

Parada visual.

PRECIO 13,95€

IDENTIDAD DIGITAL

UN FUTURO CERCANO

FUNDACIÓN VODAFONE

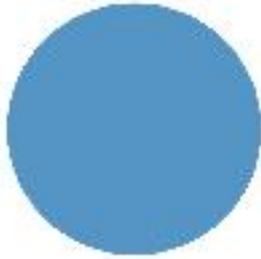
PROMUEVE LA INCLUSIÓN DIGITAL

DIALPAD

LLAMADAS INTELIGENTES

GOOGLE CLOUD

COMPUTACIÓN CUANTICA



LOS MEJORES EMPLEOS DE CALL CENTER EN UN SOLO LUGAR





SUMARIO

04 NOTICIAS

32 LATAM

46 MAROC

58 EVENTOS

59 REVIEWS

TRES FORMAS EN QUE LOS AGENTES VIRTUALES PUEDEN AUMENTAR LA EFICIENCIA DEL CENTRO DE LLAMADAS

Si la autoayuda fue alguna vez un concepto, es una realidad hoy y está aquí para quedarse. En el mundo de hoy, un cliente cada vez más informado espera poder hacer las cosas en lugar de dedicar su tiempo a una conversación en la que las preguntas repetitivas a menudo llenan el tiempo. Quieren dar fe de su tiempo por algo productivo y orientado a resultados. En la industria de los centros de contacto, el concepto de autoayuda es un paso revolucionario que puede aportar una eficiencia muy buscada en las operaciones diarias y, además, resultar más rentable. Básicamente, puede ayudar a los clientes a encontrar una respuesta rápida a sus consultas y solicitudes. Todo esto se puede lograr con la ayuda de un agente virtual y eso también sin sobrecargar el sistema. Un chatbot impulsado por IA, como se le llama a menudo.

ASISTENCIA VIRTUAL:

El agente de cambio que necesita la utilización óptima del tiempo de sus agentes durante una conversación es una de las áreas que necesitan atención, luego el uso productivo de su tiempo también es el objetivo de un centro de contacto, y que es muy importante para su crecimiento y estabilidad. Cualquier centro de contacto quiere poner a sus agentes activos en algo que sea más productivo y requiera la interferencia humana para resolver las consultas de sus clientes. La decisión de tener un chatbot conversacional para el contacto inicial y agilizar las solicitudes y respuestas para su rápida resolución es quizás la decisión más importante desde el punto de vista comercial.

APORTA EFICIENCIA AL PROCESO

La IA está dando alas a un sistema de autoayuda, especialmente en un centro de contacto omnicanal, donde es uno de los ejemplos más destacados donde la tecnología impulsada por IA sobresale y proporciona estabilidad y crecimiento al centro de contacto. Ciertas ventajas vienen con la asistencia virtual / el agente puede hacer mucho bien a las operaciones del centro de contacto y brindar la eficiencia tan requerida a sus operaciones y ser más gratificante para la organización.

Algunos de los principales logros de tener un agente virtual en su lugar se pueden resumir a continuación:

REDUCCIÓN DE COSTO

Un software de IA conversacional puede aliviar la

carga de los agentes en vivo respondiendo llamadas en su nombre. Pueden convertirse fácilmente en el primer punto de contacto reemplazando a los agentes en vivo y respondiendo las consultas de rutina de los clientes. Además, los agentes virtuales pueden enrutar algunas de esas llamadas que requieren interferencia humana a agentes activos. Esto reduce el no. de llamadas para agentes en vivo, reduciendo así el costo de los recursos.

CLIENTES ALTAMENTE SATISFACITORIOS

En la mayoría de los casos, se observa que la mayoría de las preguntas de los clientes en un centro de llamadas no requieren respuestas elaboradas. De hecho, agentes virtuales pueden responder algunas de esas preguntas mediante respuestas automáticas. De hecho, esta es la respuesta más adecuada para los clientes que solo buscan información de rutina y no quieren pasar por un agente en vivo que necesite una repetición del problema del cliente, que podría tener mucha prisa y no tener mucho tiempo y paciencia para todas estas cosas.

AGENTES EN VIVO FELICES Y PRODUCTIVOS

En un centro de contacto, los agentes activos son los abanderados de una organización. De hecho, la reputación de una organización se basa básicamente en la forma en que interactúan con los clientes. Los agentes entusiastas y felices muestran intención y positividad cuando hablan con los clientes, y para que eso suceda, necesitan liberarse de tareas repetitivas que a su vez pueden ser manejadas fácilmente por agentes virtuales. Con más tiempo para concentrarse en tareas más grandes y complejas, tendrán excelentes interacciones con los clientes y serán más eficientes para resolver incluso los problemas más difíciles.

