

# Parada visual.

PRECIO 13,95€

## MI AULA “ESCUELA VIRTUAL”

EN YOUTUBE



**SKYPE**

ELIMINA EL RUIDO  
DE LAS LLAMADAS

**RPA**

EN LA ERA  
DE LA NUEVA NORMALIDAD

**GOOGLE**

BUSCA MERCADO  
EN LA RED 5G

# LOS MEJORES EMPLEOS DE CALL CENTER EN UN SOLO LUGAR





# SUMARIO

**04** NOTICIAS

**32** LATAM

**48** MAROC

**59** EVENTOS

**60** REVIEWS

# THE BELFRY HOTEL AND RESORT IMPLEMENTA LA SOLUCIÓN CRM E INSIGHTS DE FOR-SIGHT PARA MEJORAR SUS RELACIONES CON LOS HUÉSPEDES

Después de un período exitoso de prueba de concepto de 6 meses, The Belfry Hotel & Resort ha elegido la solución For-Sight Guest Engagement, CRM y Marketing para impulsar su innovadora estrategia de marketing y comunicación.

El galardonado Belfry Hotel & Resort se ha asociado con For-Sight (una marca de Forth Communication Limited) para mejorar sus relaciones con los huéspedes, mediante la implementación de la solución de marketing y CRM de interacción con los huéspedes de For-Sight.

"El equipo de For-Sight trabajó incansablemente con nosotros para comprender nuestras operaciones y asegurarse de que su solución nos permitiera maximizar el uso de datos dentro del resort", dijo Gail Aldridge, directora de marketing de The Belfry Hotel & Resort. "La solución de For-Sight nos ofrece una vista única de nuestros huéspedes, así como acceso a informes personalizados y conjuntos de paneles de control. Esta rica fuente de datos nos ayudará a mejorar nuestras relaciones con nuestros huéspedes, a través de conocimientos y comunicaciones personalizadas con los huéspedes a medida que avanzamos hacia la fase de recuperación posterior a la pandemia para nuestra industria".

For-Sight Guest Engagement es una solución de CRM centrada en los datos que ofrece las herramientas y conocimientos para ofrecer comunicaciones personalizadas a los huéspedes, lo que permite a los operadores crear y mejorar la experiencia de los huéspedes, identificar oportunidades e impulsar la lealtad. Además de la gran variedad de servicios disponibles para los huéspedes, The Belfry Hotel & Resort tiene su firma única: campos de golf galardonados y una

reputación de excelencia en el turismo de golf, que atrae a huéspedes de todo el mundo. Además de proporcionar su solución principal de CRM, For-Sight también ha desarrollado un sistema de inteligencia empresarial a medida que reúne los datos más relevantes para lograr una gestión eficaz de las relaciones con los huéspedes, proporciona información operativa y, al mismo tiempo, garantiza los más altos estándares en seguridad y cumplimiento de los datos.

El Belfry Hotel & Resort está situado en el corazón del país en Royal Sutton Coldfield, North Warwickshire, y alberga 319 lujosas habitaciones y suites, varios restaurantes y bares, incluidos Ryder Grill y The Brabazon Bar, espacios para eventos y reuniones, un lugar de ocio club y The Belfry Spa.

Los tres campos de golf del hotel, incluidos The Brabazon y The PGA National, son reconocidos como de clase mundial, ya que anteriormente habían sido sede de la Ryder Cup cuatro veces, más que cualquier otro lugar del mundo, y 17 eventos del European Tour, produciendo algunos de los más importantes momentos dramáticos en la historia del golf.

"Después de una prueba de concepto exitosa, estamos encantados de trabajar con The Belfry Hotel & Resort para ayudarlos a lograr sus objetivos mientras la industria mira hacia el futuro de la pospandémica", dijo el CEO y cofundador de For-Sight, Allan Nelson.

"The Belfry es una marca reconocida y muy respetada a nivel mundial y estamos comprometidos a apoyar a todo el equipo para brindar la experiencia de clase mundial por la que son conocidos, permitiéndoles tomar decisiones y ejecutar sus estrategias basadas en datos limpios y procesables."



# SKYPE Y LA CANCELACIÓN DE RUIDO ACTIVA

La herramienta de videollamadas Skype, que inició por el año 2003 con miras a las llamadas de voz (VoIP) a través de internet, evolucionó para mostrar video y ahora compete entre múltiples alternativas que se debaten alrededor de las grandes tecnológicas: Google, Apple, Facebook y Microsoft.

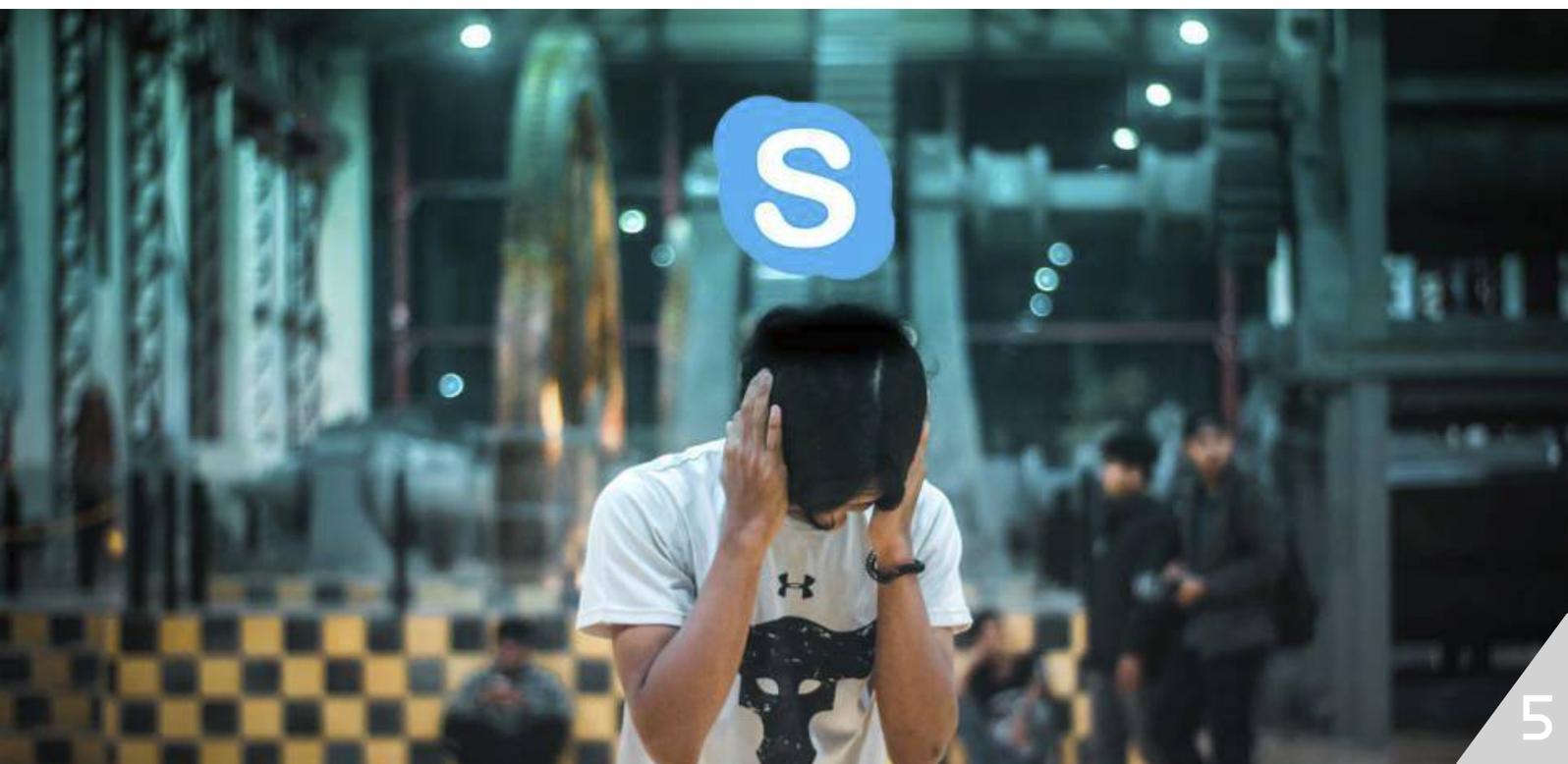
Esta herramienta es preferida para muchas tareas, desde las reuniones más convencionales, hasta streamings en plataformas como YouTube, Twitch o Facebook. Los que la utilizan prácticamente a diario van a celebrar esta última actualización, que va a evitar esos pequeños inconvenientes de trabajar en casa con los niños cerca.

La cancelación de ruido activa es una de las funciones más reclamadas por los usuarios de la plataforma, que a lo largo del último año han tenido que lidiar con decenas de reuniones de trabajo, o del colegio, con el miedo a que cualquier ruido en segundo plano se colara en la transmisión. Google Meet, por ejemplo, ya solucionó esta carencia hace algunos meses así que era lógico que Skype se pusiera al día con esta deuda en el 2021. Se trata de la versión 8.0.76.48 de Skype para Windows 10, que es la que elimina

cualquier "ruido ambiental" que tengamos alrededor y que sea especialmente molesto cuando transmitimos. Y no solo para sonidos que lleguen de nuestra casa, si vivimos en una zona con mucho tráfico, por ejemplo, esta tecnología de Skype será capaz de reducir el impacto de esos vehículos de forma drástica en nuestra conversación.

Para cambiar la configuración de audio de la transmisión, bastará con ir a la parte superior derecha de la pantalla y en los tres puntos horizontales, hacer clic. Aparecerá una pequeña superficie emergente y allí debemos seleccionar "Configuración". Luego, en el apartado de "Audio y vídeo" y dentro del micrófono, además de escoger el que quieres utilizar por defecto, aparecerá una nueva función de cancelación de ruido activa (ANC) que deberás activar para disfrutar de la nueva función.

No hay información certera acerca de si esta ANC ha llegado también a las versiones de Skype de escritorio de Mac o a las apps de iOS y Android, no obstante, la disponibilidad en todos estos formatos o ambientes es cuestión de tiempo.





## ROTARY CORPORATION ELIGE WORKBOOKS CLOUD CRM PARA IMPULSAR EL ÉXITO

Workbooks, el proveedor de automatización de marketing y CRM basado en la nube, anuncia que Rotary Corporation, el proveedor más grande del mundo de piezas y herramientas para equipos eléctricos para exteriores, ha elegido su plataforma para mejorar sus operaciones, para mejorar la colaboración entre equipos y reducir costes.

"Workbooks invirtió el tiempo para comprender nuestros desafíos y puntos débiles. Esto les permitió presentar una solución mucho más personalizada. Confiábamos en que Workbooks nos brindaría y nos ayudaría a lograr los resultados que queríamos para la empresa". Rotary había estado utilizando Salesforce durante los últimos nueve años, sin embargo, debido a los continuos aumentos de tarifas, la empresa creía que sería más beneficioso económicamente buscar una nueva solución. Después de realizar una búsqueda en línea, se preseleccionaron cuatro empresas de software. Se invitó a todos los proveedores a presentar cómo su solución podría funcionar para Rotary.

Chris Roessler, vicepresidente de marketing y publicidad de Rotary, explica: "Sabíamos desde el principio que los libros de trabajo eran los adecuados... Los libros de trabajo eran más flexibles y nos permitían trabajar de la manera que queríamos". Chris agrega que otras empresas solo se concentraron en la plataforma y las funcionalidades que ya habían creado, mientras que Workbooks se dedicó a adaptar el software a las necesidades comerciales específicas de Rotary. "Los libros de trabajo invirtieron el tiempo para comprender nuestros desafíos y puntos débiles. Esto les permitió presentar una solución mucho más personalizada. Confiábamos en que Workbooks nos brindaría y nos ayudaría a lograr los resultados que queríamos para la empresa".

Rotary quedó impresionado por el compromiso de Workbooks de trabajar con plazos ajustados, con capacitación a fines de febrero y puesta en marcha en marzo. Chris comenta que fue "fenomenal lograr esto en un período de tiempo que funcionó para nosotros".

Dado que la primavera y el verano son la época más ocupada del año, Rotary quería que la plataforma estuviera en su lugar para entonces. Los Workbooks llevaron a cabo tres sesiones de capacitación durante tres días con el equipo de ventas, que pasó a capacitar a otros en el negocio. Los comentarios del equipo han sido increíblemente positivos, destacando la facilidad de uso del sistema.

Rotary tiene 101 usuarios de Workbooks en los siguientes departamentos: nuevos productos, soporte técnico, servicio al cliente, crédito, compras, ventas internacionales, ventas, administración de ventas, marketing / publicidad, así como el director ejecutivo y el director financiero. La plataforma se está utilizando para facilitar la gestión de la verificación y validez de los certificados de impuestos sobre las ventas, para gestionar las aprobaciones de precios especiales y la membresía del esquema de fidelización, así como la integración con ERP, y para permitir que los representantes de ventas tengan una vista completa del historial del cliente y el estado de pago. Además, el equipo de servicio al cliente está utilizando el software para administrar RMA y consultas técnicas, así como para organizar el control de crédito y las sugerencias de nuevos artículos. Los libros de trabajo se han integrado con éxito con DocuSign, lo que permite completar y firmar electrónicamente documentos comerciales clave, como documentos fiscales y contratos comerciales.

Como resultado, los usuarios han informado de una mejor comunicación entre los equipos y una experiencia mejorada para los clientes, ya que los conocimientos clave se comparten en toda la empresa.

Un beneficio inmediato de la sierra rotativa fue la reducción de costos, con un ahorro del 50% en las tarifas de licencia al cambiar de proveedor.

Únase a Workbooks y Rotary Corporation el 15 de abril a las 10 a. M. EDT para un seminario web sobre "Implementación de CRM: cómo hacerlo bien".

## PCI PAL ADMITE ROYAL EXCHANGE THEATRE CON SEGURIDAD DE PAGO



El Royal Exchange Theatre de Manchester ha seleccionado a PCI Pal para administrar de forma segura los pagos y reembolsos telefónicos a través de su solución Agent Assist de centro de contacto basada en la nube y garantizar que cumpla con las reglas de PCI DSS.

Inaugurado en 1976 por el famoso actor Laurence Olivier, el Royal Exchange Theatre tiene una rica historia. Con la capacidad para sentar hasta 700 personas en su auditorio circular único, el teatro invita al público a unirse a ellos desde un vibrante programa de trabajo que presenta alrededor de diez producciones originales al año. El teatro también ofrece un programa dinámico fuera del escenario para las comunidades de Greater Manchester. Desde la pandemia, el Teatro no ha podido albergar actuaciones en vivo, sin embargo, el equipo estaba dispuesto a contratar un proveedor de seguridad de pago para garantizar que todos los pagos, donaciones o reembolsos a los clientes se manejen de manera segura y compatible.

La solución Agent Assist de PCI Pal fue seleccionada como su solución preferida y se implementó de forma remota.

Sheralee Lockhart, directora de negocios y operaciones del Royal Exchange Theatre, dijo: "Si bien nos hemos visto obligados a cerrar temporalmente nuestras etapas debido a la pandemia, queríamos asegurarnos de que nuestros sistemas de pago estuvieran completamente actualizados y lo más seguros y compatibles con las normas. Dado que nuestro pequeño equipo tiene que manejar pagos y reembolsos por teléfono, desde sus hogares, queríamos eliminar los riesgos potenciales del proceso, pero también hacerlo sencillo para las personas que llaman.

"La solución basada en la nube de PCI Pal Agent Assist permite que nuestros clientes proporcionen todos los detalles de pago de forma anónima y segura, y nos asegura que hemos cumplido con los requisitos de PCI DSS. Tenemos la tranquilidad de que nuestros pagos y reembolsos telefónicos sin tarjetahabientes están en buenas manos".

PCI Pal es un proveedor líder de soluciones SaaS que permite a las empresas aceptar pagos de forma segura, adherirse a una estricta gobernanza de la industria y eliminar sus negocios de los riesgos significativos que plantean el incumplimiento y la pérdida de datos.

Nuestra misión en PCI Pal es salvaguardar la reputación y la confianza proporcionando a nuestros clientes soluciones de pago seguras para cualquier entorno de comunicaciones comerciales, incluidos voz, chat, redes sociales, correo electrónico y centro de contacto.

Estamos integrados y revendidos por algunos de los principales proveedores de comunicaciones comerciales del mundo, así como por los principales proveedores de servicios de pago.

La totalidad de la base de productos está disponible en nuestra plataforma de nube global alojada en Amazon Web Services ("AWS"), con instancias regionales en EMEA, Norteamérica y ANZ. Los productos PCI Pal pueden ser utilizados por organizaciones de cualquier tamaño a nivel mundial, y estamos orgullosos de trabajar con algunas de las marcas más grandes y respetadas del mundo.

# NETHUNT CRM LANZA LA AUTOMATIZACIÓN DE VENTAS DENTRO DE GMAIL



NetHunt CRM ha lanzado capacidades ampliadas para ayudar a las empresas a acelerar su crecimiento. Las nuevas funciones se centran en la automatización de los flujos de trabajo de ventas, marketing y negocios. Los usuarios de NetHunt ahora pueden administrar mejor sus relaciones con los clientes, impulsar aún más el compromiso y cerrar más acuerdos utilizando flujos de trabajo automatizados directamente desde su bandeja de entrada de Gmail.

NetHunt ha continuado su evolución del sistema CRM a una plataforma de crecimiento dedicada. Los "flujos de trabajo" utilizan una lógica basada en reglas para automatizar el engorroso trabajo manual mediante la asignación de tareas basadas en reglas establecidas por el usuario. Al hacerlo, ahorra tiempo a los vendedores en la entrada de datos y el desarrollo de clientes potenciales, elimina errores y aumenta la productividad entre equipos.

## EL CEO Y COFUNDADOR DE NETHUNT, ANDREI PETRIK, OFRECIÓ INFORMACIÓN SOBRE LA FUNCIÓN:

"El concepto de automatización está vinculado a soluciones complejas y procesos de configuración prolongados. Al desarrollar esta función, nuestro objetivo era acabar con este concepto erróneo y presentar una función fácil de usar y del tamaño de un bocado. Creo que lo hemos logrado objetivo.

No hay integraciones complejas; no es necesario ser un genio de la codificación. Todo lo que necesita está en un constructor simple con una interfaz intuitiva. De hecho, todo lo que necesita es una comprensión de su negocio y un poco de creatividad. Flujos de trabajo elimina el trabajo duro de trabajar duro".

## LA ÚLTIMA VERSIÓN DE FUNCIONES DE NETHUNT INCLUYE:

Formularios web para capturar datos y enriquecer los registros de CRM. Estos datos comprenden nombres de clientes potenciales, correos electrónicos, páginas de destino, referencias, tipo de suscripción y cualquier otro dato de formulario web.

