la red de asistencia sanitaria frente a la pandemia. Funciona en el Ala Oeste de El Molino Fábrica Cultural, primer piso, en la provincia argentina de Santa Fe. En un sector, los médicos y estudiantes de medicina, cada uno con su barbijo quirúrgico, con su café, con algún mate frío estancado por varias llamadas atendidas. Alcohol líquido diluido y en gel por todos lados. Cada integrante, con sus audífonos puestos, escuchando.

Hay otras dos áreas con operadores: "Disculpá Mariana, para hisopados tenemos turnos disponibles en Cemafe tal y tal día; en Rosario, poco para este finde, todo ocupado... Te mantengo al tanto", dice un joven que maneja "la turnera". Más allá, una psicóloga está en medio de una charla con un paciente; parece como absorbida por la situación, y habla despacio, pausadamente. La escena refleja el "Call Center Covid", o el 0800-555-6549, la vía de comunicación provincial para atender y acompañar a pacientes con Covid-19 y aquellos que presentan síntomas.

Al comenzar el call center funcionaba en dos oficinitas del Cemafe. Eran 10 operadores y un par de médicos: ese número se duplicó al poco tiempo, y llegó la mudanza a la locación actual. Hoy, en el Call Center trabajan 40 operadores por turnos de seis horas (luego son reemplazados por otros 40) y 20 médicos, también por turnos: así, las 24 horas del día. Al principio, era todo asesoramiento. La gente llamaba para preguntar qué era el Covid-19: se daban a conocer decretos, información sobre el virus, etcétera. Había un triage de evaluación de síntomas (asociados a Covid) que en ese momento eran muy pocos.

Al ampliarse la cantidad de síntomas asociados, el Call Center se posicionó en un lugar más específico: "La línea quedó totalmente liberada para asistir y acompañar al ciudadano con síntomas.

A la persona que llama por síntomas compatibles a Covid, se le completa la ficha en la línea de operadores, y esa llamada es transferida al médico que definirá la conducta a seguir: si amerita la orientación de esa persona hacia una guardia, o la activación del protocolo para que se realice la asistencia médica en la región que corresponda", dice Mariana Belotti, actual coordinadora del call center.

El Call Center es implementado por la Central Única de Denuncias (CUD) del Ministerio del Interior de la nación Inca, atiende nueve tipos de denuncias ciudadanas (trata de personas, violencia a la mujer o maltrato animal, entre otros) a través de personal capacitado. La atención se brinda por distintos canales las 24 horas, todos los días del año. La CUD es una plataforma de atención virtual y telefónica, destinada a solucionar y/o canalizar las comunicaciones y denuncias de la ciudadanía, en temas como trata de personas, puntos de ventas de drogas, corrupción y crimen organizado.

También se pueden formular denuncias por maltrato a los animales, delitos informáticos, violencia contra la mujer y poblaciones vulnerables, atención indebida en comisarías y conductas indebidas de funcionarios del Ministerio del Interior.

Esta central cuenta, además, con diferentes canales de atención para recoger las denuncias ciudadanas, como la Línea 1818;

El correo electrónico: denuncias@mininter.gob.pe;

El aplicativo móvil "Policía Perú"

y El portal web: <https://denuncias.mininter.gob.pe>.

La información recibida en la central es evaluada por personal que luego la envía a las dependencias autorizadas para su investigación y/o adopción de

las medidas correspondientes. Todas las quejas o denuncias podrán hacerse de manera anónima, a fin de coadyuvar a la función policial y mantener la reserva del caso, si así lo solicita el ciudadano.

La CUD cuenta, con 14 operadores, dos supervisores y un coordinador, además de personal competente, como abogados y policías capacitados para guiar al ciudadano en la formalización de una queja o denuncia de manera adecuada y sin mucho trámite.

Desde enero del año 2020, como parte de la atención inclusiva, se incorporó al equipo personal capacitado en la atención de la población de habla quechua.

En la actual coyuntura de pandemia, la CUD ha brindado apoyo a la Línea 113 del Ministerio de Salud (Minsa), atendiendo entre marzo y julio llamadas relacionadas con el covid-19.

Actualmente, la central ha cedido ocho canales de atención al call center covid-19 de la Dirección de Sanidad Policial, desde la cual se brindan apoyo y orientación médica a efectivos policiales y a sus familiares afectados por el virus.

CALL CENTER DE LA CENTRAL ÚNICA DE DENUNCIAS





AVAYA Y SU CONTACT CENTER CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Avaya es una empresa global en soluciones para mejorar y simplificar las comunicaciones y la colaboración, ha anunciado la expansión de sus capacidades de experiencia del cliente potenciadas con Inteligencia Artificial (IA) para los clientes de Avaya OneCloud™ CCaaS, a través de una relación extendida con Amazon Web Services (AWS).

Ahora como socio de AWS que ofrece soluciones de Contact Center Intelligence (CCI), Avaya puede habilitar a los clientes para que aprovechen las capacidades de Servicios de IA y Machine Learning (ML) de AWS y entregar experiencias más gratificantes para sus clientes y empleados en los canales de voz y digitales a través de canales naturales y basados en interacciones impulsadas por IA y ML.

La integración refuerza su portafolio de soluciones de Contact Center que brindan una mayor participación del cliente a través de conocimientos y mejores acciones, más rápidas y relevantes, lo que genera preferencia de marca mientras mejora la eficiencia operativa.

Los clientes de Avaya OneCloud CCaaS pueden beneficiarse de la inteligencia impulsada por AWS ML para mejorar el autoservicio, analizar las llamadas en tiempo real para ayudar a los agentes y aprender de cada interacción del Contact Center con análisis posteriores a la llamada, brindando a los clientes y empleados a cargo de la atención al cliente interacciones mejores, más rápidas y gratificantes.

CHILE

**INAUGURADA LA PRIMERA
ZONA 5G DE PRUEBA
DE AMÉRICA LATINA****5G**

El país austral es el primer país de América Latina que inaugura una Zona 5G, abarca un área de 5,5 kilómetros cuadrados y está ubicada en la capital de Chile, Santiago. Alberga colegios, hospitales, comercios, hogares y oficinas, de manera experimental en esta zona se busca mostrar el impacto que tendrá la tecnología 5G en las ciudades. Se trata de un espacio abierto con algunos teléfonos habilitados con 5G en banda 3.500 MHz que podrán hacer uso de la tecnología cuando se encuentren dentro de los límites.

En palabras de la Ministra de Transporte de Chile: "Esta zona 5G permitirá a la ciudadanía vivir la experiencia de un ecosistema hiperconectado, con transporte inteligente y mayor eficiencia en los tiempos de traslado".

Y agrega la subsecretaria de Telecomunicaciones: "Si bien la tecnología 5G será transformacional para los sectores productivos, lo será aún más para las personas, ya que les permitirá acceder a nuevos servicios de telemedicina, educación a distancia o vivir en

ciudades inteligentes que mejorarán la calidad de vida de sus habitantes".

La instalación de redes 5G con bandas de 700 MHz, AWS y 3.5 GHz, fueron licitadas en 2020, entre las empresas participantes están: Borealnet, Claro, Entel, Movistar y Wom, la adjudicación se definirá bajo el modelo de subasta económica en sobre cerrado.