Dado que las operaciones impulsadas por inteligencia artificial aumentan cada día que pasa, la autoayuda con la ayuda de agentes virtuales como InfiBOT está aquí para quedarse y ganará más terreno en los próximos años. De hecho, ahora forma parte de un movimiento global que se está produciendo en todas las industrias, y no solo se limita a la industria de los centros de contacto. Y si el autoservicio está listo para tomar la iniciativa y decidir cómo sus clientes deben interactuar con usted, entonces un centro de contacto virtual es la nueva normalidad y la realidad que se impondrá en casi todos los reinos de este mundo, y pronto suficiente.

TRABAJO REMOTO PROVOCA UN AUMENTO SIGNIFICATIVO DE LOS CIBERATAQUES

Al cambiar hacia el trabajo a distancia con la pandemia, el 78% de las empresas experimentó un aumento en el volumen de ciberataques debido a un cambio hacia el trabajo a distancia.

El volumen de ciberataques aumentó y varió con el cambio hacia el trabajo remoto en el último año. El proveedor de servicios de protección de la carga de trabajo, Carbon Black, encuestó a 3.542 CIO, CTO y CISO para determinar la relación entre el trabajo desde casa y los ciberataques. La encuesta con encuestados de varias industrias y 14 países muestra un aumento de los ciberataques debido al cambio hacia el trabajo a distancia.

Francia está en la cima de la vulnerabilidad cibernética

Atlas VPN analizó el aumento de los ataques país por país. Francia es el país que experimentó un aumento significativo en el número de ataques debido al cambio a un entorno de trabajo desde casa.

Australia es el segundo país más afectado, donde el 89% de los profesionales de la ciberseguridad informaron que aumentaron los ataques. Japón y el Reino Unido ocupan el tercer y cuarto lugar de la lista, ya que tienen la misma proporción. El 86% de los encuestados en ambos países declararon que tuvieron un aumento significativo en las amenazas cibernéticas en los últimos 12 meses.

Arabia Saudita siguió al Reino Unido con una proporción del 84%. Considerando que la línea promedio fue del 78%, Holanda,

Singapur, UEA fueron los otros países en la línea. Es esencial decir que EE. UU. se encuentra en el lado más bajo de la escala, con un 63% de los profesionales de la ciberseguridad que afirman un aumento de las amenazas cibernéticas en los últimos 12 meses.

No solo el volumen, sino también la variedad de ataques cibernéticos se han visto afectados por el trabajo remoto. Además, el 79% de los encuestados demostró que los ataques se habían vuelto más sofisticados. Además, las empresas que sufrieron un ciberataque reportaron tener un promedio de 2.35 brechas por año. El informe muestra que en el 80% de las infracciones, el incidente fue material.

¿CÓMO PROTEGERSE AL TRABAJAR DE FORMA REMOTA?

Usar una VPN es una de las mejores formas de proteger su información contra el espionaje. Mientras usa una VPN, no debe apagar su dispositivo si usa el mismo dispositivo para fines laborales y personales. También se recomienda no utilizar Wi-Fi público mientras trabaja.

Durante la pandemia, se envían muchos correos electrónicos fraudulentos con el tema de temas relacionados con COVID-19. Por lo tanto, debe estar despierto para los correos electrónicos de phishing. Además, la autenticación multifactor es una forma segura de iniciar sesión en cuentas en línea, ya que requieren al menos dos métodos para demostrar su identidad. Todos estos métodos son importantes para prevenir la resiliencia cibernética.



TELEPERFORMANCE GANA EL RECONOCIMIENTO DE FROST & SULLIVAN

Basado en su reciente análisis del mercado latinoamericano de servicios de outsourcing de centros de contacto, Frost & Sullivan reconoce a Teleperformance (TP) con la Compañía Latinoamericana 2020 del Premio del año. TP es una empresa establecida pero en crecimiento, con más de 26 años de experiencia en el mercado local colombiano.

TP apoya a sus clientes en su viaje de transformación digital con una gama de soluciones, y adicionalmente, durante los últimos dos años la compañía ha estudiado de cerca el comportamiento del cliente y las necesidades de las empresas de acuerdo a su industria para ofrecer soluciones que han transformado la forma de hacer negocios.