Campañas de goteo para la nutrición de leads. Los flujos de trabajo personalizados se activan en función de la actividad de ventas, las actualizaciones de datos de CRM y las acciones de los clientes. Los límites del flujo de trabajo solo están limitados por la imaginación del usuario.

La automatización del canal de ventas ofrece un recorrido del cliente automatizado y visualizado.

Los flujos de participación y los activadores mueven los clientes potenciales a través del embudo de ventas.

Vinculación automática de conversaciones de correo electrónico y mensajes de chat a los perfiles de los clientes, manteniendo los registros actualizados en tiempo real.

Se activan notificaciones y alertas cada vez que sucede algo notable con un cliente o trato.

Los flujos de trabajo sin contacto de NetHunt CRM ofrecen la oportunidad de brindar una experiencia al cliente de alto contacto.

## ACERCA DE NETHUNT CRM

NetHunt es una herramienta de automatización de ventas integrada en Gmail.

Ayuda a las empresas de todos los tamaños a almacenar, administrar y utilizar los datos de los clientes; nutrir las relaciones con los clientes; automatizar los flujos de trabajo; seguir el progreso; y mover clientes potenciales más rápidamente a través del embudo de ventas.

NetHunt se combina sin esfuerzo con Gmail, colocando un sistema CRM junto con Gmail, aplicaciones de Google Workspace, LinkedIn, Intercom y más.

okdiga

# SOLUCIONES INTEGRALES DE CONTACT CENTER

+34 910 606 103 | [www.okdiga.com](http://www.okdiga.com)



# EL CONTACTO CONSTANTE NO ES UN SISTEMA DE CRM

Con frecuencia hablo con vendedores y propietarios de pequeñas empresas que, cuando se les pregunta si considerarían la posibilidad de adquirir un sistema de gestión de relaciones con el cliente para su negocio, dicen "no, está bien, usamos Constant Contact" o algún otro servicio de correo electrónico masivo. Esto me hace poner los ojos en blanco. Los correos electrónicos siguen siendo, a pesar del crecimiento de las redes sociales y las búsquedas, una parte fundamental de las estrategias de marketing de la mayoría de las pequeñas y medianas empresas. Y su éxito no se puede debatir. Según datos recientes de la plataforma de marketing entrante HubSpot, el 80 por ciento de los profesionales de negocios cree que el marketing por correo electrónico aumenta la retención de clientes, el 78 por ciento de los especialistas en marketing ha visto un aumento en la participación del correo electrónico en los últimos 12 meses y 35 de los especialistas en marketing envían a sus clientes 3-5 correos electrónicos por semana. Incluso durante la pandemia, las tasas de clics y apertura han aumentado, según Constant Contact.

"Los consumidores elevaron sus expectativas de las marcas en el año desde que estalló la pandemia, y estamos viendo que los efectos de eso continúan ocurriendo en todos los canales, más recientemente en otras plataformas en línea que intentan recrear lo que ofrece el marketing por correo electrónico", Patrick Gillooly, el dijo el director de marketing de la compañía a MediaPost.

Constant Contact es un excelente servicio de marketing por correo electrónico. Proporciona una plataforma para enviar correos electrónicos masivos a una lista predeterminada de prospectos o clientes. La compañía ofrece excelentes herramientas para diseñar correos electrónicos y administrar respuestas, incluidos los rebotes y las opciones de exclusión. Los clientes, como yo, se benefician de sus sólidos análisis para ayudarme a administrar los clics, las aperturas y las tasas de respuesta. Es una aplicación de misión crítica para mi negocio.

Siempre que tengo un cliente que quiere enviar muchos correos electrónicos a la vez,

siempre recomiendo usar un servicio de correo electrónico masivo como Constant Contact. Un servicio como este está diseñado para enviar correos electrónicos, siempre que cumpla con sus reglas de suscripción e integridad de datos. La mayoría de los principales servicios de correo electrónico pueden reconocer cuando los correos electrónicos provienen de los servidores de Constant Contact y, sabiendo que la empresa tiene un estricto proceso de diligencia debida para minimizar el spam, generalmente permiten que esos correos electrónicos lleguen a sus usuarios. Si está tratando de enviar cientos o miles de correos electrónicos desde su propio sistema, su proveedor de servicios de Internet probablemente se negará. Es por eso que los servicios de marketing por correo electrónico son tan valiosos.

Pero seamos claros: Constant Contact no es un sistema CRM. Un sistema CRM es una base de datos compartida. Es donde guarda información sobre todas las personas que afectan a su negocio. Es un lugar donde, entre muchas otras cosas, puede crear campos para segregar sus datos, rastrear interacciones, tomar notas, programar seguimientos y asegurarse de que sus contactos estén recibiendo el tipo correcto de mensajes. Luego, cuando llega el momento de enviar esos mensajes, especialmente si son masivos, exporta sus datos a un servicio de correo electrónico como Constant Contact. Es por eso que tantas aplicaciones CRM tienen integraciones con proveedores de correo electrónico como este.

Esta es también la razón por la que los servicios de marketing por correo electrónico como Constant Contact evitan las palabras "gestión de relaciones con el cliente" en sus propios mensajes. La empresa quiere ayudar a sus clientes con el comercio electrónico, la optimización de la búsqueda y la fidelización a través del correo electrónico. Pero, a diferencia de algunos de sus competidores, se mantiene alejado de ofrecer capacidades de CRM como las descritas anteriormente. Las personas que dirigen Constant Contact saben que es mejor no morder la mano que lo alimenta y demasiados proveedores de CRM los alimentan con sus propios clientes que buscan los tipos de servicios que brindan.

## LA POLICÍA DE KOLKATA LANZA LA LÍNEA DE AYUDA DE WHATSAPP PARA COMBATIR EL CIBERDELITO

Los múltiples pasos de la Policía de Kolkata en India para tratar de detener los delitos cibernéticos y relacionados con los ciudadanos de edad avanzada han ayudado a crear conciencia general, pero los policías aún sienten que hay margen para mejorar el mecanismo de resolución de quejas para que funcione en tiempo real.

Al menos una división, Behala, ha lanzado una estación de policía específica con un número de contacto de WhatsApp donde los residentes del área pueden buscar ayuda inmediata una vez que son víctimas de delitos cibernéticos o menores.

Las comisarías han asignado una ficha, que será administrada por un policía capacitado donde los residentes obtendrán respuestas listas, dónde ir, qué hacer y cómo presentar una denuncia. Este número de WhatsApp también ayudará a los policías a ponerse en contacto con los respectivos bancos e intentar intervenir antes de que los tramposos puedan eliminar el dinero de las cuentas y billeteras.

El servicio de mensajes de WhatsApp se ve como una extensión del sistema Raksha Kavach más conocido, lanzado por un departamento de detectives que tiene como objetivo enseñar a los ciudadanos cómo protegerse de los ciberdelinquentes, dijeron las fuentes. El programa Raksha Kavach ya ha llegado a algunos de los complejos

más grandes de la ciudad y ha sido fundamental para garantizar que los residentes denuncien incluso los intentos fallidos de los delincuentes cibernéticos.

Además de visitar cada hogar y contarles sobre los peligros de los ciberdelitos, les estamos informando de este número de WhatsApp. Nuestra principal preocupación, naturalmente, son las personas mayores con las que estamos pasando más tiempo e incluso ayudándoles a instalar la aplicación y guardar el número. Durante los tiempos de Covid, no es necesario que vengan a la estación de policía también. Pueden enviar sus consultas a través de este número de Whatsapp ", dijo un oficial de la división suroeste.

Solo en la comisaría de Sarsuna, cuatro equipos policiales ya han llegado a 1.500 hogares con los que han compartido el número de WhatsApp. DC (Behala) Syed Waqar Raza dijo que cada comisaría de la división ha dividido la comisaría en múltiples golpes y ha sido campañas sobre seguridad cibernética y cuestiones de seguridad local. Entre las pautas de 20 puntos sobre el uso de Internet se encuentran el método correcto para usar Google Chrome, la necesidad de no pagar en plataformas de venta en línea hasta estar satisfecho con el producto y no abrir enlaces inseguros.



# MEGACALL INTEGRA LA ÚLTIMA VERSIÓN DE ZOHOCRM A LA CENTRALITA VIRTUAL

Con Megacall es posible realizar diversas integraciones con aplicaciones de CRM (Customer Relationship Management), una de ellas es Zoho CRM, y desde ya todos los usuarios de Megacall con una centralita virtual pueden disfrutar de la versión 3 de Zoho. Un sistema actualizado con nuevas prestaciones y mejoras en su funcionamiento.

Esta nueva integración pasa de llamarse Megacall - Zoho CRM integration a Megacall - Zoho PhoneBridge integration. Todos los clientes podrán acceder a esta nueva versión de forma gratuita sin que vean subidas de precio reflejadas en la factura, simplemente tendrán que cerrar sesión y volver a iniciarla en su panel de Zoho. Al entrar ya obtendrán automáticamente la versión 3 de la integración de Zoho CRM con el sistema de telefonía virtual ofrecido por Megacall.

Si aún no cuentas con este tipo de integraciones en tu empresa para gestionar tus relaciones con los clientes debes saber que la configuración es rápida y fácil, dispones de números de teléfono de 77 países diferentes, y mejorarás la productividad de tu equipo, ya que podrán acceder a todo desde un mismo lugar (información de los clientes y gestión de llamadas entrantes y salientes a través del ordenador).

El equipo técnico de Megacall te guiará en todo momento para que integres tu PBX con tu CRM.

Con una centralita virtual en tu negocio y gracias a la nueva versión de Zoho PhoneBridge integration las nuevas y mejoradas funciones de las que dispondrás son las siguientes:

- Pantalla emergente informando en tiempo real de cualquier llamada entrante o saliente en tu ordenador o móvil.
- Mostrar información detallada de las personas que llaman al momento de forma sencilla y rápida.
- Click-to-call: puedes llamar a los leads y contactos directamente desde Zoho con un simple click.
- Registros de llamadas: realiza un seguimiento de los detalles de tus llamadas automáticamente en Zoho.
- Configuración sencilla y en un par de minutos. Sin complicaciones ni necesidad de conocimientos técnicos.

Estas funcionalidades son válidas para todos los productos de Zoho y te permite tener de manera unificada todas las ventajas de un CRM y un sistema de telefonía a través de internet. Recudiremos los tiempos de trabajo y respuestas a clientes y aumentaremos la productividad. Tanto pequeñas, medianas y grandes empresas se pueden beneficiar de este sistema, puesto que es totalmente escalable y cuenta con diferentes tarifas según tus necesidades. Como podemos observar la combinación de estas dos herramientas es muy potente para ofrecer una excelente atención al cliente y mantener los procesos de contacto bien organizados y actualizados. Si necesitas planificar y mejorar tu proceso de ventas tanto Megacall como Zoho te pueden ayudar para implementar herramientas de comunicaciones online y conseguir un sistema de éxito.



# CRM

## LA NUEVA NORMALIDAD PARA LAS RPA DESPUÉS DE UNA PANDEMIA

Existe la esperanza de que la vida vuelva a la "normalidad" en algún momento de 2021, pero no hay duda de que el mundo ha cambiado para siempre. Para los asesores de planes de jubilación que adoptan con entusiasmo la "nueva normalidad", esto creará una oportunidad única en una generación para expandir sus negocios y distanciarse de la competencia.

Lo que no cambiará, desafortunadamente, es el desafío de que las tarifas de RPA disminuyan al mismo tiempo que aumentan las expectativas del cliente, a medida que los patrocinadores del plan se dan cuenta de la importancia y las realidades de su plan de contribución definida. Como se señaló en una columna reciente de RPA Convergence, la pandemia ha aumentado la adopción de tecnología por parte de los estadounidenses. Una encuesta de Harris mostró que el 73% de los estadounidenses piensan que el uso de fintech es la nueva normalidad, y un mayor número de personas se sienten cómodas usando dispositivos móviles para realizar transacciones financieras, especialmente las personas mayores que antes se mostraban reacias.

Asimismo, la pandemia aceleró el uso de tecnología por parte de los patrocinadores del plan y las empresas de RPA. Más que nunca, las RPA necesitarán una pila de tecnología totalmente integrada para aprovechar la convergencia de riqueza, jubilación y beneficios en el lugar de trabajo. Obviamente, la adopción de la comunicación por video remota se ha vuelto ampliamente aceptada y será el modo de comunicación predeterminado. Con los patrocinadores de planes más dispuestos que nunca a interactuar con sus proveedores de servicios de forma remota, las RPA y su personal pueden ser más productivos manejando más planes que antes a un costo reducido.

Las videoconferencias también brindan la oportunidad a las RPA de expandir su presencia en áreas geográficas más remotas y quizás les permite enfocarse en ciertos tipos de negocios y organizaciones a medida que se expande el grupo de clientes potenciales.

Asimismo, las RPA pueden reunirse con más empleados a través del acceso remoto, ofreciendo algunos beneficios adicionales, interactuando con los cónyuges

y superando la reticencia de algunos patrocinadores de planes que no quieren que sus trabajadores tomen tiempo libre durante la jornada laboral. El acceso a los datos de los participantes será aún más crítico. La prospección ha cambiado durante la pandemia, ya que la mayoría de las RPA han ganado con éxito nuevos mandatos sin reunirse en persona.

Esa tendencia continuará, pero hay más en juego. El valor, el conocimiento y la experiencia reales se han vuelto más importantes que las relaciones y las personalidades, que seguirán dando más importancia que nunca a las referencias y la educación.

**Entonces, ¿cómo cambiarán las cosas cuando las restricciones más severas de la pandemia disminuyan y más personas puedan reunirse en persona y viajar?**

Reunirse con los patrocinadores del plan y sus empleados en persona seguirá siendo importante, pero con un enfoque híbrido. Será más fácil lograr que todos los miembros del comité de jubilación se reúnan si existe una opción remota.

Asimismo, las reuniones grupales se pueden transmitir en vivo a quienes trabajen en casa ese día o en lugares remotos. Las RPA también deben integrar el uso de la tecnología móvil para comunicarse con los participantes como parte de sus planes híbridos de comunicación, orientación y asesoramiento.

Con las personas mayores capaces de trabajar de forma remota, la fuerza laboral seguirá envejeciendo, por lo que la nueva normalidad debe incluir servicios como los ingresos por jubilación. Del mismo modo, las RPA y su personal podrán trabajar más tiempo, preservando sus relaciones y aprovechando su sabiduría, ambos difíciles de reemplazar.

Los RPA y su personal se han vuelto más cómodos trabajando de forma remota, lo que resulta en una mayor productividad debido a la reducción de los costos de oficina y de desplazamiento.

La mayoría de las RPA no esperan renunciar por completo a sus oficinas, pero la distribución y la ubicación de las oficinas pueden cambiar.

# LA NUBE ESTA LLAMANDO

Todo eso cambió cuando Covid-19 golpeó, y franjas de empleados se vieron obligados a trasladarse a sus hogares. Los planes de continuidad del negocio se tomaron rápidamente y dependía de TI asegurarse de que tuvieran el hardware y el software en su lugar para funcionar de manera efectiva en un momento en que muchos, especialmente los bancos, veían aumentar exponencialmente los volúmenes de llamadas. Sin duda, la crisis expuso los riesgos operativos que enfrentan algunas empresas debido a los sistemas heredados en las instalaciones, que no se pueden transferir fácilmente a otras ubicaciones. Ciertamente, los puso en desventaja en comparación con aquellos que ya tenían una plataforma de centro de contacto en la nube y podían pasar de la oficina al trabajo remoto con facilidad.

Según nuestra investigación, el 60 por ciento de las empresas dicen que tendrán agentes trabajando desde casa en el futuro previsible. Más allá de la pandemia, podríamos ver un aumento en los centros de contacto virtuales, ya que buscan reducir costos, aumentar la flexibilidad y contratar más ampliamente.

Las empresas dependen cada vez más de la información basada en datos y de las funciones de generación de informes rápidos disponibles a través de su software empresarial. Sin embargo, incluso si el C-suite más amplio (y no solo el CTO y el CIO) acepta la visión, su entusiasmo a veces se ve atenuado por los temores de que una implementación completa de la nube sea costosa y disruptiva. En su lugar, podrían pisar el término medio y aceptar que aplique la funcionalidad de la nube sobre los sistemas heredados, como un portal web básico. Sin embargo, este enfoque de "yeso pegajoso" solo prolonga los problemas causados por los sistemas heredados, a saber, la falta de integración, los altos costos de mantenimiento y los datos en silos. Siempre que exista una estrategia clara, la implementación completa de la nube mejora los procesos sin exponer a la organización a riesgos innecesarios.

Un centro de contacto en la nube de arquitectura abierta significa que no tiene que reemplazar al por mayor los sistemas existentes de experiencia del cliente (CX), sino que puede mover gradualmente las operaciones y aplicaciones clave a la nube. Luego, con el tiempo, integra otros sistemas y procesos de acuerdo con los recursos y presupuestos.

A medida que migra más aplicaciones a la plataforma en la nube del centro de contacto, comienza a crear una empresa ágil, resistente y basada en datos.

Esto permite a los gerentes reconfigurar los procesos comerciales rápidamente en respuesta a nuevas oportunidades y desafíos, incluidas las cambiantes demandas de CX. Obtienen información en tiempo real que les permite abordar problemas rápidamente y realizar mejoras continuas. Por último, pero no menos importante, ahorran tiempo gracias a los flujos de trabajo automatizados en diferentes aplicaciones, lo que reduce la complejidad y la gestión de proveedores.

Hemos recorrido un largo camino desde las primeras aplicaciones SaaS, incluso si eran una mejora en algunos sistemas locales.

El problema era que estas aplicaciones tendían a estar diseñadas para aplicaciones más ligeras, como sitios web, en lugar de sistemas empresariales con muchos datos.

La integración de un CRM y un ERP, por ejemplo, es probable que sea compleja, lenta y aún requeriría alguna implementación local. Los costos también podrían aumentar debido a las frecuentes actualizaciones y validaciones del sistema requeridas.



# KPRS SELECCIONA COSENTIAL CRM PARA MEJORAR EL TRABAJO EN EQUIPO



Cosential, el proveedor líder de software de gestión de relaciones con el cliente (CRM) para negocios de arquitectura, ingeniería y construcción (AEC), anunció que KPRS, una importante empresa de construcción general de servicio completo, ha seleccionado sus soluciones CRM líderes en la industria.

KPRS, uno de los contratistas generales más grandes y mejor considerados en California, está creciendo rápidamente y, como resultado, necesitaba una herramienta eficiente y útil para ayudar a administrar una gran cantidad de estimaciones de proyectos, clientes potenciales y oportunidades de ventas. Después de revisar las herramientas de CRM disponibles, KPRS seleccionó a Cosential debido a su capacidad para ayudar a reunir equipos aislados, su integración con otro software empresarial y su sencillo proceso de adopción.