Las autoridades chilenas informaron que el orden de las subastas de los concursos será por tamaño de bloques, la subasta para la banda de 700 MHz (bloque de 20 MHz) se realizará este 8 de febrero, mientras que las bandas de AWS (bloque de 30 MHz) y 3.5 GHz (bloque de 150 MHz) se llevarán a cabo el jueves 11 de febrero y martes 16 de febrero, respectivamente. La tecnología 5G no ha estado exenta de debate, dado que adicional a sus ventajas en el aumento de la velocidad de conexión y la interfaz de dispositivos, en muchos países se han cuestionado los aspectos referidos a la ciberseguridad y el manejo de datos.

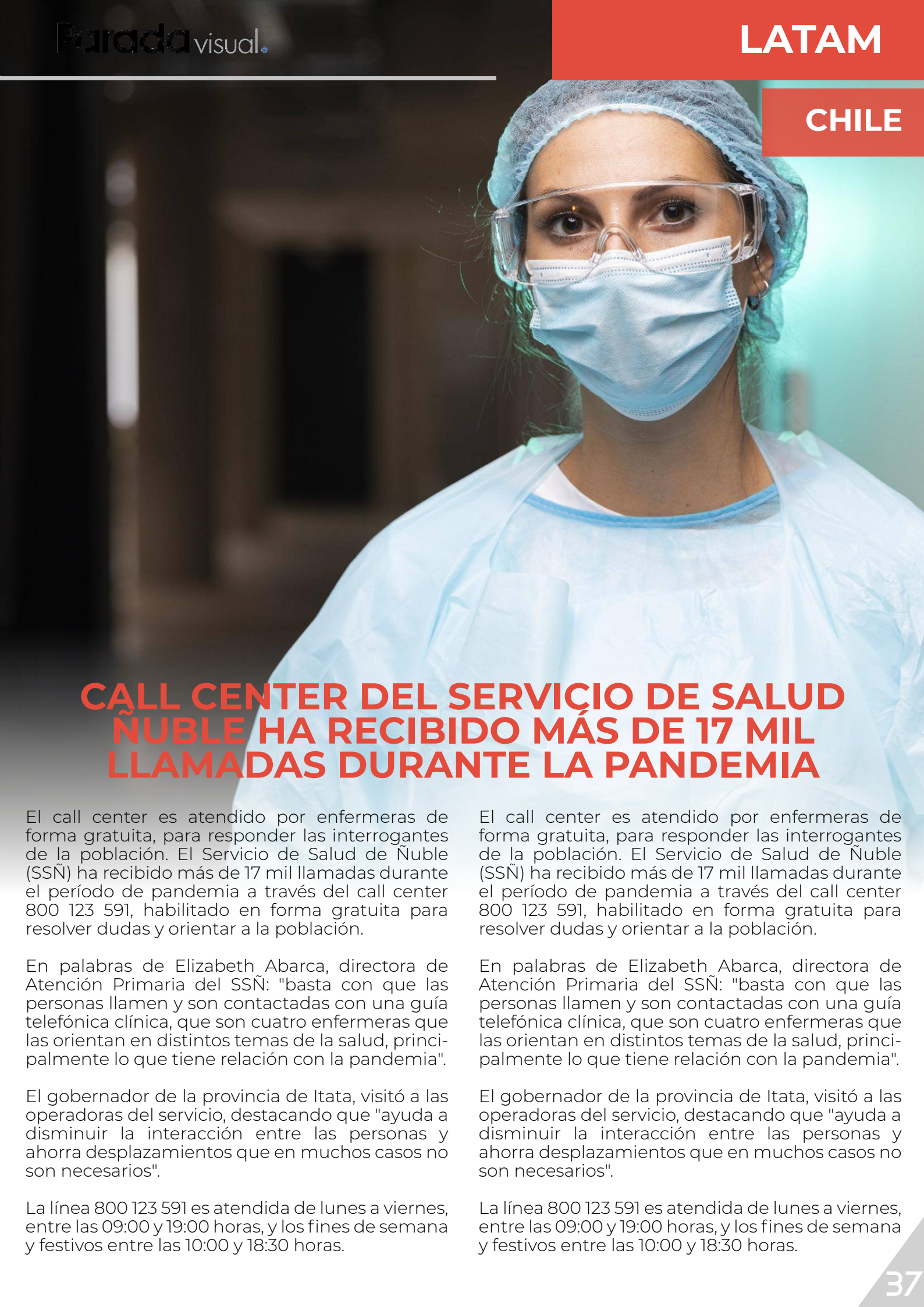
CALL CENTER DE ORIENTACIÓN SOBRE ANTENAS DE TELECOMUNICACIONES

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) del Perú, habilitó un call center para responder las inquietudes sobre las antenas de telecomunicaciones que vienen desplegándose en el país para ayudar a cerrar la brecha digital.

Se trata de un plan piloto, que atiende consultas en castellano, quechua y aymara. A través del número corto 1855, los peruanos podrán realizar todo tipo de consultas sobre el procedimiento de la instalación de antenas, los permisos que se requieren y los niveles de medición de las ondas electromagnéticas, entre otros temas relacionados a la implementación de dicha infraestructura. El objetivo es llegar a la mayor cantidad de personas con información esencial sobre los beneficios de dichas estructuras metálicas, las cuales permiten conectar a más peruanos y mejorar los servicios de telecomunicaciones.

Es necesario que el público sepa que la infraestructura de telecomunicaciones facilita las prácticas digitales como el teletrabajo, teleconsulta, teleeducación, comercio electrónico e incluso gobierno digital. Ingenieros y expertos en el tema de telecomunicaciones contestarán las llamadas para responder y aclarar a la ciudadanía de una manera fácil y simple de entender.





CALL CENTER DEL SERVICIO DE SALUD ÑUBLE HA RECIBIDO MÁS DE 17 MIL LLAMADAS DURANTE LA PANDEMIA

El call center es atendido por enfermeras de forma gratuita, para responder las interrogantes de la población. El Servicio de Salud de Ñuble (SSÑ) ha recibido más de 17 mil llamadas durante el período de pandemia a través del call center 800 123 591, habilitado en forma gratuita para resolver dudas y orientar a la población.

En palabras de Elizabeth Abarca, directora de Atención Primaria del SSÑ: "basta con que las personas llamen y son contactadas con una guía telefónica clínica, que son cuatro enfermeras que las orientan en distintos temas de la salud, principalmente lo que tiene relación con la pandemia".

El gobernador de la provincia de Itata, visitó a las operadoras del servicio, destacando que "ayuda a disminuir la interacción entre las personas y ahorra desplazamientos que en muchos casos no son necesarios".

La línea 800 123 591 es atendida de lunes a viernes, entre las 09:00 y 19:00 horas, y los fines de semana y festivos entre las 10:00 y 18:30 horas.

El call center es atendido por enfermeras de forma gratuita, para responder las interrogantes de la población. El Servicio de Salud de Ñuble (SSÑ) ha recibido más de 17 mil llamadas durante el período de pandemia a través del call center 800 123 591, habilitado en forma gratuita para resolver dudas y orientar a la población.

En palabras de Elizabeth Abarca, directora de Atención Primaria del SSÑ: "basta con que las personas llamen y son contactadas con una guía telefónica clínica, que son cuatro enfermeras que las orientan en distintos temas de la salud, principalmente lo que tiene relación con la pandemia".

El gobernador de la provincia de Itata, visitó a las operadoras del servicio, destacando que "ayuda a disminuir la interacción entre las personas y ahorra desplazamientos que en muchos casos no son necesarios".