"Como parte de la visión BizDev de TP Colombia, a lo largo de la solución, la compañía ha estado trabajando en la Transformación de Negocios Digitales implementando plataformas digitales propietarias que permiten transformaciones, tanto para los procesos internos como para los de los clientes", dijo Juan Manuel González, Analista de Industria. "Por ejemplo, la empresa está implementando de manera intensiva soluciones de automatización de procesos robóticos (RPA) para mejorar la viabilidad del proceso de back-office, generar eficiencias significativas, automatizar las interacciones de front-office, reducir costos y, en última instancia, ayudar a los clientes a ser más competitivos.

Además, TP Colombia implementa las mejores prácticas globales en áreas como ciberseguridad, herramientas de autogestión dinámica y tecnologías de reconocimiento facial y de voz para mejorar los sistemas de control de acceso".

"El enfoque de alta tecnología y alto contacto de TP Colombia le ha permitido adquirir nuevos clientes y retener los existentes año tras año", señaló González. "La empresa ha desarrollado un centro de mando, donde su equipo de gestión de la fuerza laboral (WFM) gestiona y controla diferentes operaciones en tiempo real. Sorprendentemente, el equipo de TP WFM creó recientemente varias aplicaciones innovadoras para proporcionar a sus agentes y empleados los medios para realizar intercambios de tiempo de sus turnos, seguimiento de sus métricas y reducir el desgaste potencial y la falta de cumplimiento de turno. Se espera que este compromiso con la experiencia del cliente y del empleado ayude a la empresa a seguir dominando el mercado colombiano de BPO en el largo plazo".

Cada año, Frost & Sullivan otorga un premio a la Compañía del Año a la organización que demuestra excelencia en términos de estrategia de crecimiento e implementación en su campo. El premio reconoce un alto grado de innovación con productos y tecnologías y el liderazgo resultante en términos de valor para el cliente y penetración en el mercado.



Teleperformance
each interaction matters

TALKDESK SE INTEGRA CON EPIC Y SE UNE A EPIC APP ORCHARD MARKETPLACE

San Francisco -Talkdesk (R), Inc., un proveedor global de experiencia del cliente para empresas obsesionadas con el cliente, anunció su integración con Epic EHR y la disponibilidad de Talkdesk CX Cloud en App Orchard, lo que brinda a las organizaciones de atención médica una mejor manera de brindar a los pacientes un servicio personalizado y sin interrupciones.

A medida que el uso de "puertas de entrada digitales" gana terreno, los pacientes esperan cada vez más experiencias más rápidas y sin fricciones y el tipo de personalización que ofrecen las empresas de bienes y servicios de consumo. Mejorar la experiencia del paciente más allá de las paredes físicas de una clínica u hospital presenta desafíos para muchos proveedores, particularmente para comprender la imagen completa del viaje del paciente a través de todos los canales de comunicación: web, correo electrónico, SMS, aplicación móvil, agente virtual o agente en vivo.

A través de su integración basada en estándares con Epic, una plataforma EHR, Talkdesk hace que sea más fácil para los proveedores guiar a los pacientes en la navegación por los múltiples puntos de contacto y complejidades del sistema de salud y optimizar cada interacción.

"Nuestros pacientes y sus familias esperan y merecen interacciones fluidas y personalizadas cada vez que interactúan con Memorial

Healthcare System", dijo Jeff Sturman, director digital de Memorial Healthcare System.

"La integración de Epic con Talkdesk brinda más contexto y mayor eficiencia a nuestras conversaciones y es esencial para permitirnos brindar experiencias excepcionales a las personas a las que servimos".

"El centro de contacto se ha convertido rápidamente en un activo estratégico para los proveedores de atención médica a medida que trabajan para evolucionar hacia un modelo más centrado en el paciente", dijo Rohit Madhavarapu, vicepresidente de gestión de productos para la atención médica y las ciencias biológicas de Talkdesk.

"Al integrarse con Epic, Talkdesk ayuda a brindar interacciones fluidas al brindarles a los agentes y canales automatizados el contexto y la información necesaria para personalizar y mejorar las experiencias de los pacientes. Además, pueden impulsar la eficiencia operativa y, lo que es más importante, impulsar los resultados clínicos y comerciales".