Noticias de IA recomendadas: Automation Anywhere y Google Cloud Partner para permitir a las empresas automatizar procesos comerciales comunes.

"Antes de implementar Cosential, usábamos herramientas como hojas de cálculo, que servían para nuestros propósitos en ese momento, pero a medida que escalamos como organización, necesitábamos un sistema más robusto para ofrecer un mayor grado de visibilidad de las ventas y los clientes potenciales de toda la organización." Explicó Andrew Bieker,

gerente de desarrollo comercial de KPRS. "Con Cosential, estamos rompiendo los silos y analizando la información de una manera más estratégica y analítica".

Además de las capacidades de integración en toda la empresa, KPRS seleccionó a Cosential debido a su capacidad para integrarse fácilmente con la tecnología actual de gestión de la construcción y contabilidad de la empresa. El software también está diseñado específicamente para la industria de la construcción, por lo que no hubo necesidad de una personalización costosa y que requería mucho tiempo.

Noticias de IA recomendadas: Mezcle para adquirir Title365 de Mr. Cooper Group

"KPRS es un contratista exitoso con visión de futuro por muchas razones, incluido su compromiso de aprender constantemente y adoptar nuevas tecnologías", dijo Randy Reynolds, vicepresidente de Cosential. "Las empresas que se preparan para el éxito hoy en día experimentarán los beneficios a largo plazo de la modernización de sus procesos. Estamos encantados de que KPRS haya seleccionado a Cosential para ser parte de su viaje de transformación digital".

La solución CRM de Cosential es ampliamente reconocida por los analistas de la industria como líder del mercado para las empresas AEC. Las nuevas mejoras en el lanzamiento de Cosential for Mobile permiten a los gerentes de desarrollo comercial acceder y administrar sus contactos desde cualquier lugar, y Cosential for Outlook integra la administración de CRM con el correo electrónico a la perfección.

Noticias de IA recomendadas: Compass Datacenters lanza la serie de videos "Horizons" AIT News Desk es un grupo capacitado de periodistas y reporteros web que recopilan noticias de todo el panorama tecnológico. El espacio técnico incluye tecnologías avanzadas relacionadas con AI, ML, ITops, Cloud Security, Privacidad y seguridad, Inteligencia de ciberamenazas, Espacio, Big data y Analytics, Blockchain y Crypto. Para conectarse, escriba a AIT Analyst a [news@martechseries.com](mailto:news@martechseries.com).

# GOOGLE BUSCA CUOTA DE MERCADO EN LA NUBE 5G

Si bien recientemente ha logrado algunos avances en la participación de mercado, Google ha estado luchando por ponerse al día con los otros principales proveedores de servicios en la nube, AWS y Microsoft Azure, cuando se trata de soluciones basadas en la nube para implementaciones empresariales. Para avanzar en su estrategia, Google anunció hoy una asociación con Intel (divulgación completa: como analista de la industria, trabajo con muchos clientes, incluido Intel). Google e Intel ofrecerán capacidades basadas en la nube de infraestructura 5G mediante el desarrollo de arquitecturas de referencia y soluciones integradas para proveedores de servicios de comunicaciones (CSP) para funciones de red central y soluciones de red de borde.

Esto es fundamental para Google, ya que busca expandir su Google Cloud Platform a áreas de alto crecimiento como las redes de próxima generación. 5G se está moviendo rápidamente a una arquitectura nativa de la nube para habilitar muchas de sus características y servicios prometidos, como corte de red, IoT, calidad de servicio, borde móvil, etc. Estos solo pueden ofrecerse adoptando un enfoque de servicios habilitados por software. Pero Google viene de un tercer lugar en una carrera de tres nubes en general, y más aún en las redes.

El éxito de Google en este espacio podría tener importantes implicaciones para las implementaciones generales de la nube empresarial,

ya que Google debe ampliar la escala para seguir siendo competitivo. Trabajar en la infraestructura 5G podría agregar una implementación a gran escala a la plataforma y permitir más inversiones para servicios empresariales más genéricos, así como aprovechar los servicios críticos que el trabajo de infraestructura de red pondrá a disposición (por ejemplo, análisis, seguridad, microservicios, etc.).

AWS y Microsoft Azure ya han establecido posiciones en este nuevo mercado y han creado sus propias asociaciones con CSP. AWS es líder en esta área 5G con múltiples implementaciones anunciadas. Por ejemplo, AWS tiene un acuerdo con AT&T para actualizar su red central utilizando los servicios en la nube de AWS. También está trabajando con AT&T en sistemas de borde que utilizan AWS Telegraph. Microsoft, al ver una potencial apertura competitiva con Azure en el campo 5G, adquirió Affirmed Networks el año pasado. Ofrece servicios de red central 5G y componentes de software y ha establecido una asociación con Verizon, entre otros. Pero aún es temprano en la evolución de la red 5G, y los CSP en este momento están explorando relaciones con múltiples partes para encontrar las mejores soluciones y aprovechar las fuerzas competitivas para lograr el mejor arreglo. La razón por la que esto es tan crítico en este punto para los proveedores de infraestructura en la nube es que las relaciones probablemente continuarán a través de 5G y también a la (s) próxima (s) generación (s)

## GEA OFRECE A SUS AGENCIAS UN NUEVO Y MÁS COMPLETO CRM

Grupo GEA ofrece a sus agencias un nuevo CRM, que mejora la oferta y la carta de herramientas del Grupo. Fruto de una reciente alianza con Ofimática, el software que ofrece el Grupo mejora al anterior, es más completo, y ya se encuentra a disposición de las agencias GEA. “En plena etapa de digitalización y en este momento tan especial, donde prima la relación telemática con el cliente, hemos decidido, más que nunca, apostar por las nuevas tecnologías”, explican desde el Grupo.

La digitalización, la prefiramos o no, ha venido para quedarse. En más o menos medida, a largo plazo, el cliente digital es una realidad a la que las agencias de viajes deben ir acomodándose.

“La forma de relacionarse con el cliente se encuentra en una fase de cambio y, como grupo de gestión, no podemos obviar este proceso de transformación. La única manera de proteger a nuestras agencias en este sentido es apostar por las nuevas tecnologías. Esto ya lo hacíamos, así que el avance pasa por la mejora de la oferta y de los sistemas informáticos”, explica el director del departamento de nuevas tecnologías y desarrollo de Grupo GEA, Antonio Lara.

Parte de esas mejoras ofrecidas por Grupo GEA pasa por “la importancia de contar con un buen CRM en la agencia de viajes. Y, en concreto, esta es una de las nuevas herramientas de las que disponen las agencias GEA”, dice Lara. “Contar con un paquete de herramientas que se encuentren vinculadas entre sí y que permitan al agente de

viajes, de forma cómoda e integrada, el control de su relación con el cliente es fundamental”, añade el experto. “La sincronización con Ofiviajes y las opciones que permiten las aplicaciones que ofrecemos a nuestras agencias van a ser dos complementos perfectos para nuestras asociadas”, dice Lara.

En concreto, las nuevas funcionalidades que ofrece el CRM de Grupo GEA “son el asistente perfecto para conectar, conocer, tratar y relacionarse con el cliente”, cuenta Lara. “El almacenamiento de contactos, realizar campañas de email-marketing desde el propio sistema, comunicarte mediante un chat integrado a través de la Extranet/APP, disponer de formularios para obtener información de contactos propios o externos, crear registros de todas las acciones que se llevan a cabo con los clientes y poder consultarlas con posterioridad y la sincronización con Ofivaje son algunas de las ventajas”, explica el experto.

Con el fin de explicar en profundidad esta mejora tecnológica y con el ánimo de que las agencias saquen el máximo partido a estas utilidades integradas en el CRM, Grupo GEA ha organizado un webinar informativo, el miércoles día de 10 de marzo, para sus asociadas. “La apuesta por las nuevas tecnologías y la protección a nuestras agencias pasa porque intentemos garantizar la formación y la información necesaria para desenvolverse en el día a día de la forma más optimizada posible”, cierra Lara.



## AGENCIAS DE VIAJES INDEPENDIENTES



# AISERA EL PROVEEDOR GLOBAL DE COMUNICACIONES EN LA NUBE MEJORA EL AUTOSERVICIO DEL CLIENTE CON UN SERVICIO CONVERSACIONAL IMPULSADO POR IA

Aisera, una empresa de soluciones de inteligencia artificial (AI) con sede en Palo Alto, anunció su solución de servicio al cliente de inteligencia artificial con soporte al cliente probado bajo demanda 24/7 y calificaciones más altas de satisfacción del cliente. El servicio de atención al cliente de IA de Aisera automatiza las solicitudes de los usuarios para las organizaciones de servicio al cliente, ventas, marketing y comercio. Aisera trabaja con productos de servicios en la nube existentes como Salesforce, SAP, Oracle, Zendesk y ServiceNow para ofrecer una experiencia de servicio revolucionaria de extremo a extremo para los usuarios. El servicio de atención al cliente de inteligencia artificial de Aisera mejora la puntuación de satisfacción del cliente (CSAT) y la puntuación del promotor neto (NPS) al tiempo que reduce drásticamente los costos de soporte y operaciones.

El proveedor de plataforma de comunicaciones y centro de contacto en la nube global 8 x 8 trabajó con Aisera para impulsar el autoservicio impulsado por IA para brindar un mejor servicio a más de un millón de usuarios de centros de contacto y empresas en todo el mundo. Aprovechando el marco de integración dinámica 8 x 8, la empresa integró el centro de contacto 8 x 8 con el agente de inteligencia artificial conversacional de Aisera para ofrecer resoluciones inteligentes, inmediatas y en tiempo real a las consultas de los clientes.

"Nuestros clientes esperan que sus preguntas sean respondidas rápida y fácilmente. La plataforma de IA conversacional de Aisera nos ayudó a brindar soporte personalizado, empoderar a nuestro equipo de servicio al cliente y mejorar la experiencia del cliente", dijo Mohan Achar, vicepresidente de soporte global en 8 x 8, Inc.

El centro de contacto en la nube integrado 8 x 8, las comunicaciones de voz, el chat en equipo y las reuniones de video permite a las fuerzas laborales de todo el mundo conectar a las personas y los equipos para que puedan colaborar más rápido y trabajar de manera

más inteligente. La inteligencia y el análisis empresarial en tiempo real brindan a las empresas conocimientos únicos en todas las interacciones y canales para que puedan deleitar a los clientes finales y acelerar su negocio. 8 x 8 también ofrece una gama de opciones inteligentes de autoservicio que cumplen con los requisitos de los líderes de los centros de contacto de hoy, desde low-code / no-code hasta opciones de agente virtual y IVR inteligente altamente personalizables.

Muddu Sudhakar, CEO de Aisera, dijo: "Los clientes de hoy esperan que las empresas brinden soporte y servicios personalizados e inmediatos en cualquier dispositivo y canal que prefieran en cualquier momento, 24 horas al día, 7 días a la semana. Con tecnología de NLP y NLU no supervisadas, automatización impulsada por IA y tecnologías en la nube, Aisera ofrece un autoservicio similar al del consumidor que mejora drásticamente la experiencia del usuario. Una ventaja en la que empresas como 8 x 8 aprovechan las soluciones de inteligencia artificial disruptivas para competir y crecer al permitir la experiencia del cliente para millones de usuarios de centros de contacto y empresas".

La solución única de servicio al cliente de inteligencia artificial de Aisera proporciona autoservicio a los consumidores con una interfaz de lenguaje natural similar a Alexa mediante el uso de capacidades clave como la inteligencia artificial conversacional y la automatización de procesos robóticos conversacionales (RPA), la respuesta de voz interactiva conversacional (IVR) y un agente en vivo sin interrupciones. apagado. Con AI Customer Service, las empresas mejoran drásticamente la satisfacción del cliente y CSAT / NPS mientras resuelven automáticamente las solicitudes y casos de los clientes, reducen los costos de la mesa de soporte al cliente y mejoran la productividad de los agentes.

Gigantes de la tecnología como McAfee y Autodesk están usando Aisera y han visto una tasa promedio de resolución automática del 70 por ciento o más.

# AVAYA SPACES®

## AGREGA NUEVAS CAPACIDADES A SU MODERNA PLATAFORMA DE COLABORACIÓN DE FLUJO DE TRABAJO PARA LA ERA DEL TRABAJO HÍBRIDO DESDE CUALQUIER LUGAR

Avaya, líder mundial en soluciones para mejorar y simplificar las comunicaciones y la colaboración, anunció hoy nuevas capacidades para Avaya Spaces, la plataforma moderna de colaboración en el flujo de trabajo (WSC) que ofrece capacidades de Comunicaciones Unificadas evolucionadas a través del dispositivo preferido del usuario.

Las reuniones mejoradas con inteligencia artificial y las llamadas de voz y video integradas más simples con tecnología Avaya OneCloud™ CPaaS (plataforma de comunicaciones como servicio) ahora pueden extender la tecnología de llamadas locales existente con Avaya Spaces.

“El año pasado demostró la necesidad de mejores soluciones de aprendizaje remoto, y Toolwire está creando herramientas nuevas y más poderosas para nuestros clientes, gracias a Avaya”

Los sistemas de comunicación heredados y las soluciones de software monolíticas nunca se optimizaron para el entorno de trabajo distribuido actual. Sin embargo, según la investigación<sup>1</sup>, el 76 por ciento de los usuarios empresariales todavía confían en entornos PBX tradicionales para sus llamadas, que a menudo funcionan de forma independiente desde su tecnología de colaboración moderna.

Al darse cuenta del poder de OneCloud CPaaS, Avaya Spaces conecta capacidades sofisticadas de colaboración en el flujo de trabajo con funciones de llamadas de telefonía empresarial existentes para formar una solución unificada, integrada y todo en uno, sin interrupciones en el negocio.

Los usuarios aprovechan capacidades ilimitadas para integrarse con aplicaciones y herramientas comerciales que ya adoran, mejorando las experiencias de los empleados para crear excelentes experiencias para los clientes.

Para potenciar la mejora de habilidades personalizadas a escala, Toolwire, un diseñador líder de plataformas de experiencia de aprendizaje impulsadas por IA, aprovecha las capacidades de Avaya Spaces. “El año pasado demostró la

necesidad de mejores soluciones de aprendizaje remoto, y Toolwire está creando herramientas nuevas y más poderosas para nuestros clientes, gracias a Avaya”, dijo John Valencia, presidente y director ejecutivo de Toolwire. “Con su arquitectura CPaaS, Avaya Spaces es una tremenda plataforma de colaboración sobre la que podemos construir, lo que nos permite brindar a las universidades y empresas de cualquier tamaño las capacidades de colaboración que necesitan para crear experiencias innovadoras y lograr el nivel deseado de transformación digital: un alumno a la vez”.

### LAS NUEVAS CAPACIDADES PARA AVAYA SPACES INCLUYEN:

**LLAMADAS MEJORADAS:** comuníquese fácilmente con cualquier persona dentro o fuera de la organización a través de voz o video de alta calidad. Busque y combine contactos desde múltiples dispositivos, y transfiera, combine y administre múltiples llamadas simultáneas para facilitar las conferencias.

**CREE FLUJOS DE TRABAJO SIN INTERRUPCIONES:** aproveche las API para aprovechar fácilmente una amplia gama de integraciones listas para usar y diseñadas específicamente para CRM, soporte al cliente, RPA (automatización de procesos robóticos), productividad y más.

**MEJORAS DE IA PARA CREAR REUNIONES MÁS ATRACTIVAS Y REDUCIR LA FATIGA:** superponga visualmente a los oradores sobre el material presentado para captar mejor la atención de los participantes y mantenerlos comprometidos.

Disfrute de audio de alta calidad para llamadas y videoconferencias, incluso en lugares ruidosos, incluida una oficina en casa ocupada. ¿Perro ladrando? Desaparecido. ¿Conduce en un convertible con la capota bajada? ¿Acepta una llamada de conferencia desde la costa mientras está de vacaciones? No hay problema.

**AUMENTE LA PARTICIPACIÓN:** mantenga reuniones interactivas con miles de participantes y aproveche la "vista de concierto" de 61 personas.

## DATAMATICS ES RECONOCIDO COMO UN "FUERTE DESEMPEÑO" PARA EL SOFTWARE RPA POR UNA FIRMA DE INVESTIGACIÓN INDEPENDIENTE

Datamatics, una compañía global de soluciones digitales, tecnología y BPM, anunció hoy que Forrester la nombró como un actor fuerte en "The Forrester Wave™: Automatización de procesos robóticos, primer trimestre de 2021".

El informe evalúa los 14 proveedores de RPA más importantes en función de su oferta, estrategia y presencia en el mercado actuales.

Datamatics recibió las puntuaciones más altas posibles en los criterios de experiencia de escala y gobernanza de RPA / bot. El informe afirma: "Datamatics proporciona un núcleo de RPA robusto con funciones de gobernanza elaboradas. La calculadora de ROI incorporada de TruBot realiza un seguimiento de los beneficios del programa RPA a nivel empresarial, con paneles operativos que respaldan la toma de decisiones.

Estas funciones están integradas en TruBot Cockpit, que también proporciona todas las funciones para el control, la programación y la gestión de bots; También se puede acceder a TruBot Cockpit desde dispositivos móviles".

Al comentar sobre el reconocimiento, el Sr. Rahul Kanodia, CEO de Datamatics, dijo: "Creemos que esta década pertenece a la RPA y la Automatización Inteligente. Después de la pandemia, las organizaciones han intensificado su enfoque e inversiones en la automatización de procesos.

Datamatics ha desarrollado una plataforma de automatización inteligente que consta de modelos RPA, IDP, análisis y AI / ML que permiten a las empresas lograr la automatización a escala. Estamos felices de ser reconocidos como un 'actor fuerte' en The Forrester Wave™: Robotic Process Automation, 2021. Esta inclusión es, en nuestra opinión, un testimonio del buen trabajo que están haciendo nuestros equipos".

### Hallazgos adicionales en el informe de Forrester sobre TruBot:

TruBot viene con elaboradas funciones de gobierno de bots que están bien documentadas y son muy detalladas y que permiten a los usuarios modificarlas por su cuenta.

Los desarrolladores ciudadanos pueden aprovechar la suite de diseño completa, así como la extracción de datos con IA y las capacidades de procesamiento de contenido estructurado y no estructurado. Las capacidades de implementación de bot son sofisticadas y requieren desarrolladores profesionales para su uso.

TruBot tiene una sólida retención de cuentas y satisfacción del cliente y continúa invirtiendo en el desarrollo de productos y aumentando su alcance geográfico. TruBot de Datamatics se creó para automatizar procesos en la oficina central, la oficina central y la oficina administrativa, cumpliendo una variedad de requisitos de automatización inteligente, incluida la ingesta de datos no estructurados en los flujos de trabajo de automatización.