La línea 800 123 591 es atendida de lunes a viernes, entre las 09:00 y 19:00 horas, y los fines de semana y festivos entre las 10:00 y 18:30 horas.

HONDURAS

TELEPERFORMANCE SE POSICIONA EN CENTROAMÉRICA

Teleperformance sigue expandiéndose en la región de Centro América y el Caribe, tiene presencia en El Salvador, Costa Rica, Guatemala, Nicaragua y Honduras, donde Teleperformance ahora dice presente en el segundo país más grande del itsmo.

Teleperformance incursiona en uno de los países centroamericanos más importantes al abrir operaciones en Honduras. Desde octubre 2020, Teleperformance Honduras comenzó a brindar oportunidad de empleo, aportando crecimiento y desarrollo para cientos de hondureños.

El contact center se ha comprometido con la generación de miles de oportunidades, para contribuir directamente a la reactivación económica y a que clientes en el extranjero se motiven a invertir en Honduras.

Con poco más de dos meses de operaciones y en plena crisis por la pandemia, se ha logrado reclutar a más de 175 colaboradores para la compañía. En su mayoría, con plazas de trabajo desde casa, aportando y fortaleciendo a la economía del país.



Las personas que requieran información acerca de la ubicación del Centro de Testeo para Covid-19 más cercano a u domicilio, podrán contactarse al call center 0800 444 0978.

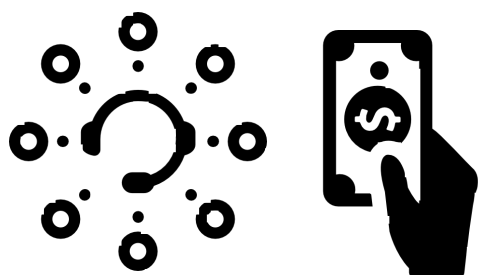
Los tests están indicados para las personas que forman parte de la investigación epidemiológica, contactos de positivos y sintomáticos. Quienes se encuentren dentro de este grupo, podrán concurrir de lunes a sábado de 9 a 12 al Centro de Testeo Epidemiológico más cercando a su domicilio.

En palabras de la directora general de Epidemiología de la Provincia, Angelina Bobadilla: "Quienes requieran mayor información podrán comunicarse al call center, allí vamos a indicarle que se acerquen al centro que le quede más cerca, qué día debe concurrir según criterio de testeo; si son contactos estrechos, entre el día 5 y 7 desde el último contacto con el positivo, y si presentan sintomatología más compleja se activará protocolo para evaluación en el Hospital de Campaña".

CALL CENTER PARA UBICAR CENTROS DE TESTEO



PARAGUAY

**CALL CENTER
DE HACIENDA
REPORTÓ
CASI 100.000
CONSULTAS
POR PENSIONES**

El Call Center del Ministerio de Hacienda del Paraguay es un Centro de Atención Ciudadana de la Dirección de Pensiones No Contributivas (DPNC), dependiente de la Subsecretaría de Administración Financiera (SSEAF), se recibieron 97.376 consultas de la ciudadanía durante el 2020.

El 81,4% de los requerimientos fueron sobre el programa de pensión alimentaria para adultos mayores en situación de vulnerabilidad. Sobre el punto pidieron información 79.259 personas, según el informe del Ministerio de Hacienda.

Las consultas se centran en resultados del censo, inclusión en planilla y/o la fecha de la realización del censo, así como fechas de pagos y otras cuestiones del sector de atención de la dirección.

El call center disponible para atender todas las consultas de la gente es el (021) 419-8056. A través del Centro de Atención Ciudadana se pretende consolidar un modelo de gestión y administración transparente y eficiente, con servicios de calidad y calidez a sectores vulnerables de la sociedad, aseguran las autoridades.



El secretario ejecutivo de la Alcaldía de La Paz, informó acerca de la implementación de un centro de contención para pacientes con síntomas leves, un call center de atención médica y una guía de autocuidados forman parte de las acciones que ejecuta el ente municipal para hacer frente a la segunda ola de la Covid-19.

La línea gratuita 800135556 es el call center habilitado para la atención a la ciudadanía con síntomas leves o con sospecha de tener el virus.

También es difundida la guía de autocuidados, contentiva de datos de los lugares donde cargar oxígeno, laboratorios, atención gratuita, venta de insumos de bioseguridad, transporte, servicios de desinfección y medicina tradicional. La guía se puede descargar en: <https://bit.ly/39p41YE>