Además de su integración con Epic y su disponibilidad en App Orchard, Talkdesk también anunció recientemente nuevos proveedores de productos y estrategias de la industria para la atención médica y las ciencias de la vida para ayudar a los proveedores, pagadores, empresas de tecnología médica, biotecnología y farmacéuticas a reinventar la experiencia del paciente.

talkdesk



SVL Y ASCENSOS SE ASOCIAN PARA LLEVAR LOS BENEFICIOS DE AWS AL REINO UNIDO

SVL se complace en anunciar su asociación con el subcontratista europeo de servicio al cliente, Ascensos, para ofrecer una nueva plataforma Amazon Connect a medida que mejorará tanto su servicio a los clientes como la experiencia de los agentes. La llegada de Amazon Connect, una plataforma CCaaS (Contact Center as a Service) en la nube, está cambiando la industria del Contact Center tanto en costos como en tecnología.

Al reemplazar la infraestructura actual con una nueva plataforma Amazon Connect basada en la nube, SVL y Ascensos ahora ofrecerán a sus clientes funciones personalizadas como análisis de voz, automatización de procesos y automatización del lenguaje natural como un servicio bajo demanda.

El producto AWS ha sido perfeccionado por SVL y los desarrolladores de software de la industria Omningage. El nuevo software ha sido diseñado desde la perspectiva del agente, con interfaces altamente intuitivas y análisis sobresalientes para apoyar al agente y su supervisor.

David Gilfillan de Ascensos comentó: "Estamos encantados de asociarnos con SVL para brindar a nuestros clientes un servicio a pedido inigualable, permitiéndoles acceder a funciones avanzadas como análisis que anteriormente habían estado restringidos tanto por el costo como por la infraestructura. Nuestra familia de agentes utilizará un fantástico escritorio intuitivo que les dará un mayor control y, en última instancia, conducirá a una mejor experiencia del cliente."

Debbie Bicker de SVL dijo: "Ha sido un verdadero placer trabajar con Omningage y Ascensos para desarrollar este producto personalizado de Amazon Connect que será un verdadero cambio de juego para el mercado de centros de contacto subcontratados. Los clientes de Ascensos ahora accederán al software que mejorará tanto la productividad como la experiencia del cliente mientras usan el servicio solo cuando realmente lo necesitan".





Troncal Voip)))

COMUNICACIONES AL
ALCANCE DE TODOS

WWW.TRONCALVOIP.COM

RINGCENTRAL Y NICE EXPANDEN Y EXTIENDEN SU ASOCIACIÓN

RingCentral y NICE anunciaron una expansión y extensión de varios años de su acuerdo a largo plazo para comercializar y vender RingCentral Contact Center™ en todo el mundo. Aprovechando la tendencia acelerada de los clientes que compran UCaaS y CCaaS juntos, RingCentral y NICE están ampliando su asociación para brindar los beneficios combinados de sus soluciones, junto con toda la innovación futura y las nuevas geografías. RingCentral Contact Center integra el centro de contacto en la nube CXone de NICE con la plataforma Message Video Phone™ (MVP™) en la nube de RingCentral.

"Permitimos que las organizaciones deleiten a sus clientes en cada interacción con un servicio excepcional", dijo Anand Eswaran, presidente y director de operaciones de RingCentral. "Creemos que es fundamental equipar a los agentes del centro de contacto y a los empleados de la empresa con las herramientas, los conocimientos y las capacidades adecuadas para comunicarse internamente y ayudar a los clientes de forma rápida y eficiente, a través de cualquier modo, dispositivo y lugar. Combinando la plataforma MVP líder en la industria de RingCentral con NICE CXone, RingCentral puede ofrecer la mejor solución UCaaS-CCaaS integrada de su clase que es única en la industria.

Nuestros clientes valoran el hecho de que RingCentral es un proveedor único que vende, implementa y respalda todas sus necesidades de comunicación internas y externas."

"RingCentral Contact Center reúne el poder de dos soluciones líderes en la industria para ayudar a las organizaciones a crear experiencias de clientes de próxima generación y, al mismo tiempo, mejorar la agilidad de la fuerza laboral, reducir costos y mejorar la satisfacción del cliente en el menor tiempo posible", dijo Paul Jarman, CEO de NICE CXone. "Estamos entusiasmados de ofrecer las capacidades avanzadas y la integridad de CXone y extender nuestra exitosa asociación con RingCentral y brindar más innovaciones rápidas a nuestros clientes conjuntos".