TruBot ofrece capacidades de servicio en procesos específicos de la industria y la función para garantizar el valor de escenarios de automatización complejos. Las pequeñas y medianas empresas se beneficiarán de la solución RPA de Datamatics tanto desde el punto de vista de la usabilidad como desde el punto de vista de los precios, al igual que las grandes empresas que se centran en aprovechar las capacidades básicas de RPA.

Datamatics TruBot es un producto RPA de nivel empresarial y con múltiples habilidades que permite a los usuarios comerciales diseñar bots con solo hacer clic en un botón. El producto RPA se integra a la perfección con los productos Datamatics TruCap + (procesamiento inteligente de documentos), TruAI (AI / ML) y TruBI (análisis avanzado).



**DATAMATICS®**  
Next-Generation Solutions



## AIRASIA IMPLEMENTA LA SOLUCIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN DE FRAUDES DE DATAVISOR

DataVisor, una empresa de gestión de fraudes impulsada por tecnología de inteligencia artificial transformacional, anunció que AirAsia, un grupo de aerolíneas multinacional con sede en Malasia, ha implementado con éxito la solución integral de gestión de fraude de DataVisor para el fraude en la emisión de boletos y el abuso de promociones, para capturar ataques de fraude desconocidos y en constante evolución. en tiempo real.

"Estamos entusiasmados de asociarnos con AirAsia para ayudarlos a abordar el riesgo digital en tiempo real", dijo el CEO y cofundador de DataVisor, Yinglian Xie.

"La dedicación de AirAsia a brindar experiencias excepcionales a los clientes se alinea perfectamente con nuestro compromiso de proteger a los buenos clientes y reducir la fricción mientras se detiene el fraude en la puerta de entrada. Las soluciones avanzadas de fraude y riesgo de DataVisor brindan protección continua del ciclo de vida del cliente, por lo que AirAsia puede mejorar las experiencias de los usuarios y reducir las pérdidas identificando el fraude y los ataques

con secuencias de comandos de bot de forma temprana y con alta precisión".

AirAsia estaba buscando una solución integral de fraude y riesgo que les ayudara a combatir el fraude en la emisión de boletos con secuencias de comandos, en el que los estafadores usan bots con secuencias de comandos para comprar boletos al por mayor y luego revender o cancelar los boletos. Al reclamar asientos de manera fraudulenta y manipular los precios de los boletos, causan una pérdida sustancial de ingresos e impiden que los buenos clientes reserven viajes. Los estafadores también pueden utilizar técnicas sofisticadas para comprometer las cuentas de buenos usuarios y canjear puntos de fidelidad, guardar créditos usados o ejecutar transacciones fraudulentas. Las soluciones de fraude heredadas a menudo dan como resultado demasiados falsos positivos, lo que genera fricciones en la experiencia del cliente (CX).

DataVisor ha permitido a los equipos de AirAsia adelantarse al fraude al exponer patrones de fraude no detectados previamente desde el primer día, sin ningún impacto en CX.

# CALL CENTER BLUES



## “CALL CENTER BLUES” UN FILM EN LA SHORTLIST DE LOS PREMIOS OSCAR

Call Center Blues es un film que narra las vivencias de cuatro deportados que buscan reconstruir sus vidas en Tijuana - México, esta propuesta filmica figura en la shortlist de los Premios de la Academia de Artes y Ciencias Cinematográficas (Oscar) que celebrarán su edición 93 el domingo 25 abril. Es una narración de la cineasta hindú Geeta Gandbhir acerca de la forma en que las familias se adecúan y sobrellevan una nueva vida en Tijuana, destaca por la participación del realizador bajacaliforniano Abraham Ávila, quien fungió como investigador y productor local, buscando representar la frontera.

En palabras de Ávila: “Siempre estamos inmersos en lo cotidiano, pero es necesario explicar las dinámicas de Tijuana, cómo funcionan y no hablar por encima. Este proyecto narra historias de los call centers y su población migrante. Lo primero que hice investigar para comprender su universo, la deportación y cómo se integran a este empleo”. Construyendo relatos encajados en la complejidad, estuvo inmerso en la producción desde el desarrollo de exploración y casting, por lo que entrevistó a más de 40 deportados en un lapso de nueve meses. “Partimos del perfil de migrantes que

crecieron en Estados Unidos, que fueron deportados e incluso auto exiliados, como el caso de Alondra y Jenny, que vivían casi en situación de calle, pero encontraron en Tijuana una oportunidad de vida trabajando en un call center.

Los otros dos son Robert Vivar, un veterano de guerra; y Danny Ruiz, un empresario y activista, quienes pasaron un proceso penitenciario de justicia en Estados Unidos, del cual, al ser liberados, tuvieron que renunciar a su condición migratoria”, agrega.

El cortometraje documental es una representación de la vida en la ciudad mexicana de Tijuana, donde confluyen los lugareños con un flujo constante de deportados de Estados Unidos que deben reconstruir sus vidas.

Los call centers han brindado múltiples oportunidades a estos migrantes que regresan con necesidad de reinventarse y con la capacidad de manejar el idioma inglés y sus modismos, lo cual se vuelve una herramienta útil para la atención al cliente en centros de llamada.



Paradavisual.

+

+ **Anuncia**  
**CON** *Nosotros*



[WWW.PARADAVISUAL.COM](http://WWW.PARADAVISUAL.COM)

# CENTRO DE CONTACTO DE OPERACIONES EMBLEMÁTICAS DEL PLAN NACIONAL Y GENERAL

Centro de contacto de operaciones emblemáticas del plan nacional y general en Nottingham: las remodelaciones en Talbot Street y Station Street traerán £ 50 millones de inversión directa a la ciudad. Domestic & General, el especialista en cuidado de electrodomésticos con 16 millones de clientes en todo el mundo, planea establecer un nuevo centro de operaciones emblemático en el centro de la ciudad de Nottingham a partir del otoño de 2022.

## STATION STREET VIEW

La compañía, que emplea a casi 3.000 personas en 11 mercados internacionales, está avanzando con una reorganización de su cartera de propiedades en el Reino Unido, ya que busca incorporar un nuevo modelo de trabajo híbrido más allá de la pandemia del covid-19.

Los planes de D&G desbloquearán alrededor de £ 50 millones de inversión directa para Nottingham. La empresa vendió su edificio en 77 Talbot Street para remodelarlo en un alojamiento para estudiantes de calidad a partir de 2023. También firmó un contrato de arrendamiento por 15 años en 11 Station Street que permite transformar esta ubicación central en un nuevo desarrollo de uso mixto. Una vez que se complete, el centro de operaciones de D&G en Station Street podrá albergar hasta 1,000 empleados. Se ubicará en el centro de la huella inmobiliaria remodelada de la compañía en el Reino Unido, que ha sido fuertemente influenciada por la experiencia y los comentarios de los empleados durante la pandemia.

Nick Ulycz, director de operaciones de D&G, dijo: "Queremos crear un centro de operaciones de clase mundial en Nottingham, una ciudad que conocemos muy bien, y estoy encantado de que estos planes también den lugar a importantes inversiones directas nuevas. Nos movimos rápidamente el año pasado para hacer la transición de todos

nuestros empleados a una posición en la que puedan trabajar con éxito desde casa, y han hecho un trabajo brillante sirviendo a nuestros clientes durante la crisis. Sus comentarios sobre esta experiencia nos han permitido seguir adelante con una actualización de nuestra combinación de propiedades, que formará un componente clave de nuestro nuevo modelo de trabajo híbrido y permitirá que las personas tengan un entorno de trabajo verdaderamente flexible".

Lorraine Baggs, directora de inversiones de Invest in Nottingham, agregó: "Este es un anuncio muy positivo para Nottingham en un momento crítico para la economía del Reino Unido. D&G es uno de los empleadores más antiguos y más importantes de esta ciudad. Recluta regularmente de nuestras universidades y el área local, lo que brinda empleos de calidad, oportunidades profesionales y crecimiento local".

"Estamos encantados de que la empresa haya elegido establecer una pieza insignia de su infraestructura operativa en el centro de la ciudad, y Station Street es una ubicación privilegiada. Estos planes también prometen aliviar parte de la presión actual sobre la vivienda en el centro de Nottingham a través de la remodelación de 77 Talbot Street en alojamiento para estudiantes de calidad".

Establecida hace más de 100 años, D&G es un proveedor líder, de gran escala y de alto nivel de servicios de cuidado de electrodomésticos por suscripción. Brindamos tranquilidad a nuestros clientes y eliminamos la molestia reparando o reemplazando electrodomésticos cuando desarrollan una falla.

Con casi 3.000 empleados que operan en el Reino Unido y en 11 mercados internacionales, incluidos España, Alemania, Francia, Portugal, Italia, EE. UU. Y Australia, D&G se ocupa de casi 23 millones de electrodomésticos que brindan soporte a alrededor de 16 millones de clientes.



# ¿CÓMO GESTIONAR LA RELACIÓN CON TU CLIENTE POR MEDIO DE CRM CLOUD?

La pandemia por COVID-19 impulsó la transformación digital de miles de empresas; sin embargo, muchas de ellas empezaron este proceso desde cero pero con la motivación de contar con herramientas que le permitieran hacer frente a la crisis. Algunas otras, que ya tenían un avance tecnológico cimentado, vieron en la crisis una posibilidad de ampliar su digitalización, y con ello sus alcances para ser más eficientes y competitivas.

Una de las grandes apuestas a raíz de la pandemia ha sido el uso y aplicación de herramientas en la nube, pero desde mi experiencia, una de las estrategias que más ha contribuido a la digitalización y crecimiento de los negocios es el CRM Cloud (Customer Relationship Manager, por sus siglas en inglés). Las estrategias CRM son aquellas enfocadas en gestionar la relación con clientes a través de distintas áreas, ya sea ventas, marketing, atención al consumidor, postventa, entre otras. Gracias a la innovación tecnológica y el uso de herramientas basadas en Inteligencia Artificial (IA), Machine Learning y Big Data es posible impulsar estrategias CRM en servidores alojados en la nube.

El CRM Cloud ha permitido no sólo que miles de empresas en el país accedan a herramientas digitales asequibles, sino también a que impulsen su transformación digital y se conviertan en organizaciones partícipes de este nuevo escenario económico: el comercio en línea, el cual dejó el año pasado una derrama económica por 316 mil millones de pesos, de acuerdo con la Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO).

A raíz de la pandemia, el uso del cómputo en la nube creció cerca del 300% en México, una cifra impresionante pero que se sustenta por las grandes ventajas que ofrece esta tecnología, y no sólo para las empresas que están escalando, sino para aquellas que quieren seguir consolidando su liderazgo.

Datos de la Encuesta de Computación en la Nube 2020, realizada por IDG, señalan que el 81% de las empresas participantes tienen al menos una aplicación o una parte de su

infraestructura informática en la nube. Además, estos negocios planean destinar para este 2021 un tercio de su presupuesto en tecnología, sólo para sus estrategias de cómputo en la nube, lo cual habla de que los tomadores de decisiones y líderes empresariales seguirán apoyándose en la nube para sostener el crecimiento de sus organizaciones.

## ¿POR QUÉ EL CRM EN LA NUBE?

Gestionar los datos de los clientes de forma eficiente puede ser un gran desafío para cualquier empresa, a diferencia de otras aplicaciones que están alojadas en los servidores internos. El CRM cloud permite a las empresas operar de forma remota, lo cual ha sido sumamente útil en la pandemia, ya que sigue siendo vital para muchas organizaciones.

La nube abrió la posibilidad para que miles de negocios en todo el mundo operen de forma remota a bajo costo y con un alto grado de eficiencia, automatización y productividad, ya que lo único que necesitan es un dispositivo con acceso a internet.

La implementación de un sistema de CRM en la nube es un paso esencial para llevar a otro nivel las relaciones con los clientes, no sólo se trata de contar con una base de datos robusta, sino de usar esa información para implementar estrategias que les permitan a las empresas conocer a sus clientes y ofrecerles lo que necesitan; es decir, que el mensaje correcto llegue a la persona correcta.

## ¿QUÉ MÁS OFRECE LA NUBE PARA LAS ESTRATEGIAS CRM?

La nube permite almacenar y administrar una gran cantidad de datos y convertirlos en información valiosa para delinear estrategias de marketing hiperpersonalizado e impulsar las ventas. Toda esta data está disponible 24/7, de forma segura, accesible desde cualquier lugar o dispositivo.

A pesar de estas grandes ventajas, cabe destacar que la administración y gestión de una estrategia CRM no será exitosa, por más que se use tecnología de última generación, si no se cuenta con el compromiso de toda la organización.

# CONCENTRIX CREA LA PLATAFORMA VOICE OF THE CUSTOMER ESSENTIALS PARA TRANSFORMAR LAS INTERACCIONES DEL CLIENTE

Concentrix, un proveedor global de soluciones y tecnología de experiencia del cliente (CX), anunció el lanzamiento de VOC Essentials, una solución que combina tecnología de software como servicio con las mejores prácticas preconfiguradas de participación del cliente, lo que permite a las empresas medir la experiencia de sus clientes y tomar medidas para deleitarlos.

Concentrix creó VOC Essentials para brindar a las empresas acceso a información procesable en tiempo real que reduce el tiempo de atención al cliente, disminuye los contactos repetidos y aumenta la participación del personal. La plataforma también acelera los resultados positivos impulsados por los comentarios de los clientes para aumentar la lealtad del cliente, mejorar la entrega de experiencias, mejorar la percepción de la marca y reducir los costos operativos. "Las empresas necesitan información sobre cómo piensan sus clientes y no tienen tiempo para implementaciones largas y complejas de plataformas VOC existentes con resultados difíciles de medir. Estoy increíblemente entusiasmado con la oportunidad que brinda VOC Essentials para crear experiencias de cliente más auténticas; realizar un seguimiento y optimizar la participación, el rendimiento y la satisfacción del personal, e impulsar la resolución de problemas, la retención de clientes y la lealtad a la marca", dijo Kathy Juve, vicepresidente ejecutivo



de tecnología de experiencia del cliente e insights de Concentrix. "Desarrollamos específicamente esta solución para capacitar a los líderes para que mejoren las experiencias de sus clientes a través de comentarios en tiempo real, conocimientos basados en inteligencia artificial y flujos de trabajo de acción. Estamos entusiasmados con el valor adicional que esta nueva herramienta proporcionará a nuestros clientes y sus clientes que están buscando formas significativas de mejorar la experiencia de sus clientes".

#### ACERCA DE CONCENTRIX:

Logotipo de la empresa Concentrix es una empresa de servicios empresariales globales con tecnología habilitada (listada

en Nasdaq: CNXC) que se especializa en la participación del cliente y la mejora del rendimiento empresarial. Todos los días, en más de 40 países y en seis continentes, nuestro personal brinda experiencia al cliente y ayuda a las empresas a conectarse mejor con sus clientes. Creamos mejores resultados comerciales y diferenciamos a nuestros clientes a través de tecnología, diseño, datos, procesos y personas. Concentrix brinda servicios a clientes en diez industrias verticales: automotriz; servicios bancarios y financieros; seguro; cuidado de la salud; tecnología; electrónica de consumo; medios y comunicaciones; comercio minorista y electrónico; viajes y transporte; energía y sector público.

Somos diferentes por diseño.

A pesar de los retos de los últimos meses la industria los Contact Centers ha logrado seguir creciendo y ofreciendo importantes oportunidades de trabajo e innovación tecnológica. Estos son algunos datos curiosos que tal vez no conoces:

- El primer gran Contact Center del mundo se le atribuye a la compañía Ford, que en 1962 implementó un sistema de telecomunicaciones con el objetivo de aumentar las ventas.
- En un Contact Center de Las Vegas un agente estuvo durante 10 horas y 29 minutos en una llamada con un cliente. Todo el tiempo invertido fue para vender unas botas para mujer.
- El COVID-19 disparó el uso de chatbots para atender las dudas sobre la pandemia a nivel mundial. Su uso se ha incrementado en un 160% en los últimos años, y de acuerdo con Gartner más de 70% de los trabajadores en cargos ejecutivos, interactuarán con plataformas conversacionales a diario en el 2022.
- En países como España, los colaboradores de los Contact Center son en un 73% mujeres. Por lo que es una actividad que se asocia generalmente a un rol femenino.
- Las instituciones financieras son unas de las que más invierte en Contact Center para mantener una relación con los clientes. 19 de los 20 principales bancos del mundo confían en las soluciones de compañías del sector como Avaya.
- Los reconocidos DJs Axwell & Ingrosso decidieron vender sus productos directamente a través de su chatbots. El resultado: Ventas por más de 12,000 dólares.
- Colombia se ha consolidado como el tercer país con mayor participación en el mercado de Contact Center en Latinoamérica al alcanzar un nivel de facturación de 1,365 millones de dólares.
- La industria de los Centros de Contacto en México está compuesta por 560 mil estaciones que generan 700 mil empleos.

Como vemos la industria de los Contact Centers tienen una interesante ruta recorrida con sus propios eventos claves en la historia de su desarrollo, hitos que marcan referencia de su evolución e importancia en ascenso. Por supuesto impulsados aun más por el actual contexto de pandemia de Covid - 19 y el avance vertiginoso de las tecnologías de la información, especialmente de la inteligencia artificial aplicada.

## DATOS QUE NO CONOCÍAS SOBRE LOS CONTACT CENTERS Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE





## ESPAÑA: SERVICIO DE TELEFONÍA QUE GRABA LAS LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES A EXTENSIONES

El alcalde de la localidad de Morón de la Frontera, inició mediante decreto la tramitación ordinaria del expediente para la contratación del servicio de telecomunicaciones de telefonía fija, telefonía móvil, línea adsl y acceso a internet del Ayuntamiento, que tendrá un costo máximo de 239.580 euros y servirá para grabar las llamadas entrantes y salientes con origen y destino en extensiones fijas o móviles del Ayuntamiento.

Los servicios de telecomunicaciones en el Ayuntamiento de Morón de la Frontera tradicionalmente han sido contratados por diferentes empresas, de manera separada y con criterios heterogéneos, lo que ha dado lugar a múltiples redes de diversos operadores para soportar los servicios de acceso a Internet, telefonía fija, telefonía móvil y datos en movilidad.

Las redes proporcionan servicio a cada una de las dependencias que constituyen el Ayuntamiento de Morón de la Frontera de manera independiente unas de otras. Es así, que este modelo de contratación “ha demostrado que produce ineficiencias tanto técnicas, como de gestión y económicas”.

### GRABAR LLAMADAS ENTRANTES Y SALIENTES

De acuerdo al pliego de prescripciones técnicas:

“El adjudicatario propondrá una solución para la grabación de las llamadas entrantes y salientes con origen y destino en extensiones fijas o móviles del Ayuntamiento de Morón de la Frontera.