ALCALDÍA DE LA PAZ HABILITA CALL CENTER DE ATENCIÓN MÉDICA PARA FRENAR EL COVID-19



CHILE

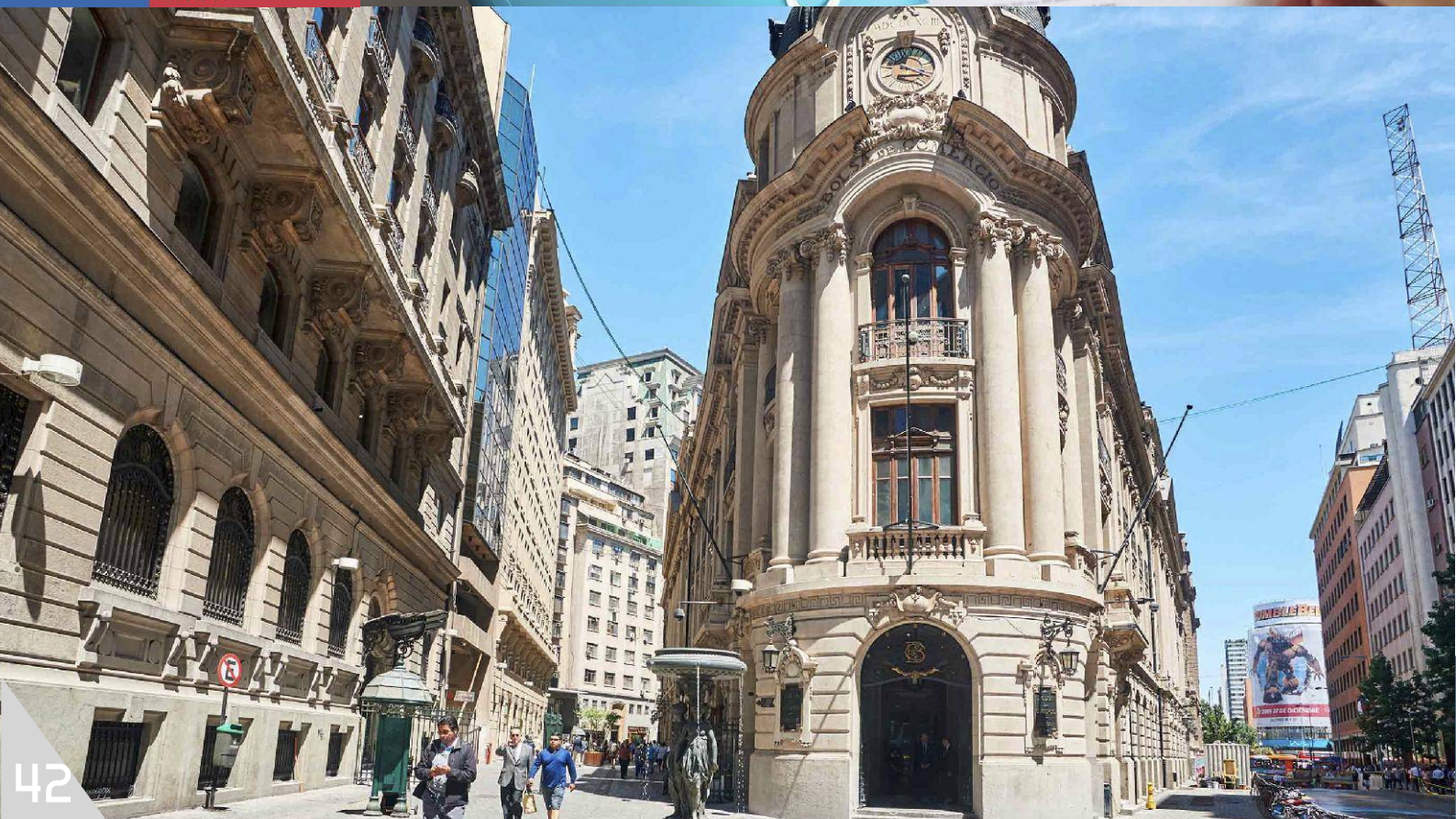
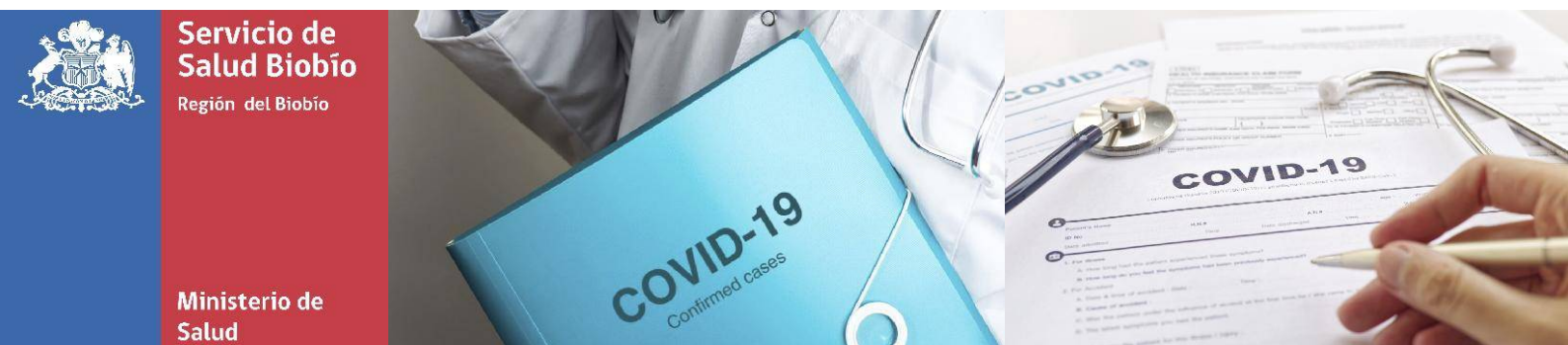
El Contact center del servicio sanitario de la región del Bío Bío en Chile, ha notificado a más de 36 mil personas de su contacto estrecho con un resultado positivo de covid-19.

Es el trabajo del equipo del Contact Center de la Seremi de Salud en Bío Bío, presente en las tres provincias de la zona.

Son dispositivos que realizan una minuciosa investigación de los casos e identifican oportunamente a los potenciales focos de contagios, para aislar a las personas enfermas y mantener en cuarentena a quienes signifiquen un alto riesgo de enfermar, manteniendo así la trazabilidad.

En la Provincia de Bío Bío se han contactado hasta la fecha 36 mil 434 personas y actualmente los contactos que están en seguimiento son 2 mil 791.

CONTACT CENTER NOTIFICA A MÁS DE 36 MIL PERSONAS COMO CONTACTO ESTRECHO POR COVID



CURSOS ONLINE

RECURSOS HUMANOS

¿Y SI APROVECHAS
EL TIEMPO
QUE ESTÁS
EN CASA?

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



www.formantec.es



hola@formantec.es

formantec

EL SALVADOR

Para el año escolar 2021 en El Salvador, los estudiantes del último año de bachillerato serán los primeros que recibirán computadoras, porque son los que abandonarán el sistema antes y por tanto las necesitan más que los otros niveles, al final del año, deberán regresarlas.

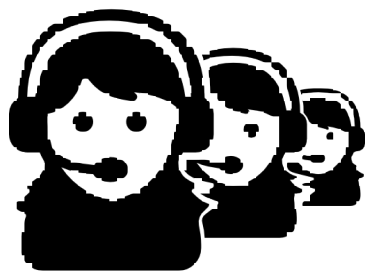
Son medidas que buscan solucionar el problema de conectividad a los estudiantes que estudiarán desde sus hogares.

La otra estrategia es buscar una solución con las cuatro compañías telefónicas que funcionan en El Salvador para ampliar la conectividad. Será habilitado un call center para ayudar a los estudiantes y padres de familia que tengan problemas con el uso de las computadoras. Estas serán entregadas ya configuradas para su utilización.



**CALL CENTER
ATENDERÁ
PROBLEMAS
CON COMPUTADORAS
QUE PRESTARÁN
A ESTUDIANTES**





IMPLEMENTAN ESTRATEGIA BASADA EN CALL CENTER PARA INFORMAR SOBRE COVID-19

Como parte de las acciones que se impulsan desde el Gobierno de la Ciudad mexicana de Nogales, para prevenir los contagios por COVID-19, fue puesto en operación un Call Center para brindar información general de enorme importancia sobre la enfermedad y que permitirá concientizar a la población acerca de los efectos que causa el virus a quienes se contagian.

La Dirección de Salud Municipal informó que ya es posible acceder al número 631-1041-224 o al 072 de atención ciudadana, en donde se podrá aclarar cualquier duda respecto a la enfermedad, así como recibir la orientación de los lugares a los que deben acudir para ser tratados médicamente.

El call center estará operando desde las ocho de la mañana a las tres de la tarde de lunes a viernes.



PARAGUAY

En Paraguay destaca el interés de inversores extranjeros en el desarrollo del sector servicios. Hay oportunidad para desarrollar el sector call centers y se espera que también se puedan reactivar las ferias para promocionar las oportunidades que el país ofrece para invertir.

Actualmente se realizan consultas de inversores extranjeros de la región, para incentivar las inversiones en call centers que de concretarse será un apoyo muy importante para fortalecer empleo en el segmento juvenil.

La visión corresponde a la titular de la Cámara de Empresas Maquiladoras del Paraguay (Cemap), Carina Daher, quien asegura que lograron cerrar el 2020 con el 95% de su producción habitual, por lo que esperan una mejora apreciable en este sector para este año.

ENTRE LOS SECTORES CON MAYOR PROYECCIÓN PARA EL 2021

CALL CENTERS



CALL CENTER PARA APUESTAS HÍPICAS

En medio de la pandemia se realizará en Uruguay el Gran Premio Ramírez, deberán correrse sin público las 16 carreras que podrán verse a través de televisión abierta, y televisión por suscripción, además de las redes sociales.

Mientras que las apuestas podrán realizarse mediante el call center de Hípica Rioplatense y la plataforma web Maroñas online.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL: LAS AMBICIONES DE MARJANE HOLDING

El especialista en retail Marjane Holding obtiene una valoración muy positiva de su comercio electrónico. Después de 4 meses de lanzamiento al público general, el comercio electrónico de Marjane Holding ya está disponible en 5 ciudades (Casablanca, Mohammedia, Marrakech, Rabat, Salé), y próximamente en todo el país.