Las grabaciones deberán estar almacenadas en la nube para su posterior reproducción”.

De igual forma: “el adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento de Morón de la Frontera una plataforma en la nube para la autogestión y autoconfiguración de las reglas de Grabación de Llamadas”.

La solución propuesta deberá incluir la grabación completa de las llamadas y el almacenamiento de los ficheros audio asociados con los metadatos correspondientes; disponibilidad de la grabación los 365 días al año, 24 horas al día y que el almacenamiento de las grabaciones se realiza por un período de 8 años, ampliable.

A man with a beard, wearing a bright yellow jacket, is shown in profile, looking at a laptop screen. He is in a server room, with rows of server racks and cables visible in the background. The laptop screen displays a dashboard with various charts and data points. The overall scene is dimly lit, with some lights from the server racks providing illumination.

## LOS CENTROS DE DATOS Y LOS SERVICIOS EN LA NUBE

Estimaciones de GlobalData indican que para el año 2030 los ingresos a escala global de los centros de datos ascenderá a 948.000 millones de dólares.

La pandemia ha contribuido a acentuar algunas tendencias en el mundo, una de ellas es la necesidad de contar con centros de datos para proporcionar servicios en la nube. Tanto es así, que sus funciones pueden equipararse ya a una suerte de quinto servicio crítico esencial, por detrás de las telecomunicaciones, el agua, la electricidad y el gas, según estima la consultora GlobalData.

De ahí que la consultora cifre en 948.000 millones de dólares los ingresos de los data centers globales hasta 2030, tomando en cuenta que en el año 2020, llegaron a los 466.000 millones de dólares, lo que supone una tasa de crecimiento interanual del 6,7%.

En la década que avanza, gran parte del crecimiento provendrá de la construcción masiva de centros de dato a hiperescala y de los llamados edge, que también atenderán a las crecientes necesidades de gestión de la información que se crea y procesa fuera de la nube. También se esperan movimientos importantes de fusiones y adquisiciones en este sector.

En palabras de David Bicknell, analista principal de GlobalData: “los servicios en la nube proporcionados por los centros de datos han permitido que los trabajadores remotos puedan colaborar con sus compañeros y los recursos corporativos. Además, han permitido servicios de entretenimiento y de educación y comercio en línea. Al mismo tiempo, el cambio acelerado hacia la nube impulsado por la pandemia ha dado mucha importancia a la flexibilidad, lo que impulsará la adopción de nuevas arquitecturas e infraestructuras programables definidas por software dentro de los data centers”.

Este analista conocedor del tema, considera que los centros de datos han pasado del anonimato a ser designados como un servicio clave. “Pero este nuevo estado de utilidad puede ser un arma de doble filo. Los gobiernos tendrán ahora mayores expectativas dentro del sector y su expansión refleja las necesidades de mayores capacidades de procesamiento de inteligencia artificial. Además, deberán encarar retos como el de la sostenibilidad”.

## SVL PROPORCIONA UNA SOLUCIÓN WFM AL CENTRO DE CONTACTO DE DELIVEROO

SVL se complace en anunciar que está proporcionando una solución de gestión de la fuerza laboral (WFM) para el gigante mundial de entrega de alimentos en línea Deliveroo.

Calabrio WFM se instalará como centro para la programación de las actividades de los agentes del centro de contacto en países como Italia, Dubai y Hong Kong. Un portavoz de Deliveroo comentó: "Nos complace trabajar con SVL para mejorar nuestra planificación y administrar de manera proactiva nuestra fuerza laboral en lo que pueden estar cambiando rápidamente las condiciones del mercado".

Anne Holmes, directora de cuentas de SVL, dijo: "Estoy encantado de trabajar con una marca global tan prestigiosa como Deliveroo y nos aseguraremos de que la introducción de Calabrio WFM ayude a mejorar tanto el compromiso de los empleados como la programación".



## FORTERRO, PROVEEDOR DE ERP, ANUNCIA NUEVOS DIRECTIVOS EN EUROPA EN MEDIO DE SU CRECIMIENTO CONTINUO

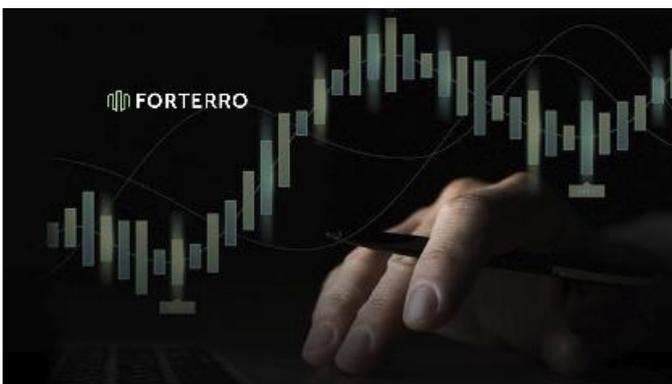


Forterro, un grupo de empresas que ofrece software de planificación de recursos empresariales (enterprise resource planning, ERP) a las pequeñas y medianas empresas, ha anunciado hoy el nombramiento de dos nuevos ejecutivos para dirigir la empresa en su nueva fase de crecimiento en Europa, su mercado principal.

Análisis Técnico de todos los valores del Ibex 35

El departamento de análisis de Estrategias de Inversión, analiza todos los valores del Ibex 35 desde un punto de vista técnico

Dean Forbes, veterano directivo de software afincado en el Reino Unido que recientemente fue presidente de The Access Group, ha sido nombrado director general de Forterro. Paul Smolinski, antiguo director financiero de la empresa de software de recursos humanos y nóminas CoreHR, ha sido nombrado director financiero.



## LA EMPRESA BELGA DE CRM EFFICY ADQUIERE WEBCRM DE DINAMARCA PARA EXPANDIRSE A LOS PAÍSES NÓRDICOS

Efficy, un especialista europeo en CRM, ha adquirido webCRM, una solución danesa para clientes pequeños y medianos. Con esta adquisición, la compañía belga ingresa al mercado escandinavo en pos de su objetivo de capturar el 5 por ciento del mercado europeo de CRM para 2024.

Fundada en 2005, Efficy ha comprado seis empresas en los últimos seis años. Otros incluyen Inès CRM, E-deal y Vente Partner de Francia, así como SumaCRM de España. Los términos financieros de esta adquisición más reciente no fueron revelados.

Fundada el mismo año, webCRM ha crecido hasta dar empleo a 40 personas en Dinamarca y Suecia y presta servicios a clientes fuera de la región, con socios en Finlandia, Noruega, los Países Bajos, Alemania, Portugal, España y el Reino Unido.

Ahora, con la empresa danesa bajo su protección, el Efficy emplea a unas 300 personas en 11 oficinas en Europa, y atiende a una cartera de clientes de 8.000 en 45 países que comprenden una facturación anual de 35 millones de euros.



## NICE IMPULSA LA EXCELENCIA EN LA EXPERIENCIA ÁGIL DE CLIENTES Y EMPLEADOS PARA BT



NICE anunció que BT ha seleccionado sus soluciones Nexidia Analytics y Engage para impulsar experiencias excepcionales para clientes y empleados y aumentar la eficiencia operativa. BT utiliza actualmente varias soluciones en la cartera de NICE, incluidas RPA y WFO, y está estandarizando en NICE para el servicio al cliente en todas sus líneas de negocio de consumidores y empresas. Las soluciones NICE juegan un papel fundamental al permitir que el proveedor de comunicaciones administre y reduzca de manera eficiente las escaladas, impulse la resolución de la primera llamada (FCR) y mejore su puntaje de promotor neto de marca (NPS).

Simon Evatt, director de tecnología de servicios y análisis de BT, dijo que "las soluciones y la metodología de servicio de NICE los han

convertido en un socio de confianza que es fundamental para impulsar la excelencia operativa. Nuestra colaboración con Nexidia Analytics y NICE Engage nos proporciona conocimientos completos para comprender las necesidades de los clientes, garantizar el cumplimiento y brindar el tipo de servicio que genera la lealtad continua del cliente".

"Estamos entusiasmados de fortalecer nuestra asociación de más de una década con BT", dijo John O'Hara, presidente de NICE EMEA. "NICE está listo para apoyar a BT en la transformación de experiencias y garantizar una calidad de servicio excepcional, especialmente en el entorno actual, donde el servicio al cliente es más crítico que nunca".



## WOM COLOMBIA INICIA SUS OPERACIONES

Wom inicia sus operaciones en Colombia en este mes de abril, la empresa ya ha logrado la interconexión completa con los operadores, Claro y ETB.

En la página web: [www.wom.co](http://www.wom.co), los colombianos interesados en ser contactados por la empresa pueden dejar sus datos para ser los primeros en conocer las ofertas de la empresa, mientras las demás compañías están alistando el contrapeso en las ofertas comerciales.

La empresa superó uno de los procesos más extensos con la interconexión de redes, en la que la Comisión de Comunicaciones tuvo que intervenir.

El 28 de diciembre pasado, la CRC obligó a los operadores: Claro, Tigo-Une a permitir el acceso a sus redes por parte del nuevo agente. Además determinó que Wom tendrá los beneficios de ser un nuevo jugador en el mercado de la telefonía móvil y que esas "condiciones no pueden ser extendidas a otro proveedor que tiene el mismo accionista y que ya lleva tiempo en el mercado, como es el caso de Avantel", apuntó la entidad. Entre los beneficios dispuestos en la regulación general para el proveedor que tiene la condición de entrante, está que se predique única y exclusivamente respecto del tráfico y llamadas cursadas desde esa red.

Incluso se estableció un cronograma para que se materializara la interconexión, con Claro, Tigo-Une, ese plazo se vence en cuatro meses después de la determinación de la CRC, es decir a finales de abril.

Los operadores necesitan tener acceso a las redes de los demás para que efectivamente hay comunicación entre ellos, incluso hay un valor adicional que pagan los operadores entre ellos por Roaming Nacional, un servicio en convenio en las redes para ofrece una cobertura adicional en servicios de voz, datos y mensajes de texto en todo el país.

Fabián Hernández, Presidente CEO Telefonica Movistar Colombia dijo que "la competencia siempre va a ser beneficiosa para el mercado y motivante, por eso con la llegada de Wom negociamos con ellos sin que fuera necesaria la intervención de la CRC".

Movistar es el operador que mayor número de operadores móviles virtuales aloja, siendo uno de ellos el de mayor participación de mercado. Por su parte Claro apuntó que cumplió con la orden de la CRC.

También está previsto llegar a las 675 poblaciones rurales en donde no había servicios.

# WOMWOMWOM

# TRABAJADORES DE HEY LATAM FORMARON UNA COOPERATIVA Y REACTIVARON EL CALL CENTER



Después de más de 100 días de lucha, marchas, acampe y declarada la quiebra de Contact Center & Recovery, una de las firmas del call center Hey Latam, los trabajadores formaron la Cooperativa Recuperada Trabajadores Unidos En Línea (ReCtuel) y este viernes volvieron a ofrecer sus servicios. La recuperación de los puestos laborales se logró luego de firmar un acuerdo de Cooperación por el Trabajo y la Educación junto al movimiento social Causa. La organización popular Causa de pasaje Independencia y Valparaíso- que integra el Frente Social y Popular, nació en 2003, luego del estallido social y económico que terminó con la salida del gobierno de la Alianza.

“Los días de lucha dieron sus frutos. Empezamos a trabajar inscribiendo al Programa Progresar (para iniciar o completar estudios en cualquier nivel educativo) a jóvenes de 18 barrios populares de Rosario y Pérez, como Cabín 9 y Villa Banana, entre otros, y pusimos en funcionamiento nuevamente la empresa con un perfil social y solidario”, explicó Tomás Breme, uno de los trabajadores de las oficinas de Buenos Aires al 1400. “Esta iniciativa permitirá inscribir en tiempo récord a muchos jóvenes que de otra manera no podrían hacerlo por falta de acceso a internet o a dispositivos tecnológicos”, sostuvieron desde Causa. Ante ese escenario y acompañados por el Centro de Profesionales por los Derechos Humanos (CeProDH), los ex empleados de Hey Latam le entregarán a la Justicia su plan de trabajo, pidiendo que se mantengan las fuentes laborales, demostrando que es posible y que la quiebra se trató de una maniobra fraudulenta de la patronal que continúa



operando bajo la firma Key Market. “La jueza laboral del juzgado de la 10ª nominación nos dio la razón, embargando las cuentas de ambas empresas tras la solidaridad demostrada”, explicaron los trabajadores.

Y agregaron: “Le seguimos pidiendo al juez de la quiebra que nos habilite a la posesión y uso de los bienes de la empresa debido a que trabajamos durante años y de un día para el otro nos quieren dejar en la calle, vulnerando todos nuestros derechos y sin posibilidad de afrontar nuestros gastos básicos de vivienda y alimentos para nuestras familias. Seguimos exigiendo, además, el pago de salarios y aguinaldo adeudados. Demostramos que podemos seguir funcionando, tenemos las herramientas, el personal y la capacitación para cumplir funciones y un rol social necesario”.

En ese marco, los trabajadores continúan con su pedido para que la provincia y el municipio les permitan gestionar las líneas de atención del 0800 por la crisis sanitaria de Covid-19, plan de vacunación, la línea 144 de atención a la Violencia de Género, la línea 147 y 911, entre otras.

“Queremos crecer, tener más chances y tomar a nuevos clientes, empresas y organizaciones. Estamos capacitados de brindar ayuda social y así poder garantizar los puestos laborales”, aseguraron.

De los 300 empleados del call center Hey Latam, 150 aceptaron el retiro voluntario. Actualmente, hay unos 85 trabajadores que cumplen su jornada laboral con horarios rotativos.

MÉXICO

## ARGENTINA



**AEGIS**

**SE AGRAVA  
EL CONFLICTO  
EN EL CALL  
CENTER AEGIS  
A LA ESPERA DE  
UNA AUDIENCIA**

El viernes 19 de marzo los trabajadores realizaron una retención de tareas de cuatro horas en reclamo contra despidos injustificados, las condiciones laborales y “persecución”.

Se agrava el conflicto en el call center Aegis a la espera de una audiencia

Tal como estaba previsto, el conflicto en el call center de la multinacional Aegis en Mar del Plata se agravó en los últimos días con la intensificación de las medidas de fuerza y este viernes llevaron adelante una retención de tareas de cuatro horas a la espera de concretar una audiencia en el Ministerio de Trabajo con la empresa.

Esa semana, el Sindicato de Empleados de Comercio (SEC) dio a conocer el conflicto que atraviesan desde hace tiempo los trabajadores del call center donde, de manera similar a lo ocurrió en otros como Atento, también en Mar del Plata, el teletrabajo impuso condiciones laborales de sobreexplotación a las que se suman a las denuncias de despidos injustificados, acoso laboral, sanciones arbitrarias y persecución sindical.

Puntualmente, el despido de una de sus compañeras -que aseguran fue injustificado- fue el detonante de las medidas de fuerza que comenzaron el lunes 15 de marzo con el “cuelgue de vinchas”, es decir, retención de tareas, durante una hora. El miércoles, pasaron a ser dos horas y este viernes implementarán la medida por cuatro horas.

Conflicto y medidas de fuerza en un call center: denuncian despidos y persecución.

Además de lo denunciado previamente por el SEC, desde el Espacio Sindical de Base -que, al igual que en otros conflictos, expresó su solidaridad con las y los trabajadores- expusieron que los reclamos de los trabajadores también incluyen la negativa a otorgar licencias médicas por diversas patologías producidas a consecuencia del tipo de trabajo que llevan adelante y del nivel de explotación impuesto.

Además, cuestionaron la conducción del SEC: “A la conducción gremial no le quedó otra que llamar a asamblea y paro. A pesar del descrédito absoluto que tiene esa conducción, las medidas se impulsaron bajo la idea de confiar en la unidad y la fuerza por abajo. Se sabe que la conducción gremial no hizo nada ante las arbitrariedades del teletrabajo ni por el bono solicitado ante los gastos generados. Pero la fuerza de las y los laburantes logró torcer el rumbo de las cosas”.

### **AEGIS EN MAR DEL PLATA Y EN ARGENTINA**

Aegis comenzó a operar en Argentina en 2010 tras haber adquirido las acciones de Actionline, una empresa nacional que había comenzado a operar en 1994, en ese entonces con unos 200 empleados dedicados a la atención de lo que consideran “contact center”.

La multinacional, de origen hindú y propiedad del grupo asiático Essar Group, está presente en 13 países. Puntualmente en Argentina, Aegis tiene bajo su ala unos 5.500 empleados en ciudades como Buenos Aires, Córdoba, Mar del Plata, Bahía Blanca y Tucumán.

REP. DOMINICANA

# LOS CONTACT CENTERS COMO NUEVA TENDENCIA

Con la pandemia se han venido gestando grandes cambios, la economía junto a la salud son dos de los aspectos de la vida más trastocados.

En la esfera económica muchas empresas se han visto en la obligación de reducir considerablemente el personal activo.

Entre abril y mayo del 2020, 530 mil personas en el sector privado formal dejaron de cotizar en la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) de la República Dominicana, esto redujo el total de empleados formales a casi un millón, lo que ha provocado que miles de personas tengan que buscar empleos alternativos que suplan sus necesidades monetarias y se adapten a la nueva modalidad de teletrabajo.

Es en este marco de circunstancias resumidas, donde los Contact Centers se han constituido en una nueva tendencia gracias a su flexibilidad de horario, beneficios y ventajas.

Para citar algunas de las principales ventajas de los Contact Centers, debemos mencionar el home office, al trabajar desde casa puedes maximizar la capacidad productiva y a la vez optimizar el tiempo.

Un caso exitoso de esta modalidad es la empresa Newtech Global, reconocida por lograr migrar a más de 1,200 personas a un trabajo remoto o work from home (WFH) en tiempo record, donde, en este escenario, los empleados trabajan en formato de teletrabajo y asisten a reuniones importantes o actividades grupales de forma presencial con una periodicidad determinada.

La importancia de la atención al cliente a distancia es otra consecuencia de la pandemia que impulsa la versatilidad del sector Contact Center como una tendencia clave para enfrentar los retos que supone la pandemia en su evolución.



## GSS GRUPO COVISIAN ESTIMULA EL EMPLEO

GSS Grupo Covisian, empresa de servicios de subcontratación y en soluciones innovadoras de contact center, en el marco de su 14º aniversario, anunció que cerró el año 2020 con más de 7 mil contrataciones, constituyéndose así como una sólida multinacional de más de 20 mil empleados con presencia en 7 países.

La empresa desarrolla un plan intensivo de expansión con la compra de empresas del mercado de call center, lo que promovió el incremento de sus ingresos y servicios durante la pandemia.

La adquisición del Grupo Avanza aumentó el volumen de ventas que mantiene respecto a la región latinoamericana, mientras permanece firme como uno de los principales empleadores del sector.

En palabras de César López, CEO de GSS Grupo Covisian: "Luego del inicio de la cuarentena, las industrias tradicionales empezaron a implementar sistemas innovadores para mantener la experiencia de compra y atención al cliente a través de nuevas tecnologías y la contratación de servicios contact center.

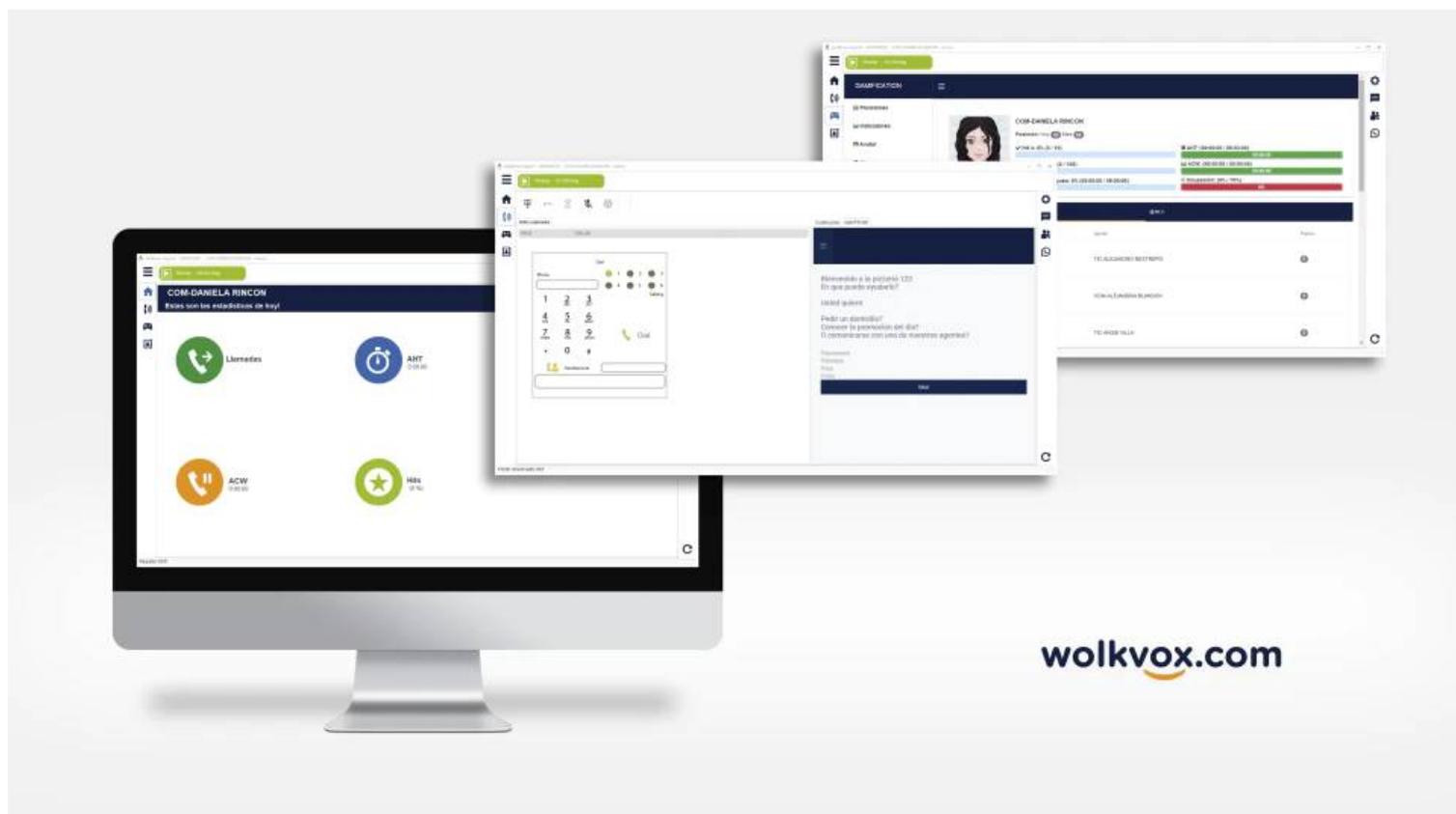
De esta manera, el servicio de contact center omnicanal nos permitió generar empleo a más de 7 mil colaboradores en Perú".

La empresa maneja más de 45 proyectos con clientes locales pertenecientes a los sectores de telecomunicaciones (30%), banca y finanzas; seguros y utilities (40%); así como ecommerce y retail con los que genera constantemente nuevas oportunidades de crecimiento a través de tecnologías de vanguardia. Y agrega López: "Los modelos avanzados de medición de calidad como Speech Analytics, la automatización de bots y chatbots, el desarrollo de tecnologías para la monitorización de los modelos de gestión en tiempo real, además de la incorporación de inteligencia artificial, el big data para obtener customer insights y la compra de startups para la gestión omnicanal de usuarios (Vivocha), motivaron que más compañías opten por nuestros servicios de atención al cliente a distancia, lo que garantiza la continuidad de sus actividades y el éxito en sus operaciones".

En Perú, la empresa cuenta con tres sedes de operaciones en Lima, atiende a clientes en España, México, Ecuador, Chile y Argentina, incluyendo a mercados lejanos como Japón.

El 34% del total de su facturación se realiza localmente, y de ese porcentaje, alrededor del 8% es para servicios que se brindan desde Perú hacia España, mientras que el resto se dirige a locales y a la región.

# WOLKVOX MEET, UNA APLICACIÓN DE VIDEOCONFERENCIAS BASADA EN LA NUBE



Wolkvox anunció el lanzamiento de wolkvox Meet, una aplicación de videoconferencia, basada en la Nube, enfocada inicialmente en operaciones de contact centers para comunicar a líderes o managers con los agentes y dar salida a los probables casos de crisis que pudieran presentarse al interior de la empresa.

Según datos de “The UK Contact Centre Decision-Maker’s Guide 2020-21”, la recuperación de desastres y la continuidad de las operaciones es la razón más importante para migrar a la Nube por encima de la reducción de costos de capital o las funcionalidades, de ahí que las soluciones que entregan su servicio bajo el modelo SaaS (Software As A Service) como wolkvox, sean un aliado para mantener las operaciones de Contact Center desde cualquier lugar con conexión a internet.

El CEO de wolkvox, Juan Ángel, refiere que “A través del desarrollo de nuestro software Horus, es posible monitorear en tiempo real las horas dedicadas al trabajo de escritorio, configurar alertas y generar reportes que ayuden a medir la productividad de los colaboradores y ayudarlos a ser más eficiente”.

Con este tipo de soluciones se logra establecer un mayor compromiso de cliente a través de acciones colaborativas, ofrecer servicio inteligente y alojar la operación en la Nube para conseguir una ventaja comparativa logrando más con menos.

La firma consultora Frost and Sullivan señala que las empresas pierden más de \$300 mil millones de dólares cada año debido a la mala experiencia de los clientes, de hecho, se prevé que la experiencia del cliente supere al precio y al producto como un diferenciador de marca clave.

Actualmente, los proveedores de tecnología relacionados con el tema de la Experiencia al Cliente, deben brindar a sus clientes la agilidad para automatizar, implementar y desarrollar funcionalidades relacionadas con sus soluciones de Contact Center, así como la posibilidad de contar con las herramientas para desarrollar estrategias omnicanal y garantizar la seguridad en la información mediante la implementación de controles orientados a cumplir la ISO- 27000, puntos en los que ha trabajado wolkvox para incursionar en el mercado latinoamericano.

# LATAM: USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA ASISTENTES VIRTUALES SUBIÓ 400%



El uso de la inteligencia artificial se convierte en una necesidad para las empresas que pretenden seguir siendo competitivas.

De acuerdo a IBM, entre enero de 2019 y diciembre de 2020, en América Latina aumentó 400% el uso de Watson Assistant, la tecnología de agentes virtuales impulsada por Inteligencia Artificial de la compañía.

La automatización y la aplicación de la inteligencia en los procesos, se ha convertido en una necesidad para que las empresas puedan seguir siendo competitivas por ejemplo, en Colombia, de cara a la reactivación económica.

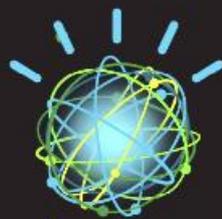
En palabras de Juan Carlos Gutiérrez, líder de Tecnología de IBM Colombia, Venezuela y Región Caribe: "Seis de cada 10 CEOs en Colombia, considera que la Inteligencia Artificial le brindará beneficios en los próximos 2 a 3 años. Si bien muchos han 'digitalizado' aspectos de sus negocios, la mayoría aún no ha realizados los cambios que le permitan ser inteligentes, resilientes y flexibles". Algunas de las principales barreras para la expansión o implementación acelerada de la IA, radica en la calidad y complejidad de los datos, el escepticismo con los resultados y las brechas de habilidades para construir e implementar la Inteligencia Artificial.

Algunas empresas en Colombia ven las nuevas tecnologías como algo lejano, con poca capacidad de implementación local. Las empresas de tecnología están buscando llegar a este segmento. Un ejemplo es Comultrasan, entidad financiera de Santander, que creó un agente virtual para reducir el tiempo dedicado por las áreas de operaciones centralizadas, salarios y compensaciones, y contact center a la resolución de consultas con temas recurrentes.

El agente virtual fue implementado por Practech Group con inteligencia artificial de IBM, y alcanzó más de 130.000 peticiones en enero y febrero de 2021.

De acuerdo con cifras de IDC, para 2025, las empresas basadas en Inteligencia Artificial tendrán un aumento del 100% en productividad y conocimiento de su fuerza laboral, lo que se traduce en tiempos de respuesta más cortos, mayor éxito en la innovación de productos y satisfacción del cliente.

IBM WATSON



Youtube lanzó el canal Mi Aula, con contenidos educativos para los niveles de secundaria y bachillerato. En palabras de la directora de Alianzas de Contenido Educativo de YouTube, Daniela Guerra: "Poniendo la educación como prioridad y buscando apoyar el proceso aprendizaje de los estudiantes creamos Mi Aula, un canal (...) que cuenta con la curaduría trabajada en conjunto con la Unesco de 2,641 videos para Argentina y México".

La ejecutiva explicó que el 77% de los usuarios a nivel global buscaron aprender una nueva habilidad en 2020, mientras que los contenidos relacionados con aritmética registraron un crecimiento de 50% en sus visualizaciones. En tal sentido, detalló que para México tienen 1,775 videos, divididos en 897 para secundaria y 878 para nivel media superior; además, los estudiantes y maestros podrán encontrar listas de reproducción organizadas por grados y materias.

Los contenidos ya estaban disponibles en YouTube y fueron creados principalmente por edutubers; aunado a esto, el material fue organizado de acuerdo con el currículum nacional oficial establecido por la Secretaría Educación Pública (SEP) y el programa común para bachillerato.

Por su parte, Gabriela Rodríguez, consultora para Unesco México, expuso en el caso de secundaria, los estudiantes encontrarán material para todas las asignaturas del programa establecido por la SEP, basados en los aprendizajes esperados. "Para México, el 71.9% de los contenidos fueron publicados entre 2017 y 2020, tienen 3 años de antigüedad cuando mucho; por otro lado, parte de la selección de los videos se realizó con el fin de acercar a los jóvenes y a los docentes a los temas claves de la agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (de la ONU)", afirmó Rodríguez.

En cuanto a la educación media superior, se incluyó todo el contenido que se puede ubicar en el marco curricular.

El proyecto cuenta con 60 videos que están dirigidos a esos temas, como cambio climático, pobreza, educación como un derecho, y equidad de género. Adicionalmente, YouTube incluyó canales institucionales, producidos por distintas agencias, fondos y programas de Naciones Unidas, como Unesco, Cepal y ONU Mujeres, que en México representan el 6.7% del total de los contenidos.

# LATAM: MI AULA LA ESCUELA VIRTUAL DE YOUTUBE



## LATAM: INNOVACIÓN EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE



La Experiencia del Cliente (CX), la Experiencia del Empleado (EX) y la Experiencia Digital (DX) figuran entre las tendencias tecnológicas en el 2021 referidas a soluciones de Contact Centers.

Wolkvox es una empresa proveedora de soluciones de Contact Center en la Nube, consideran que existen tres componentes clave para garantizar la rentabilidad y productividad de las empresas dedicadas al CRM y así mejorar la experiencia del cliente: Inteligencia Artificial, Machine Learning y la Hiperautomatización.

En 2025 la inclusión de la transformación digital por tecnologías como Inteligencia Artificial, Big Data, IoT, la Nube, ciberseguridad, puede llegar a tener un valor de \$3.294 billones de dólares de acuerdo con el informe Meticulous Research, y gracias a la inclusión de estas innovaciones en el sector del Contact Center se puede impulsar el crecimiento del fenómeno llamado "Total Experience", que con base en datos de Gartner involucra el Customer Experience (CX), Employee Experience (EX) y Digital Experience (DX), tres aspectos clave en el desarrollo de la industria de los Contact Centers.

En palabras de Juan Ángel, CEO de wolkvox: "Para garantizar una experiencia integrada en momentos de crisis como lo ha sido la pandemia, se necesitó de rápida digitalización de cada una de las operaciones en las que los colaboradores brindan soporte a los clientes, de lo contrario, se corría el riesgo de ser una empresa obsoleta y de poco valor para los consumidores".

El ejecutivo señala que entre las principales ventajas de automatizar procesos y alojar la tecnología en la Nube se puede mencionar el mejoramiento de la productividad, tal y como lo hizo la propia empresa al continuar sus operaciones con el 100% de sus colaboradores desde casa, dejando muestra que existen empresas como wolkvox que están listas para acompañar a sus clientes en la migración de sus procesos a plataformas alojadas de forma total en la Nube.

En este momento, la compañía ha expandido su oferta a empresas multisegmento en países de América Latina entre los que se encuentran Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, México, Panamá, Perú y Venezuela; y recientemente comenzó operaciones en Estados Unidos, Brasil y España, brindando sus servicios a sectores como el educativo, gubernamental, salud, financiero, BPO & Contact Center y telecomunicaciones.

HP Inc informó acerca de los logros del programa HP Life, iniciativa de ayuda a las personas más vulnerables que las impulsa a poner en práctica sus ideas productivas, cerrar brechas y fomentar la empleabilidad, sobre todo entre mujeres.

En México, Flor López, directora de Operaciones en HP Guadalajara, indica que hay tres centros HP Life, uno en Estado de México y dos más en Jalisco, que están abiertos a cualquier persona, y han servido de trampolín para proyectos encabezados por mujeres que alcanzan su independencia financiera.

En Costa Rica, Marianella Alvarado, directora de Operaciones de HP Inc, explica que el programa HP Life se desarrolla con la certeza de que a partir del habilitamiento de las personas se puede transformar a la sociedad.

En Costa Rica han tenido una recurrencia de más de 700 personas en los cursos. En marzo se graduaron las primeras 120 personas del programa en 2021, 88% de los cuales son mujeres.

Hoy a nivel global hay más de 418 mil estudiantes activos en 200 países alrededor del mundo.

El programa permite generar habilidades digitales en redes sociales, marketing, comunicaciones comerciales y conceptos básicos de finanzas, entre otros, al final de los cuales se entrega un certificado.

## MEXICO

### EL PROGRAMA HP LIFE Y EL IMPULSO A LAS MUJERES

Las personas que quieran participar en HP Life requieren acceso a una computadora, porque muchos entrenamientos son digitales. A través de redes sociales la empresa da a conocer nuevas fechas y cursos disponibles a la comunidad.

Las dos líderes de los Centros de Excelencia más grandes de Latinoamérica, Guadalajara precedido por Flor López, con dos mil 500 empleados, y Costa Rica, liderado por Marianella Alvarado, a cargo de mil 100 personas, han concluido carreras técnicas y de ingeniería con la idea en mente de ayudar a la sociedad a través de la tecnología y de alguna manera, a través de HP Life lo han logrado.



## GUATEMALA

**SECTOR  
CONTACT  
CENTER  
Y BPO  
CRECIÓ  
27.4%  
EN ENERO**



En Guatemala, las exportaciones de servicios en enero pasado crecieron 22.8%, al registrar un ingreso de divisas de US\$86.7 millones.

En el mismo mes de 2020 fueron US\$70.6 millones, según cifras del Banco de Guatemala, analizadas por el Observatorio de Competitividad de la Asociación Guatemalteca de Exportadores (Agexport).

Fernando Spross, investigador asociado de la Fundación para el Desarrollo de Guatemala (Fundesa), dijo que de los siete subsectores que componen las exportaciones de servicios, contact center & BPO registró casi US\$50 millones (27.4% de crecimiento).

En palabras textuales dijo: “Si vemos los sectores que están más abajo (logística, turismo sostenible y de salud, ‘knowledge process outsourcing’ y economía naranja),

están en crecimiento y creemos van a ser de los sectores que más crezca en los próximos años”. El investigador sostiene que el año pasado el sector de servicios exportó US\$3.7 millones, menos comparado con 2019 cuando fueron US\$4.4 millones, pero que la expectativa para este año es que pueda crecer arriba de los US\$4 millones.

El director ejecutivo de Fundesa, Juan Carlos Zapata, dijo que para impulsar a este sector de servicio se requiere de más urbanización y conectividad. Considera que el plan de desarrollo de gobierno digital puede ser una herramienta importante para este sector.

El monto total de las exportaciones en enero se situó en US\$1.08 millones, 7.9% más que en enero de 2020, según el Banguat.



CURSOS ONLINE

# FINANZAS E IMPUESTOS

¿Y SI APROVECHAS  
EL TIEMPO  
QUE ESTÁS  
EN CASA?

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



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



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

**formantec**

## COLOMBIA



Invest in  
Armenia  
Quindío Investment Agency

## VACANTES PARA PERSONAL BILINGÜE NO HAN SIDO CUBIERTAS



A pesar de que en la localidad colombiana de la quindío opera la agencia de promoción de inversión del Quindío Invest in Armenia, que ha brindado más de 5.400 oportunidades de empleo, la instalación de 15 compañías de los sectores call center, agroindustria, metalmecánica, software y TIC y turismo; algunas vacantes continúan sin completarse.

Es resaltante el hecho porque además se han invertido alrededor de 100 millones de dólares, sumados a la transferencia de conocimiento que representa la llegada de nuevas empresas con procesos tecnificados y metodologías de aprendizaje y servicio diferentes.

Hoy las cifras de empleabilidad en el departamento siguen siendo bajas aun con la recuperación de los más de 10.000 puestos de trabajo pospandemia y el haber disminuido las posiciones entre las ciudades con mayor tasa de desempleo.