Según datos del holding, el índice de satisfacción del cliente supera el 90%. En cuanto a la aplicación móvil, generó más de 600.000 descargas con cerca de 400.000 usuarios activos cada mes. Además, el comercio electrónico ha creado más de 100 puestos de trabajo desde sus inicios. Marjane ha apostado así por la aceleración de su transformación digital. Desde 2018, el holding ha invertido cerca de 250 millones de DH en la digitalización de sus filiales (Marjane, Marjane Market, etc.) y de su Supply Chain.

"Hemos decidido que, para ser aún más eficientes en estos los fundamentos tuvimos que revisar y optimizar algunos en profundidad recurriendo a más automatización. Esto ha generado importantes transformaciones tanto a nivel cultural como tecnológico",

explica Ayoub Azami, CEO de Marjane Holding.

El grupo también ha revisado por completo su Supply Chain, inyectando cerca de 130 millones de dirhams para centralizar su cadena logística y digitalizarla con, entre otras posibilidades que ofrece, procesos controlados por voz y orientación por inteligencia artificial. Las inversiones también se refieren al despliegue de una plataforma de proveedores "para dirigir la actividad y poner a todos los socios del Holding al mismo nivel de información. Mañana parte de nuestra profesión como trader será tecnológica y digital"

"Es por ello que durante los últimos años hemos ido integrando la digitalización en nuestras actividades con una verdadera aceleración de la toma en cuenta de la dimensión digital y la implementación de la omnicanalidad en el corazón de todas nuestras actividades, y esto en relación con la profunda transformación que está afectando a nuestros clientes y sus patrones de consumo", dice el CEO del Grupo Ayoub Azami.



"CREDITDABA.MA"

LA NUEVA PLATAFORMA DE CRÉDITO AL CONSUMO DEL BANK OF AFRICA

Bank Of Africa (BOA) anunció recientemente el lanzamiento de su nueva plataforma de crédito al consumo "creditdaba.ma".

"Tras abrir una cuenta remota agencedirecte.ma, el crédito hipotecario online credithabitat.ma y la plataforma de crédito para empresas creditbusinessonline.ma, BOA vuelve a innovar con el lanzamiento de su nueva plataforma de crédito al consumo "creditdaba.ma" indica BOA en nota de prensa, señalando que esta plataforma forma parte de su estrategia de innovación y desarrollo continuo de ofertas online.

"En un contexto de transformación digital, marcado por la evolución de las necesidades y expectativas de los clientes, es necesario adaptarse mediante ofertas multicanal y una experiencia de cliente optimizada", apunta BOA, precisando que esta oferta de financiación está destinada para todo tipo de necesidades (hogar, familia, ocio, etc.) simplifica el proceso de solicitud de crédito al consumo mediante un proceso 100% digital, rápido y fluido.

Este nuevo viaje digital, que responde a los requisitos de una clientela cada vez más digitalizada, ofrece a los usuarios varias ventajas, a

saber, un considerable ahorro de tiempo (no es necesario acudir a una sucursal para solicitar un crédito al consumo) y comodidad óptima (ya que la solicitud se puede realizar desde un PC / tableta / móvil las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

Se trata también de una transparencia absoluta a través del seguimiento del expediente crediticio online, el acuerdo instantáneo en principio y la asistencia y soporte a distancia de los equipos de Agencia Directa los 7 días de la semana de 8 a 20 horas para asistir el cliente en todas las etapas de su solicitud.

Y como oferta de lanzamiento, los clientes se beneficiarán de un aplazamiento de pago de 3 meses, así como tarifas administrativas gratuitas, según afirma la misma fuente.

Otorgando un lugar estratégico a la innovación de ofertas y decididamente comprometido con mantener una relación cercana con sus clientes y apoyarlos constantemente para cumplir mejor con todas sus expectativas, BOA refleja así su fuerte compromiso y su posicionamiento como banco conectado con el futuro y permanentemente a su ecosistema, concluye el comunicado de prensa.



DAKHLACONNECT.COM UNA PLATAFORMA DEDICADA A LA PROMOCIÓN DE INVERSIONES Y MARKETING TERRITORIAL

Nace el primer proyecto económico financiado por el gobierno de los Estados Unidos de América en las provincias del sur. "Dakhlaconnect.com" se lanzó el domingo 10 de enero en presencia de David Schenker, subsecretario de Estado estadounidense encargado de la cuestión de Oriente Medio y África del Norte. De hecho, es una plataforma dedicada a la promoción de inversiones y el marketing territorial, financiada por la Oficina de Asuntos del Cercano Oriente (NEA), a través de una rama de la Iniciativa de Asociación de los Estados Unidos para el Medio Oriente (MEPI).

Por tanto, "Dakhlaconnect.com" servirá como puerta de enlace entre las empresas de la región, inversores, clientes y proveedores potenciales.

Este proyecto tiene como objetivo promover las oportunidades económicas de Dakhla y Laâyoune, y esto a través del desarrollo y despliegue de una plataforma digital dedicada a las empresas del sector privado que operan en cada ciudad, con la

ambición de facilitar oportunidades de negocio, intercambios, B2B, inversiones y colaboración económica a escala nacional e internacional.

Esto también implica el apoyo a jóvenes y emprendedores, el marketing regional y la promoción económica con el objetivo de potenciar la influencia de cada ciudad.

La plataforma también tiene como objetivo promover los activos económicos de Dakhla y Laâyoune, con el fin de explorar oportunidades de intercambios y colaboración económica a nivel nacional e internacional en varios sectores clave, como la agricultura, las energías renovables, turismo, logística y pesca. Este proyecto, que continuará hasta finales de septiembre de 2022, se divide en tres fases principales, a saber, el desarrollo de una plataforma digital, el marketing y promoción de oportunidades de inversión, así como la organización de eventos B2B, con la movilización de actores locales.



RACHID BAKKAR NUEVO DIRECTOR DE RR.HH. DE INWI

Inwi anunció el nombramiento de Rachid Bakkar como jefe de su Departamento de Recursos Humanos. Poseedor de una maestría en Dirección de Marketing de la Escuela de Negocios de París (PSB), el Sr. Bakkar tiene más de veinticinco años de experiencia profesional, incluidos más de veinte en Recursos Humanos.

El nuevo Director de Recursos Humanos de Inwi pasó más de dieciséis años dentro del Grupo LafargeHolcim, donde ocupó diversos puestos en Recursos Humanos tanto en Marruecos como en el extranjero. En 2015 se incorporó al grupo HPS para ocupar el cargo de Director de Recursos Humanos del Grupo durante más de tres años, antes de asumir, en 2019, el cargo de Director de Recursos Humanos en África Francófona del Grupo IDEMIA hasta finales de 2020.



inwi

HUAWEI DOS NUEVOS CENTROS EN CASABLANCA Y FEZ

Huawei marca un paso importante en su desarrollo en el mercado marroquí al fortalecer la proximidad con su ecosistema. Al mismo tiempo, el fabricante refuerza su presencia en línea con el lanzamiento de dos plataformas: HuaweiMall y Huawei AppGallery.

Huawei está ampliando su oferta de servicios fortaleciendo sus posiciones. En cuanto a proximidad y capilaridad territorial, el gigante chino acaba de inaugurar dos nuevos centros de servicio postventa (SAV) en Casablanca y Fez, convirtiéndose en el primer actor de su sector en ofrecer centros dedicados exclusivamente en Marruecos. "Estos centros marcan un paso importante en nuestro desarrollo en el mercado marroquí y fortalecen la proximidad a nuestro ecosistema de clientes y socios", dijo Huawei en un comunicado de prensa.

Estos centros de postventa, que se benefician de la colaboración con Islahate, empresa marroquí elegida como mejor opción de usuarios en 2018, 2019 y 2020, permitirán también ampliar la oferta de servicios a los usuarios.

Desde el inicio de la contención, las dos partes ofrecieron un servicio postventa puerta a puerta, por lo que los usuarios de Huawei pudieron beneficiarse de la visita de los reparadores a sus hogares, respetando las distancias.

Con la inauguración de estos centros, Huawei e Islahate consolidarán así su acción conjunta para responder de una forma cada vez más óptima a las necesidades del mercado. Este anuncio se produce cuando la marca china ha liderado una serie de importantes relaciones en Marruecos en 2020.

En este contexto, el fabricante Huawei está desplegando soluciones innovadoras. Con el fin de respetar los gestos de barrera y hacer la vida más fácil a sus clientes, en abril la marca lanzó HuaweiMall, una plataforma en línea para productos y servicios oficiales. Durante la contención, todas las entregas desde el sitio se realizaron de forma gratuita.

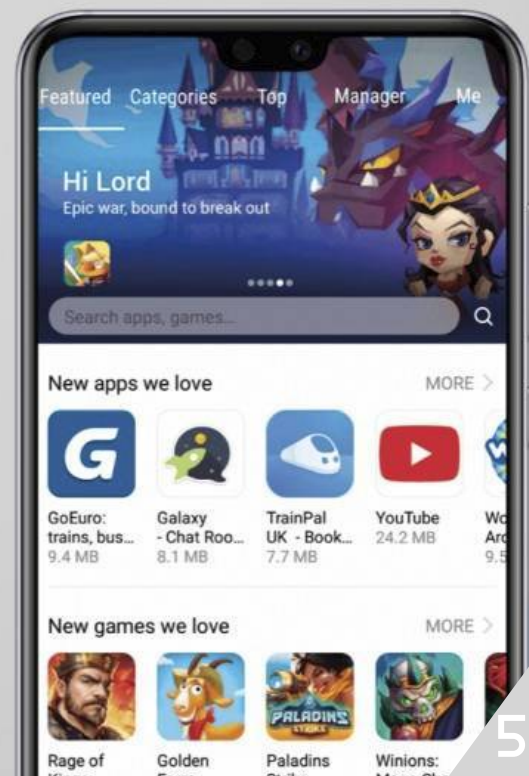
Para simplificar la vida diaria de los marroquíes, Huawei también ha acelerado el desarrollo de Huawei AppGallery, otra de sus plataformas de aplicaciones. Este último ahora alberga los servicios en línea de las principales marcas en los campos de telecomunicaciones, medios, banca, comercio electrónico y entretenimiento.

La plataforma ofrece las aplicaciones de Maroc Telecom, My2M, Avito, Ronda, Salaat First, SNRT Live, Ma CNSS, Infracciones Routières, Crédit Agricole du Maroc y Daba Pay de BMCE, entre otros. Huawei AppGallery ahora está disponible en más de 170 países y reúne a casi 500 millones de usuarios cada mes.



APPGALLERY

Booking



LAS DIEZ FILIALES AFRICANAS DEL GRUPO MAROC TELECOM SE UNIERON EN TORNO A UNA IDENTIDAD COMÚN "MOOV AFRICA"

Una nueva marca ha nacido dentro del mundo de las telecomunicaciones en África, es "Moov Africa". A través de ella, las filiales del Grupo Maroc Telecom ahora están unidas en torno a una identidad común.

Maroc Telecom Group, operador de telecomunicaciones de referencia y líder en varios países, está presente en 11 países del continente africano. Es compatible con más de 70 millones de clientes móviles, fijos e Internet. Con esta diversidad cultural e histórica, Maroc Telecom Group pone su saber hacer al servicio de un continente dinámico y en crecimiento, atraído por su juventud y talento.

Hoy se abre un nuevo capítulo en esta epopeya compartida con una nueva identidad de marca que reúne a las 10 filiales africanas de telecomunicaciones de Maroc Telecom, con una mayor

presencia y efectos de sinergia que contribuirán a la influencia como marca comercial en cada país. Esta nueva marca Moov Africa revelará al mundo el carácter panafricano del Maroc Telecom Group: una marca continental y un ejemplo exitoso de cooperación Sur-Sur.

Esta nueva identidad ilustra la visión del Grupo Maroc Telecom: "África en movimiento", que se basa en el principio de compartir el know-how del grupo y su capacidad de innovación en beneficio de los países en los que opera.

El nuevo letrero gráfico ilustra la fortaleza del grupo Maroc Telecom y su compromiso de poner su experiencia al servicio de cada una de sus filiales. La nueva marca Moov Africa adopta la firma "Un nuevo mundo te llama" del operador global, que es parte de la continuidad de una

promesa de un mundo de innovaciones que se renueva constantemente.

Para afirmar esta nueva identidad de marca y darla a conocer al mayor número, la leyenda del deporte Teddy Riner, que está a punto de competir por su 4ª medalla olímpica, no ha dejado de prestar su voz y semejanza al Grupo Marruecos. Telecom y viste alto y claro los colores del operador global de telecomunicaciones del que es embajador desde 2017.

La nueva identidad de marca Moov Africa del Maroc Telecom Group marca así un paso más en el desarrollo internacional del Maroc Telecom Group en mercados de alto potencial y refuerza aún más su posicionamiento estratégico como un importante actor de telecomunicaciones en África.

MARRUECOS CDG LANZA SU SERVICIO ONLINE AMANTI

CDG está lanzando una plataforma para la consulta e investigación remotas de activos inactivos consignados a él, llamada Amanti. "CDG ofrece a través de este nuevo servicio gratuito, a todos los ciudadanos residentes en Marruecos o en cualquier otro lugar, la posibilidad de buscar fondos en sus cuentas bancarias marroquíes inactivas desde hace más de 10 años, que se han transferido a CDG - bajo el artículo 152 de la Ley 103-12 relativa a las Entidades de Crédito y Organismos afines - y que a su vez, en ausencia de solicitud de restitución, está obligada a abonarlos de forma irreversible en beneficio de la "Estado después de un período de 5 años", se explica en un comunicado de prensa.

basado en las últimas tecnologías en el campo, Amanti permite a los ciudadanos formular solicitudes de restitución directamente en línea, al tiempo que garantiza la seguridad y protección de sus datos personales.

Este servicio, disponible en árabe y francés, está disponible en formato web y móvil. Una línea dedicada también está disponible para el público a través de un equipo delegado para escuchar para apoyar y guiar cada solicitud para una ruta simple y rápida. "Como recordatorio, CDG está facultada en virtud de los artículos 2 y 15 del Dahir que establecen su creación para recibir envíos administrativos y judiciales, así como garantías".

Soluciones informáticas a tu alcance



LAS HABILIDADES Y LOS CONOCIMIENTOS DIGITALES AHORA SON MÁS QUE NECESARIOS

Opinión de Oussama Choubai, CEO de Digitancy, agencia de transformación digital y traducida para Parada Visual.