Existen retos grandes que trascienden incluso la necesidad misma de estar empleados y que tocan aspectos como los culturales y sociales, pues aun con posibilidades de empleo en diferentes sectores se mantienen plazas desiertas.

Los casos de las compañías UMA ensambladora de motocarros, Teleperformance call center bilingüe, BeCall compañía española call center, Grupo Babel empresa del sector TIC, todas atraídas por la agencia de inversión, suman más de 2.800 posibilidades de empleo de las cuales solo 27.5 % se han cubierto, es decir, que más del 70 % de las vacantes no han recibido postulantes.

Lo paradójico es que con los índices de desempleo actual se pensaría que las hojas de vida recolectadas deberían ser muchas, pues no se trata solo de empleos operativos, existen posibilidades para mandos medios, ingenieros, jóvenes, adultos con habilidades en servicio al cliente, personal bilingüe con todas las prestaciones de ley y en algunos casos con las ventajas de trabajar desde casa con acceso a equipos de cómputo e internet.

Las oportunidades están, hay un esfuerzo importante por hacerlas visibles y ahora hay una necesidad de suplir esta demanda. Para los interesados en conocer estas posibilidades de empleo pueden escribir a [info@investinarmenia.org](mailto:info@investinarmenia.org) para optar por una oportunidad de trabajo.

# LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL APUNTALA LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS

La transformación digital se afianza como apuesta de las empresas para brindar mayor seguridad a sus usuarios. La pandemia obligó a las empresas e instituciones académicas a migrar sus labores al mundo digital, para muchos ha simplificado la manera de hacer las cosas, ya que evita que procesos que anteriormente eran tediosos, como hacer largas filas en los bancos y sucursales de servicio para recibir atención al cliente o realizar los pagos pertinentes. Por eso, acoplarse a la transformación digital y facilitar los procesos de los usuarios es la prioridad actual de diversas empresas, para mantener la fidelidad pero sobre todo para salvaguardar la salud y seguridad de los usuarios.

Samsung aprovechó sus capacidades y herramientas, fortaleciendo su portafolio de canales de atención virtual y brindando atención en tiempo real. Con ello logró que para 2020 más de 114 mil servicios fueran solucionados a través del canal de Soporte Remoto.

El director de Servicio de Samsung Colombia, Thomas de Aquino afirma que: "El uso de los canales de servicio durante el año pasado deja en evidencia la necesidad que surge en los clientes de recibir una atención que sobrepase la tradicional. Por ejemplo, nosotros creamos un servicio llamado Instalación Remota Gratuita para lavadoras y secadoras eléctricas".

Los canales dispuestos por la empresa surcoreana son los siguientes:

**PÁGINA WEB:**

<https://www.samsung.com/co/support/> a través de este portal podrás autogestionar todas las dudas.

**SAMSUNG MEMBERS:**

una aplicación preinstalada en los teléfonos, donde puedes autogestionar información sobre funciones y artículos de los dispositivos.

**CHAT 24/7:**

<http://livechat.support.samsung.com>, a través de este portal puedes gestionar por escrito tu PQR.

**SOPORTE REMOTO:**

Activo por medio de llamada o chat y permite que un experto se conecte remotamente a los dispositivos de los clientes para ayudarles a configurarlos y dar diagnósticos técnicos.

**VIDEO CHAT:**

Un encuentro para gestionar cualquier PQR por medio de: [www.samsung.com.co/videochat/](http://www.samsung.com.co/videochat/)

**CONTACT CENTER:**

Un canal habilitado 24/7 y permite resolver dudas sobre cualquiera de tus productos Samsung.

# CALL CENTER AGILIZA TERCER PAGO DEL APOORTE FAMILIAR PERMANENTE

En marzo, el Instituto de Previsión Social (IPS) de Chile inició el pago a la tercera nómina de personas beneficiadas con el Aporte Familiar Permanente.

Corresponde a más de 570 mil familias a nivel nacional, que tienen como requisito el recibir Asignación Familiar o Maternal por sus cargas familiares al 31 de diciembre, ya sea a través de Cajas de Compensación, IPS u otras entidades.

El monto del Aporte es de \$49.184 por carga familiar acreditada.

Es un proceso que ha sido expedito, rápido, consultado por la gente en las plataformas como también en el Call Center 101.

Para evitar posibles estafas, las personas no deben entregar sus claves de cuentas bancarias, pues éstas jamás deben ser solicitadas ni por teléfono, correo u otro medio.

También está habilitada la opción de reclamo para las personas que crean cumplir los requisitos, y que no aparezcan en las nóminas de beneficiarios que se han publicado hasta ahora ([www.aportefamiliar.cl](http://www.aportefamiliar.cl)).

Para consultar el Aporte Familiar Permanente puede hacerlo en [www.chileatiende.cl](http://www.chileatiende.cl) o llamando al Call Center 101 de ChileAtiende, opción 1. Si las personas tienen dudas respecto a éste u otros beneficios, pueden contactarse con las redes sociales ChileAtiende en Facebook, Twitter e Instagram.



Inicio [¿Cuándo se paga?](#) [¿Para quién es?](#) [Preguntas frecuentes](#) [Años anteriores](#)



## APOORTE FAMILIAR PERMANENTE 2021

Consultar

# CONECTA ÚNICA EMPRESA DE CALL CENTER CERTIFICADA CON LA NORMATIVA COPC VERSIÓN 6.0

La empresa de Call Center CONECTA Bolivia, fue certificada con la normativa COPC Versión 6.0, que es una de las más importantes para el rubro de Contact Center en el mundo.

La certificación es otorgada por la empresa Kenwin, representante exclusiva de COPC Inc, y su modelo de gestión en Latinoamérica, España y Portugal. Kenwin capacita a más de 6.000 gerentes y directores, más de 24.000 supervisores y líderes de equipos en materia de gestión de operaciones, procesos asistidos y automatizados que impactan a clientes.

En palabras de José Ignacio Justiniano, gerente general de CONECTA: “Nos sentimos orgullosos y satisfechos en cumplir con este objetivo tan importante para CONECTA. COPC Versión 6.0 es una de las normativas más importantes para el rubro de Contact Center en el mundo y una de las más desafiantes. Nos da una guía para la mejora de desempeño y es para nosotros una estrategia para sostener las mejores prácticas, seguir optimizando nuestro desempeño y garantizar a nuestros clientes alcanzar o exceder ciertos benchmarks de calidad, eficiencia, nivel de servicio, satisfacción del cliente, costos e ingresos”.

Y agrega el ejecutivo: “a través de la certificación bajo la norma COPC (GMD), logramos robustecer nuestro un sistema de gestión, implementamos un sistema diseñado para la mejora continua de la experiencia de nuestros clientes, aumento de ingresos y reducción de costos.

Se han aplicado un conjunto de prácticas de gestión que nos permitieron alcanzar los benchmarks que esta norma internacional exige”

## **Algunas de las mejoras en el sistema con la aplicación de la norma son:**

Se mejoraron los procesos de reclutamiento y se realizó un ajuste en el perfil de los operadores que realizan las llamadas, al tener perfiles más adecuados, bajo el tiempo de ciclo de maduración o aprendizaje del operador, reduciendo en más de 30% la rotación y ausentismo del personal.

En la gestión de cobranzas se logró incrementar en un 20% los indicadores de recuperación, además de aumentar los niveles de satisfacción del cliente usuario final.

Además de mejorar indicadores de eficiencia, de calidad de negocio y otros indicadores propios que inciden en la eficiencia de la operación.

“Para alcanzar estos resultados tuvimos que mejorar nuestros procesos de planificación y programación, control de calidad, selección de recursos humanos, capacitación, entre otros, estos procesos son parte fundamental para mejorar la eficiencia de nuestros procesos operativos. En CONECTA estamos comprometidos con seguir innovando y optimizando nuestros servicios para brindar los mejores servicios a nuestros clientes”, concluye Justiniano.

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL: UN NUEVO FABLAB EN CASABLANCA EL PRIMERO EN ÁFRICA

El operador de servicios y soluciones digitales, Inetum, inauguró recientemente en Casablanca su primer Fablab en África, con el objetivo de incrementar la capacidad del grupo para apoyar a sus clientes africanos en el campo de la innovación, lo más cerca posible de sus necesidades.

Ubicado dentro de la nueva sede de Inetum en Casanearshore, este centro de innovación, que fue inaugurado con la presencia de Vincent Rouaix, presidente y CEO de Inetum, refuerza la localización de habilidades y asegura la capacidad del grupo para apoyar a sus clientes en una oferta integral.

Esta inauguración atestigua la ambición estratégica del grupo de contribuir a la transformación digital del continente africano en la era de la postransformación digital, en la que las necesidades y los usos se reinventan constantemente.

Los FabLabs de Inetum son lugares dedicados a la innovación, diseñados para permitir a los clientes experimentar los últimos avances tecnológicos. Organizados para recibir a los socios y clientes del grupo, promueven un enfoque de cocreación y proximidad, que va desde la formulación de la necesidad hasta el modelado de soluciones. Estas estructuras están conformadas por equipos multidisciplinares, integradores de investigadores y orientados a la creación de soluciones diseñadas para acelerar el cambio para las organizaciones.

Desde hace varios años, este proceso de ideación ha guiado la estrategia de innovación del grupo, que se basa en una red compuesta hoy por siete Fablabs ubicados respectivamente en Francia, Bélgica, España, Portugal y ahora en Marruecos para el continente Africano.

En esta ocasión, el Sr. Rouaix destacó que África está en auge gracias a la tecnología digital, señalando que "la inauguración del Casablanca Fablab, el primero en el continente africano, atestigua nuestro deseo de trabajar a favor de la integración de nuevas tecnologías como un motor de la economía africana". "En este período de crisis internacional, continuamos apoyando y apoyando a nuestras empresas asociadas a través del desarrollo de innovación y tecnologías. Este es el ADN de Inetum, un actor del flujo digital positivo", agregó.

Por su parte, Jean-François Gaudy, Director de Innovación y Digital de Inetum, indicó que este FabLab facilitará el desarrollo de soluciones innovadoras co-construidas para servir a los clientes y socios de Inetum.

A partir de la investigación, también permitirá a las empresas mantenerse un paso por delante en sus respectivos mercados, gracias a la innovación y las tecnologías desplegadas, aseguró, señalando que su implantación en Casablanca es un paso importante para cumplir con las expectativas digitales marroquíes y africanas. jugadores.



# TRANSFORMACIÓN DIGITAL: APEBI APOYA A MARRAKECH-SAFI

Para una mejor territorialización de la estrategia de transformación digital del reino, la Federación de Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Offshoring ha firmado una serie de acuerdos con diversos centros de inversión regionales. El más reciente se concluyó con el IRC de Marrakech-Safi.

Tras la firma de tres memorandos de entendimiento con el Centro Regional de Inversiones de Fez-Meknès (CRIFM), Oriental (CRIO) y Dakhla-Oued Eddahab (CRIDOE), la Federación de Tecnologías de la Información, las telecomunicaciones y la deslocalización (APEBI) continúa sus compromisos en términos de territorialización de la estrategia de transformación digital del reino y ha concluido un importante acuerdo con el IRC de Marrakech-Safi (CRIMS).

Así una delegación de APEBI visitó la Universidad Politécnica Mohammed VI con una delegación del IRC Marrakech Safi, con el objetivo de estudiar todas las vías de colaboración en materia de formación y transformación digital de competencias a escala regional.

“La visión del CRI, la universidad y la APEBI ha convergido en un eje: impulsar la creación de empleo en la región a través de la transformación digital del ecosistema económico, social y administrativo del territorio”, explica la federación en su nota de prensa. Como resultado, se firmó un acuerdo entre Amine Zarouk, presidenta de APEBI, y Yassine

Mseffer, directora general de CRI-Marrakech Safi. Se trata de cuatro grandes proyectos para el desarrollo de la transformación digital en la región, que se lanzarán en el próximo semestre. El primer paso es crear una sucursal regional de APEBI para reunir a los actores de la deslocalización y TI presentes en la región y apoyar a todos los sectores productivos de la región en su proceso de transformación digital. La asociación entre el CRI de la región y la APEBI también debería permitir que la región se beneficie de los programas nacionales para el desarrollo del ecosistema de autónomos. APEBI también debería patrocinar el Club Digital y Offshoring de la Región de Marrakech-Safi.

Además, las dos partes acordaron intercambiar información sobre el sector en cuestión, en particular, a la creación de nuevas empresas, el número de puestos de trabajo en la región, nuevos incentivos, etc. Además, el acuerdo firmado entre la APEBI y el CRI de Marrakech-Safi está en línea con los memorandos de entendimiento firmados con los CRI de Fès-Meknes, Oriental y Dakhla-Oued Eddahab en diciembre de 2020.

Este programa prioritario de APEBI se enmarca en un proceso activo de transformación digital a escala regional y territorial. La federación advierte que esta visión dará un impulso sin precedentes al desarrollo de los ecosistemas deslocalizados y digitales a nivel local, y ratifica a estas cuatro regiones como destinos de elección para el sector.



# PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: EL MARCO LEGISLATIVO SIGUE SIENDO FRÁGIL

Ante los riesgos que pesan sobre el respeto a los datos privados, el Ministro de Estado de Derechos Humanos pidió fortalecer el marco de protección a través de una legislación más específica.

La protección de los datos personales de varias categorías de usuarios de servicios digitales sigue siendo una ecuación muy compleja para el gobierno. Durante una videoconferencia organizada conjuntamente por su departamento y la ISESCO (Organización del Mundo Islámico para la Educación, la Ciencia y la Cultura), el Ministro de Estado de Derechos Humanos, Mustapha Ramid, aclaró que "la protección de datos personales en el contexto digital requiere un mayor adhesión de todos los actores, principalmente del sector privado que se considera actor principal en este campo".

Agregó que "todos los datos personales de las personas son utilizados por las empresas con fines comerciales, lo que requiere el establecimiento de una legislación adecuada y suficientes garantías para el respeto de la vida privada".

Si bien se tiene en cuenta la necesidad crucial de cerrar la brecha digital para lograr la igualdad de los servicios digitales, el enfoque del gobierno es alinearse con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que establecen un plazo para acelerar el ritmo de generalización de dichos servicios, con una como corolario el fortalecimiento del sistema legal actualmente vigente.

Junto a la visión del Ejecutivo, la Fiscalía General también se mantiene alerta ante las secuelas del ciberdelito. De hecho, para el Fiscal General del Rey en el Tribunal de Casación, Mohamed Abdennabaoui, el principal desafío es evitar que la

transformación digital se convierta en un medio para socavar los derechos de las personas.

"La Fiscalía General otorga el interés necesario al tema de la lucha contra el ciberdelito, a través de tres niveles, que son el seguimiento, el tratamiento de nuevos delitos y el fortalecimiento de las capacidades de la Fiscalía General para enfrentar estos delitos", a también aclaró durante su intervención durante este webinar.

## MAYOR CONVERGENCIA CON EL CNDP

El acelerado desarrollo del ecosistema digital ha llevado al máximo organismo nacional encargado del seguimiento de la protección de datos personales a actuar durante el pasado año con el fin de elaborar el marco de referencia para el análisis de los riesgos de filtraciones de datos personales la vida privada.

En su última deliberación, la Comisión Nacional de Protección de Datos Personales (CNDP) instó a todos los responsables del tratamiento a realizar una evaluación de impacto para sustentar su expediente de notificación. En este sentido, el nuevo marco normativo cita a la persona física o jurídica que determina la finalidad y los medios de tratamiento, así como a los subcontratistas que deben aportar la información necesaria para la realización de la evaluación de impacto.

La deliberación también especifica que las personas responsables de la seguridad de los sistemas de información, así como los trabajos relacionados con la gestión de proyectos, están preocupados por este análisis.

"Una evaluación de impacto puede resultar útil en la producción de un informe o resumen, que se puede compartir, publicar y comunicar", dice la comisión.



## UM6P LANZA UN PROGRAMA DEDICADO A LA CIBERSEGURIDAD



La Universidad Politécnica Mohammed VI anunció el lanzamiento, el próximo mes de abril, de un programa profesional en ciberseguridad en alianza con EC-Council University, la primera institución de educación superior estadounidense especializada en estas tecnologías.

Proporcionar a los participantes conocimientos y experiencia de vanguardia en el campo de la ciberseguridad. Este es el objetivo del nuevo programa que pondrá en marcha el próximo mes de abril la Universidad Politécnica Mohammed VI (UM6P) en alianza con EC-Council University, la primera institución de educación superior estadounidense especializada en estas tecnologías.

Basado en un modelo de aprendizaje inspirado en los mejores estándares en el campo, este programa orientado a la práctica tiene como objetivo el aprendizaje de estrategias, herramientas y técnicas de ciberseguridad que contribuyen a la protección de datos e información en el lugar de trabajo.

Los participantes del programa deberán utilizar métodos de investigación para enriquecer sus conocimientos en esta área, con el fin de poder adaptarse a un contexto

global donde las amenazas están en constante evolución.

La UM6P subraya que al finalizar la formación, “los participantes habrán adquirido los principales conocimientos y habilidades necesarios para garantizar eficazmente la seguridad de los sistemas de información dominando las técnicas de ataque y los métodos de identificación de amenazas y las fallas que afectan a las aplicaciones y sistemas actuales”.

Este programa, que se entregará en línea, está dirigido a personas que deseen convertirse en especialistas de alto nivel en seguridad técnica de sistemas de información, o profesionales en la materia con un buen conocimiento de las necesidades empresariales pero que deseen adquirir un mejor dominio técnico.

El programa cubre varias áreas de la ciberseguridad, incluida la seguridad ofensiva, la seguridad de la infraestructura y las técnicas forenses digitales.

El programa de 24 meses también incluye “bootcamps de ciberseguridad”, ejercicios en los que los participantes se enfrentarán a incidentes simulados que las empresas deben afrontar en su día a día.

# RETOS DEL EMPRENDIMIENTO DIGITAL

## RETOS DEL EMPRENDIMIENTO DIGITAL

### RETOS DEL EMPRENDIMIENTO DIGITAL

Si bien las empresas digitales han podido aprovechar la crisis provocada por la pandemia del nuevo coronavirus, ¡la situación no siempre es color de rosa! No todos los jóvenes emprendedores digitales se libran de las consecuencias de esta crisis sin precedentes, sin duda sinónimo de oportunidades, pero también de retos y retos para estas empresas cuyo core business es ofrecer servicios digitales.

Conscientes de los retos de lo digital, y de un punto de inflexión a tomar, estos jóvenes emprendedores seducidos por este mundo han demostrado su capacidad para cambiar total y definitivamente al universo 2.0 para adaptarse rápidamente a él innovando en el mejor de los casos, 4.0 ya está en camino.