El carácter abrupto y cíclico de la crisis sanitaria en varios sectores ha provocado una reacción masiva de empresas que han invertido en soluciones digitales a gran escala para asegurar su continuidad.

A pesar de las lecciones del encierro, las desigualdades relacionadas con lo digital siguen presentes y hay que decir que las empresas marroquíes, según su tamaño, sectores de actividad y culturas, han abordado sus transformaciones digitales con dinámicas muy diversas.

Si bien muchos de ellos se han adaptado para generalizar el teletrabajo (equipos / herramientas, apoyo a los empleados, con gestión de ciberseguridad y mantenimiento de la infraestructura de TI), y garantizar la continuidad operativa mediante la adaptación digital de procesos críticos, otros por

otro lado, han acelerado el proceso de transformación digital, han redoblado los esfuerzos de aculturación y formación digital interna y la transformación de métodos de trabajo, y por qué no acelerar la transformación, a través de la innovación digital al servicio de la sociedad, del desempeño de la empresa y del entorno laboral, mediante la implicación de los empleados y la inversión digital.

También cabe señalar que casi ningún campo de actividad escapa a la digitalización. Incluso se están iniciando las profesiones más tradicionales. Por lo tanto, corresponde a gerentes y empleados captar la marca y medir la importancia de ser parte de una estrategia digital. Como resultado, cualquier individuo en una empresa debe adquirir habilidades, principalmente en digital.

En muchos casos, la falta de habilidades digitales es un gran obstáculo para la transformación digital de las empresas. En un mundo cada vez más digital, estas habilidades representan la clave para la innovación y la productividad de una empresa y sus empleados.

Hoy hablamos mucho de know-how y know-how digital y esta transformación digital solo puede tener éxito si todos los empleados están involucrados en los cambios vinculados a esta digitalización. Es un proceso incremental e interactivo. Está co-construido con empleados en todos los niveles porque es gracias a la retroalimentación de información que se puede implementar una estrategia de digitalización.



REKRUTE.COM: CALL CENTER Y TI SIGUEN SIENDO LOS MAYORES RECLUTADORES DEL MERCADO MARROQUÍ

“Los sectores de Call Center y TI siguen siendo, una vez más este año, los mayores reclutadores del mercado. La demanda de los jóvenes es más fuerte en 2020 en diferentes sectores. El sector TI invierte más en perfiles mejor formados y con más experiencia”, esto es lo que se desprende de forma global de un nuevo análisis realizado por ReKrute.com “¿Cuáles son los sectores que más reclutan? ¿Cuáles son los trabajos más populares en 2020?”

Realizado en base a las ofertas de trabajo publicadas en el sitio durante el año, el nuevo análisis de ReKrute vuelve a los sectores que más reclutan y los perfiles más solicitados por las empresas marroquíes durante el año 2020, con un zoom sobre los dos sectores que más han contratado en Marruecos desde hace varios años, a saber, el sector de las tecnologías de la información y el sector de los centros de llamadas.

Generalmente, confirma ReKrute, todos los sectores han visto disminuir su volumen de contratación. Sin embargo, algunos sectores (3) han logrado no obstante mantener sus contrataciones. En 1er lugar está el sector de Call Center

con 68% (-2 puntos vs 2019), seguido del sector de TI con 19% de contrataciones (solo -1 punto vs 2019) y en 3er lugar el sector bancario con 4% de contrataciones en 2020 (-4 puntos vs 2019),

La función “Call Center” fue la más solicitada en 2020. Esta última registró un incremento en 2020 vs. 2019 con 63% de posiciones abiertas. En 2a posición, la función de TI tuvo una demanda del 22% en 2020, incluso registrando un aumento de 2 puntos en comparación con 2019.

La función de Banca / Finanzas se encuentra en la 3ª posición con un 4% de posiciones abiertas en 2020. Los perfiles de principiante son los más demandados en 2020 con un aumento de 28 puntos. La demanda de perfiles de entre 3 y 5 años de experiencia cayó 2 puntos respecto a 2019.

En 2020, Bac + 4 y superiores, es decir, los ejecutivos, fueron los más afectados por la crisis de COVID. Fueron los menos solicitados con una disminución del 65% en comparación con 2019. Por otro lado, Bac + 3 y menos fueron los más reclutados con un aumento en 2020 del 65% en comparación con 2019.

INWI LANZA SU SOLUCIÓN DE COMUNICACIONES UNIFICADAS PARA EMPRESAS RECLUTADORES DEL MERCADO MARROQUÍ

Inwi lanza la solución de Comunicaciones Unificadas para empresas marroquíes en su nube soberana. Innovadora y práctica, la solución permite, sin inversión inicial ni instalación de hardware, comunicarse e intercambiar a través de múltiples funcionalidades: videoconferencia, central telefónica virtual y herramientas de colaboración online, con total seguridad y soberanía de los datos intercambiados.

“El lanzamiento de la solución inwi Business Unified Communication es una materialización más de nuestros diversos esfuerzos para ofrecer a las empresas marroquíes soluciones de vanguardia con un alto valor añadido. Estas soluciones permitirán así a las empresas implementar su transformación digital de forma rápida, segura y escalable”, explica Ouassim El Arroussi, Director de Estudios y Desarrollo de inwi.

La nueva solución de inwi Business permite a las empresas acceder a servicios de videoconferencia y mensajería instantánea alojados en la nube soberana de inwi. De este modo mejoran la calidad y seguridad de sus comunicaciones e intercambios tanto a nivel interno como con sus socios.

La solución también permite a las empresas contar con una central telefónica virtual, ofreciendo servicios avanzados, sin inversión inicial ni instalación de hardware.

Todos estos servicios son accesibles desde una interfaz de usuario intuitiva, accesible en cualquier terminal y que satisface las diferentes necesidades de los empleados de la empresa. Además, gracias a la infraestructura en la nube de inwi, estas soluciones se entregan de acuerdo con los estándares de seguridad, disponibilidad y resiliencia más exigentes.

CUANDO LA CRISIS DE COVID EMPUJA A LAS EMPRESAS A DIGITALIZAR SUS PROCESOS DE RRHH

Nómina, contratación, formación, ausencias, etc. Para muchas empresas organizadas, la crisis sanitaria ha acelerado en los últimos tiempos la digitalización de los procesos de RRHH.

Según la última encuesta realizada por rekrute a 114 líderes marroquíes, el 54% de ellos confirmó tener herramientas digitales totalmente integradas, especialmente en su proceso de selección.

Gestión desmaterializada de contratación, formación, nóminas, absentismos... Para muchas empresas organizadas, la crisis sanitaria ha acelerado la digitalización de los procesos de RRHH en los últimos tiempos. La crisis del Covid-19 ha arrojado luz sobre la profunda brecha entre el deseo declarado de las empresas de recurrir a la desmaterialización y la automatización de procesos, pero poco traducido en acciones y la ahora fundamental necesidad de dar el paso.

Según ReKrute, el 54% de los ejecutivos marroquíes confirmó tener herramientas digitales totalmente integradas, especialmente en su proceso de contratación. Así, el 72% de los directivos se vieron obligados a adaptar su proceso de contratación a causa de la crisis sanitaria.

Según Philippe Montant, director general de Rekrute, las empresas se han visto sacudidas por la

crisis sanitaria y han tenido que adaptarse a las limitaciones y así desarrollar sus canales para llegar de esta forma a los candidatos que buscaban continuar con su plan de contratación.