Ismaël Belkhat es uno de los que entendió que la pandemia, fuente de desgracia además, es también la oportunidad sin precedentes para forzar el cambio no a todo digital, sino hacia una fuerte digitalización de Marruecos. Fundador y gerente de muchas startups, está en el campo de esta transformación y, por lo tanto, entendió rápidamente que esta crisis, un regalo del cielo, no es para perdonar a todos los jugadores digitales.

Algunos lo aprovecharon, otros fueron golpeados con fuerza. Covid-19 estará en el origen de la "disrupción" de muchos sectores de actividad y corresponde a los emprendedores digitales saber aprovechar la disrupción actual, argumenta. En este nicho, se hace su religión: "La crisis nos ha enseñado a todos a digitalizarnos. Esta educación obligada aumenta el tamaño del mercado de personas digitalizadas propensas a utilizar herramientas digitales", y "depende de los emprendedores de la tecnología digital". redoblar sus esfuerzos para crear los servicios del mañana que la gente necesitará en Marruecos. "

Pero, como hay un pero, la principal dificultad que enfrentan las start-ups digitales es la de las condiciones de pago: " Las start-ups suelen ser proveedores de servicios digitales en nombre de empresas medianas y grandes. En estos tiempos de crisis, la liquidez se está reduciendo y los plazos de pago se están alargando, esto puede ser fatal para muchas empresas emergentes".

Rachid Moulay El Rhazi, otro "activista" del sector, director general de "Yassir" en Marruecos, empresa especializada en el

campo de las soluciones móviles innovadoras en África, no está lejos del reflejo de Ismael Belkhat: "cualquier gerente de un startup es consciente de los riesgos asociados con la gestión de una pequeña empresa y está mejor preparada para afrontar todos los desafíos que conlleva. Sin embargo, circunstancias imprevisibles, como la pandemia de covid 19, ningún líder podría haberlo esperado "y no puede reclamar haber preparado para ello.

Pero puede ser algo malo para bueno y "esta crisis ha permitido la promoción de las habilidades locales, el reconocimiento de la fuerza de la producción aquí, el reconocimiento de la importancia de la membresía en la era de la digitalización y el crecimiento exponencial de las fintech. y comercio electrónico.

[En el camino] el comportamiento del consumidor también ha cambiado, lo que ha acelerado el cambio de las compras fuera de línea a las compras en línea".

El emprendimiento digital, un campo de actividad aún en pañales. Es una verdadera aventura que los jóvenes marroquíes han decidido vivir a pesar de las limitaciones.





**Troncal** Voip)))

COMUNICACIONES AL  
ALCANCE DE TODOS

[WWW.TRONCALVOIP.COM](http://WWW.TRONCALVOIP.COM)

## MARRUECOS HA AVANZADO CONSIDERABLEMENTE EN TÉRMINOS DE MADUREZ DIGITAL

El éxito del proyecto de transformación digital en Marruecos depende sin duda de la conciencia de las organizaciones y empresas, del papel de lo digital como palanca de rendimiento y competitividad, pero también y sobre todo del grado de aculturación al espíritu digital.

De hecho, Marruecos ha logrado un progreso considerable en términos de madurez digital, esta capacidad de integrar de manera completa y sabia las tecnologías digitales en la organización y la producción. Sin embargo, esta madurez ha sido ampliamente probada en el contexto de la crisis sanitaria, informa MAP.

Una encuesta reciente realizada por la Asociación de Usuarios de Sistemas de Información de Marruecos (AUSIM) reveló que los más maduros "digitalmente" habían gestionado bien el período de crisis al limitar el impacto en las empresas, y esto gracias a la adopción de e-services para sus clientes y al teletrabajo para sus empleados. Otros, lamentablemente, han sufrido todo el peso del efecto del confinamiento con un impacto en la facturación del 50% o incluso del 70%, destaca esta encuesta realizada en asociación con Devoteam, una empresa especializada en consultoría digital. La encuesta, que atrajo a más del 11% de los CEO y más del 60% de los CIO y directores digitales de grandes grupos y pymes marroquíes, también muestra que la necesidad de formar a los empleados en los nuevos métodos y técnicas digitales y ágiles "está regresando entre todos los gerentes".

"Lo digital se está convirtiendo en una necesidad: ¡la crisis de la salud tiene mucho que ver con eso! Más del 81% de los encuestados confirman que lo digital es una ventaja competitiva", confiesa Hicham Chiguer, tesorero general de AUSIM. Al ser abordado por el MAP, el Sr. Chiguer dijo que las empresas marroquíes están utilizando cada vez más herramientas colaborativas y digitales (87%).

Esta cifra es significativa y la crisis necesariamente ha impactado este resultado. Sin embargo, el Sr. Chiguer, también director regional de administración de TI, control y soluciones de TI (región Francia-África-Benelux) en Majorel, subraya que "Legacy" es una carga que impide o incluso retrasa el cambio a digital. El arbitraje es difícil de hacer, especialmente cuando las decisiones se toman sobre la base de los presupuestos, dijo.

"¿Mantener Legacy para estabilizar el negocio o innovar y crear nuevos servicios - a través de canales digitales-? Aquí es donde la valentía gerencial es importante porque, en mi opinión, la decisión no se toma a través del ROI (retorno de la inversión) y el TCO (costo total de propiedad), pero la pregunta es mucho más estratégica: cómo resistir las crisis, seguir avanzando con un crecimiento rentable y poner a mi cliente en el centro de mi estrategia de negocio (Customer Centricity)", se pregunta. Y es en este nivel que lo digital se convierte en el aliado número 1 de "cualquier visión y estrategia que se respete", precisa, señalando en este sentido, que las empresas marroquíes han entendido que lo digital es "un arma formidable" que debe integrarse en el modelo de negocio. En este sentido, destacó las iniciativas puestas en marcha durante el encierro (firma digital, firma electrónica, e-servicios, ley de confianza digital, etc.), en un momento en el que otros campeones digitales han acelerado y continuado ampliando sus servicios, o incluso abrir sus plataformas a otros ecosistemas, que es "más que encomiable".

La multiplicación de los esfuerzos para la formación de empleados, clientes y ciudadanos con respecto a la adopción de herramientas y servicios digitales sigue siendo igualmente crucial para ganar la batalla de la digitalización.



## CONVOCATORIA DE PROYECTOS EN TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA “TECHTRANSFER-EDITION 2021”

El Departamento de Educación Superior e Investigación Científica, el Ministerio de Industria, Comercio, Economía Verde y Digital, el Centro Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CNRST), la Oficina Marroquí de Propiedad Industrial y Comercial (OMPIC), la Fundación OCP y la Universidad Politécnica Mohammed VI (UM6P) ha anunciado el lanzamiento por primera vez en Marruecos de una Convocatoria de Proyectos en Transferencia Tecnológica "TechTransfer-Edition 2021". Esta convocatoria de proyectos tiene como objetivo promover los resultados de la investigación desarrollada por investigadores marroquíes, y esto mediante la movilización de un presupuesto de 60 millones de dirhams, indica un comunicado de prensa conjunto de los socios de esta convocatoria.

Esta convocatoria es multitemática y se refiere a las áreas prioritarias de salud, medio ambiente y calidad de vida, agricultura, industria agroalimentaria, pesca y agua, industria aeronáutica y automotriz, transporte, logística y tecnologías avanzadas, recursos naturales y energías renovables, tecnologías educativas y ciencias humanas y desafíos contemporáneos de la sociedad marroquí.

En su 1ª edición 2021, esta convocatoria de

proyectos, cuya gestión administrativa y financiera está a cargo de la Universidad Politécnica Mohammed VI, tiene como objetivo en particular contribuir al desarrollo de una economía nacional basada en la innovación y la transferencia de tecnología.

Esta iniciativa busca acercar a los sectores académicos e industriales así como mejorar la competitividad de las empresas marroquíes, apoyando a los investigadores en el desarrollo y maduración tecnológica con miras a la comercialización de procesos, productos o servicios resultantes de los resultados de la investigación.

También se trata de diseñar prototipos con miras a su industrialización y promover la producción y preferencia nacional.

Por otro lado, se busca difundir la cultura de valorización de los resultados de la investigación en el ámbito académico y fomentar la investigación aplicada y la innovación.

La presentación de anteproyectos se realizará del 26 de marzo al 25 de abril de 2021 en la plataforma CNRST.

El 26 de marzo se organizará un webinar informativo sobre esta iniciativa.

Call for Projects  
in Technology Transfer

**TechTransfer**  
Edition 2021

## INTERNET MÓVIL INWI LOGRÓ ATRAER A 3 MILLONES DE NUEVOS CLIENTES EN 2020

Según los últimos datos publicados por la ANRT, el número de suscriptores de Internet se situó en 29,80 millones de clientes al cierre de 2020, registrando un incremento anual del 17,40% y una tasa de penetración del 82,90% (es decir, + 4,4 millones de suscripciones). Las ofertas 3G / 4G refuerzan su dominio en el mercado de Internet con una proporción del 93,84% del total de la flota a finales de 2020. El número de abonados al servicio de Internet móvil aumentó de 23,68 millones a finales de 2019 a 27,74 millones a finales de 2020, logrando así un incremento anual del 17,17%.

Durante un año, las flotas de los tres operadores han experimentado cambios que varían entre 6,19% y 47,40%. De hecho, Maroc Telecom ha perdido casi 730.000 clientes, mientras que Orange Maroc ha ganado 1,75 millones. Inwi, por su parte, logró captar 3,04 millones de nuevos clientes en un año. Casi toda la flota de Internet móvil es del tipo "Voz + Datos" con una participación del 99%.

La flota de Internet móvil "Voice + Data" registró un aumento anual de casi el 17% hasta situarse en 27,45 millones en comparación con un aumento anual del 36,46% para la flota de Internet móvil de tipo "Sólo datos".

El número de abonados a Internet ADSL registró un incremento anual del 8,54% y alcanzó los 1,602 millones a finales de diciembre de 2020 frente a los 1,475 millones del año anterior. Los suscriptores de Internet ADSL que se benefician de una velocidad de al menos 4 Mb/s representaron el 55,33% de las suscripciones ADSL a finales de diciembre de 2020.

El número de suscriptores a las ofertas de fibra óptica alcanzó los 218.000 a fines de diciembre de 2020 frente a los 121.000 del año anterior, un aumento anual del 79,84%. El ancho de banda internacional de Internet registró un incremento anual del 27,26%, alcanzando los 2.507 Gb/s a finales de diciembre de 2020.



My inwi

# 5G

## ¿FUTURO LÍDER DE ZTE EN ÁFRICA Y ORIENTE MEDIO?

ZTE

Pre5G

Building the Bridge to 5G

Presente en el mercado de África y Oriente Medio desde 1997, ZTE Corporation ha establecido asociaciones estratégicas con operadores multinacionales y operadores líderes en estas regiones.

En particular, ha firmado varios contratos en el campo del 5G, con operadores en Sudáfrica y Argelia en particular, y aspira a convertirse en líder en este campo en la región.

Con 33 oficinas de representación presentes en el mercado MEA (África y Medio Oriente), a finales de 2020, ZTE Corporation no oculta su ambición de establecerse en África y Medio Oriente. Establecida en el mercado MEA desde 1997, la empresa de telecomunicaciones proporciona a sus socios en la región equipos y servicios. Ha trabajado en particular, durante más de diez años, con la multinacional sudafricana MTN Group especializada en telecomunicaciones a la que proporciona una gama completa de productos y soluciones que incluyen "wireless", la red central, la transmisión, microondas, GPON y sistema de potencia.

Además, ZTE también ha colaborado en muchos otros proyectos en los campos de IOT y AI O&M. En cuanto al 5G, la compañía ha firmado contratos de construcción de redes con Sudáfrica (MTN), Argelia (ATM, AT), Dubai, Arabia Saudita, etc. ZTE cree que 5G es capaz de desbloquear el enorme potencial de las tecnologías digitales y puede hacer realidad la transformación industrial y la digitalización.

"El ancho de banda ultra alto, la latencia ultrabaja, la confiabilidad ultra alta y las capacidades de

conexión ultraanchas traerán más aplicaciones industriales verticales y nuevos modelos comerciales a África", agrega la misma fuente.

En cuanto a 5G SA, ZTE cree que acelerar su comercialización beneficiará principalmente a la industria 2B, como la fabricación industrial, el tráfico portuario y los nuevos medios. Según la compañía, también permitirá a los fabricantes mejorar la eficiencia e innovar. "5G SA también es una excelente opción para los negocios de 2C", continúa la compañía. Tenga en cuenta que la red 5G SA, que significa "acceso independiente" 5G, es una red 5G con sus propias instalaciones.

Además, ZTE ha desplegado una solución de distribución de datos MEC y UPF basada en 5G SA en el puerto de Tianjin y ha implementado, en el metro de Guangzhou, el aislamiento de corte duro de la primera 5G SA de China basada en recursos PRB reservados. En el sector de la educación, ZTE, gracias al 5G, ha permitido que los niños de regiones remotas se beneficien de la educación a distancia. Lo mismo ocurre con el sector de los medios. En la actualidad, más de 500 socios colaboran con ZTE en 15 sectores que incluyen industria, cultura y turismo, educación, salud, medios de comunicación, protección del medio ambiente, energía y transporte.

La empresa de telecomunicaciones ha explorado 86 escenarios innovadores de aplicaciones 5G y ha lanzado más de 60 proyectos de demostración en todo el mundo.

# PANDUIT REALIZÓ GSIC 2021

Panduit realizó de manera virtual su evento anual GSIC 2021, con una concurrencia de 1.500 canales y clientes de toda Latam. Su presidente y director ejecutivo, Denis Renaud, sostuvo que conectar y habilitar a los clientes sigue siendo la meta de la empresa, y para ello tiene nuevas soluciones en el portafolio para conectividad empresarial, centros de datos y sector industrial.

Consciente de que estas soluciones llegarán al mercado con la ayuda de los canales e integradores, redujo de 200 mil a 60 mil los SKUs de su portafolio, a fin de darle un mejor enfoque al canal sobre todas las soluciones.

La empresa está en pláticas con los mayoristas de cada país para asegurar la disponibilidad de los 4 mil SKUs más vendidos y pedidos por el mercado, a fin de que haya disponibilidad para el canal en el momento en que encuentra un proyecto. Renaud consideró este punto importante porque este año, se prevén inversiones en América Latina de parte de hyperescallers como Amazon, de marketplaces como Mercado Libre, de Telcos como Centurylink y de servicios de streaming como Netflix, todos los cuales requerirán implementaciones rápidas y stock en todos los países.

De igual manera, Panduit rediseñó su portal a fin de que clientes y canales encuentren fácilmente estas 4 mil soluciones, sus fichas técnicas e imágenes de descarga. El directivo dijo que en mayo este portal estará disponible en español para el canal.

Renaud consideró que las exigencias que dejó la pandemia en materia de conectividad, hacen prever un crecimiento de inversiones por parte de los hyperescallers, pero también el auge de tendencias como el Edge y centros de datos multitenant, para el que tienen un roadmap que incluye troncales de fibra, cableado, gabinetes, entre otros.

Para participar en ambientes empresariales, próximamente híbridos, Panduit propone Atlona, con soluciones de conectividad de audio y video que permitirán a los empleados colaborar en diferentes ambientes.

Por otra parte, la empresa espera que el mercado de la automatización industrial crezca a nivel regional 85% este año, lo mismo que Internet Industria para el que espera un 15%, por lo que la empresa lanzó la solución Single Pair Ethernet y very safe ya disponibles para el canal.



# WEBCAM CON MICROFONO Y LUZ ANULAR

## Webcam Full HD

2K La webcam con microfono para pc tiene una resolución panorámica HD 2560 \* 1440P realista, especialmente diseñada para videoconferencias profesionales mientras se trabaja en casa, así como videos sociales, videos de juegos, conferencias de Skype, videollamadas y grabaciones de YouTube. La camara web con lente de vidrio Full HD le brinda una claridad y un detalle asombrosos. La web cam captura imágenes claras y videos claros a 30FPS

## LUZ DE RELLENO DE ANILLO AJUSTABLE Y ENFOQUE AUTOMÁTICO

3 tipos de web camera pc de brillo, proporcionan diferentes requisitos de iluminación para video chat o transmisión de medios, optimizan automáticamente la imagen, hacen que la transmisión de video parezca más profesional. La corrección automática de poca luz le permite ver claramente incluso en condiciones de poca luz o con poca luz de fondo. La tecnología de mejora facial te hace lucir más bella en el video

## CUBIERTA DE PRIVACIDAD Y TRÍPODE AJUSTABLE

La cubierta protectora de la camara pc 2K cubre la lente, que puede proteger perfectamente su privacidad. La cubierta protege la lente del polvo y la suciedad para garantizar que el video permanezca claro. La webcam pc también tiene un trípode ajustable, que es resistente y no es fácil de mover. Se puede colocar convenientemente al lado de una ordenador, sobremesa, portatil, Mac, PC, monitor LCD para satisfacer sus necesidades de múltiples ángulos

## MICRÓFONO INCORPORADO Y CUERPO DE METAL

La camara web con microfono y función de reducción automática de ruido hacen que el sonido sea más puro y claro, el efecto estéreo es mejor. La cámara webcam ordenador es la mejor opción para una salida de sonido nítida en un entorno ruidoso. La camara para pc tiene un cuerpo de metal, que parece más sofisticado que cámaras de plástico. Este es el regalo perfecto para usted, familia y amigos, como regalos de Navidad, regalos de Acción de Gracias

## SIN CONTROLADORES ADICIONAL Y PLUG AND PLAY

Fácil de configurar y usar. La cámara web se puede conectar y reproducir para video sin instalar ningún software o controlador adicional. La camara ordenador es compatible con USB 2.0 / 3.0.

La webcam hd es adecuada para múltiples sistemas: Windows, Mac OS, Chrome OS, Smart TV, Android, iPhone etc.



Frente



Detrás



Lado



### Cuerpo de metal

MHDYT webcam con cuerpo de metal parece más elegante y refinada que otras cámaras con cuerpo de plástico.

## DETALLES TÉCNICOS

**Marca** MHDYT

**Fabricante** MHDYT

**Dimensiones del Paquete**

13.7 x 8.3 x 7.4 cm; 270 gramos

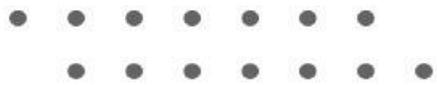
**Referencia del Fabricante** KS001

**Número de Producto** KS001

**Pilas / baterías incluidas** No

**Pilas / baterías necesarias** No

**Peso del Producto** 270 g



**DIALGOO**

# CALL CENTER SOFTWARE SOLUTIONS

APP@DIALGOO.COM  
WWW.DIALGOO.COM