La digitalización de los procesos de contratación les ha permitido lograr resultados rápidos.

Así, el 50% de las empresas encuestadas constata que su proceso es más eficiente gracias a los nuevos métodos introducidos, como son las pruebas digitales, las entrevistas en vídeo, etc. Cabe destacar también que el 48% de los directivos confirma que su proceso de selección ha evolucionado, incluso después de la crisis de salud. Por tanto, la digitalización será más que una elección estratégica, sino una nueva forma de hacer las cosas.

Se informa que alrededor del 21% de los ejecutivos creen que están contratando a las personas adecuadas en promedio dentro de un período de tiempo razonable. De hecho, con la crisis, los procesos pueden demorar más debido a la situación excepcional. Esto se puede explicar por la gestión de los equipos de RR.HH. para el teletrabajo, gestión de casos Covid internamente, implementación de procesos de acuerdo con estándares sanitarios, contención, etc.



MARRUECOS CREARÁ UN INSTITUTO DIGITAL DE “NUEVA GENERACIÓN”



Lo digital es un nicho de formación que está en auge en estos momentos. La demanda de las transacciones en el sector se siente cada vez más dado el uso cada vez mayor de las empresas a los canales digitales.

Esta afluencia se ha acelerado por el contexto de Covid-19, que deja a las empresas sin otra opción que alinearse con la digitalización. Actualmente se están llevando a cabo varios proyectos para fortalecer el potencial de los recursos humanos en estas profesiones prometedoras. El último es el proyecto relativo al Instituto de Formación en Gestión y Oficios Digitales (IFMGD) iniciado por la OFPPT con un presupuesto aproximado de 31 millones de dirhams.

800 APRENDICES INVOLUCRADOS

Actualmente, la Oficina está trabajando en los estudios de arquitectura relacionados con la construcción de este establecimiento que se instalará en el futuro distrito comercial relacionado con el centro financiero de Casablanca (Ciudad Financiera de Casablanca). Este proyecto se llevará a cabo como parte de la implementación del Plan de Desarrollo de Gran Casablanca para el desarrollo del sector de la formación profesional, que incluye el establecimiento de un programa de 13 establecimientos de formación profesional.

Repartido en un área de 8.050 metros cuadrados

ubicado dentro del distrito Cité de l'Air del proyecto Casa Anfa, este instituto albergaría a 800 aprendices y administraría la capacitación a través de grupos de 20 aprendices.

FORMACIÓN MÁS ADAPTADA AL MERCADO LABORAL

En términos de contenido, los cursos se enfocarán en fortalecer las habilidades empresariales, lingüísticas y sociales. La oferta formativa cubre los sectores de banca y seguros, gestión y comercio, así como digital. La estructura del establecimiento estará compuesta, entre otros, por un espacio Career center, espacios de innovación, una mediateca, un centro de idiomas y habilidades blandas, así como servicios empresariales y de emprendimiento.

En términos de características, este proyecto adopta un enfoque basado en un espíritu de establecimiento de “nueva generación”.

Dada su ubicación cerca de la Ciudad Financiera de Casablanca, la OFPPT cuenta con una identidad visual “notable” y un diseño que acerca los espacios de formación a la realidad de la empresa. En el mismo sentido, sus infraestructuras deben combinar el acto de aprender y un entorno de vida que promueva la creatividad y la apertura. Este lugar deberá obedecer a la necesidad de espacios evolutivos y adaptables a las necesidades de la formación.

MARRUECOS INAUGURA UNA NUEVA FÁBRICA DE INSUMOS PARA TELECOMUNICACIONES

El Grupo Nexans inauguró una nueva fábrica para la Unidad de Negocio de Sistemas de Telecomunicaciones. Ubicada en la zona de aceleración industrial de Nouaceur, conocida como Midparc, esta nueva fábrica de Nexans Interface Maroc producirá accesorios de conexión para cables de fibra óptica para aplicaciones de datos FTTH (Fiber to the Home), 5G centro y LAN (red informática local).

La ceremonia de inauguración estuvo presidida por el ministro de Industria, Comercio, Economía Verde y Digital de Marruecos, Moulay Hafid Elalamy, y la embajadora de Francia en Marruecos, Helène Le Gal.

Esta planta permitirá al Grupo Nexans incrementar su capacidad de producción, al tiempo que amplía su gama de productos y ofrece nuevos servicios para satisfacer mejor a sus clientes: optimización de la cadena de suministro, pre-cableado de componentes y servicios de conexión de cables. Dará servicio al mercado europeo, así como al mercado norteafricano.

En esta ocasión, Elalamy destacó que "esta nueva inversión en Marruecos del líder industrial Nexans, en línea con la estrategia europea

de racionalización de la cadena de suministro, atestigua la competitividad de Marruecos y la resiliencia del sector industrial nacional en este contexto de crisis". El ministro añadió que "este proyecto ayudará a satisfacer la creciente demanda de soluciones de conectividad avanzadas y reforzará el posicionamiento de la base industrial marroquí en tecnologías avanzadas".

Por su parte, Julien Hueber, vicepresidente ejecutivo de Soluciones y Proyectos Industriales del Grupo Empresarial Nexans, indicó que esta inversión permite seguir la estrategia de desarrollo del grupo en la región y tener presencia local en el mercado del noroeste africano. Precisó que "esta nueva unidad de producción ilustra el deseo del grupo de servir mejor a sus clientes, mejorando nuestra capacidad de respuesta, la calidad de nuestros productos y ofreciendo servicios con nuestra gama de productos de telecomunicaciones y datacom."

Este nuevo emplazamiento, construido sobre 6.000 m² de terreno, cuenta con un taller de producción de 3.000 m² y empleará entre 250 y 300 personas en 2022. El Grupo Nexans cuenta actualmente con cinco emplazamientos en Marruecos.



PIURA

MICROEMPRESARIOS PODRÁN MOSTRAR SUS PRODUCTOS EN FERIA VIRTUAL

Con la finalidad de impulsar el crecimiento y desarrollo de los empresarios en la ciudad de Piura, Plaza del Sol, realiza el evento “Patio de Emprendedores”, una feria donde varios microempresarios de la zona podrán presentar sus mejores propuestas en productos para las personas interesadas.

Como cada año, esta actividad, alberga una diversidad de emprendedores, brindándoles la posibilidad de exponer en sus stands la variedad de productos que ofrecen y que son buscados por los clientes. Habrá diferentes categorías desde decoraciones y accesorios hechos a mano para el hogar, aderezos artesanales y diversos textiles rústicos de emprendimientos locales que sorprenderán a todos. La actividad será hasta el 30 de enero.

“Patio de Emprendedores” será en esta oportunidad de forma digital y el público podrá conocer cada una de las marcas participantes a través de la tienda virtual de las plataformas Facebook e Instagram de Plaza del Sol de Grupo Patio, quienes llevarán el contenido a todos los usuarios para que puedan conocer la marca de cada emprendedor dirigiéndolos a sus propias redes para más información.

<https://www.elregionalpiura.com.pe/index.php/regionales/150-piura/47552-piura-microempresarios-podran-mostrar-sus-productos-en-feria-virtual>

AHORA LA FERIA
DEL SOL ES

patiode 
emprendedores



CURSOS ONLINE

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

—
¿Y SI APROVECHAS
EL TIEMPO
QUE ESTÁS
EN CASA?
—

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



www.formantec.es



hola@formantec.es

formantec