"Casi el 63% de las empresas han realizado algún nivel de integración de UC / CC, y el 62% de ellas está utilizando el mismo proveedor", dijo Robin Gareiss, director ejecutivo y analista principal de Metrigy. "Aquellos que usan un solo proveedor como parte de sus proyectos de transformación de CX reportan una mejora del 54,1% en los ingresos y un aumento del 36,9% en las calificaciones de los clientes. Esas mismas métricas cuando usan diferentes proveedores son 25,7% y 29,4%, respectivamente".

The logo for RingCentral, featuring the word "Ring" in blue and "Central" in orange, with a registered trademark symbol (®) to the right.The logo for NICE, featuring the word "NICE" in large, bold, black letters with a registered trademark symbol (®) to the right. A blue horizontal bar is positioned behind the letters "I" and "C".

ORGANICE SUS ARCHIVOS EN LA NUBE CON ESTA SOLUCIÓN DE ALMACENAMIENTO

Mantenga sus archivos importantes respaldados con esta opción de almacenamiento en la nube.

Esperamos que disfrute de ClickOnDeals, presentado en conexión con StackCommerce. WDIV recibe una comisión de afiliado si compra a través de nuestros enlaces. Las computadoras siempre parecen quedarse sin almacenamiento en los peores momentos. Ya sea cuando está en medio de un gran proyecto o en medio de una reunión de Zoom, siempre es un inconveniente. Y eliminar periódicamente el exceso de documentos o cargarlos en un disco duro es solo posponer la próxima vez que su computadora lo empuje para obtener espacio de almacenamiento.

Las soluciones en la nube le permiten cargar automáticamente sobre la marcha, por lo que no necesita perder tiempo reorganizando sus archivos. Polar Backup by Zoolz es la opción perfecta para cualquiera que busque administrar sus datos con la nube, y puede obtener almacenamiento de respaldo en la nube ilimitado hoy por solo \$ 44.99 .

Este plan de almacenamiento en la nube lo respalda. Polar Backup combina el poder de la tecnología de vanguardia de Amazon Web Services (AWS), el cumplimiento de GDPR y un amplio almacenamiento en la nube. Ofrece seguridad, conveniencia y espacio de almacenamiento.

Este sistema se encarga de sus datos para que pueda ordenar, administrar, almacenar, ubicar y obtener una vista previa de sus archivos fácilmente con un solo clic.

Todo se mantiene seguro con el cifrado AES de 256 bits, y puede estar seguro de que sus archivos permanecen guardados, incluso si los elimina de su computadora para conservarlos para siempre a menos que elimine permanentemente la copia de seguridad. Incluso puede personalizar su configuración de seguridad y respaldo para sus necesidades particulares. Polar Backup funciona en dispositivos Mac OS y Windows y almacenará el contenido de tus discos duros internos y externos.

Presentado en Mashable , TNW , TechRadar y PC World , este sistema en la nube ha llamado la atención de una variedad de expertos en tecnología. Si realmente quiere mantener sus archivos seguros o necesita organizar un disco duro desbordado, esta opción de almacenamiento en la nube es para usted.

Por lo general, con un precio de \$ 120, este paquete de almacenamiento de vanguardia está a la venta con un 62% de descuento. Obtén Polar Backup Unlimited Cloud Backup Storage por \$ 44.99 para mantener tus archivos seguros mientras liberas espacio en tu disco duro.



MICROSOFT LANZA NUEVAS HERRAMIENTAS EN UN EVENTO PARA DESARROLLADORES

Al anunciar que más del 95% de las empresas más grandes del mundo están ejecutando sus negocios en Microsoft Cloud, el gigante tecnológico compartió nuevas funciones en sus aplicaciones de productividad, Azure Cloud y Developer Tooling, ayudando a los desarrolladores a construir productivamente, colaborar de forma segura e innovar a escala.

Al comenzar su conferencia de desarrolladores virtual 'Build 2021', Microsoft dijo que la última actualización de Visual Studio 2019 ya está disponible para todos. Incluye mejoras de productividad para el desarrollo de .NET y C++, herramientas de Git integradas mejoradas, soporte para crear flujos de trabajo de acciones de GitHub directamente desde el IDE (entorno de desarrollo integrado), herramientas de contenedor mejoradas y nuevas integraciones de Azure para el desarrollo de la nube.

La compañía también lanzó la hoja de ruta para Visual Studio 2022. "Como siempre, esperamos escuchar los comentarios de los usuarios en nuestra comunidad de desarrolladores para ayudarnos a construir el mejor IDE que podamos. Pronto lanzaremos su primera vista previa con una apariencia renovada", dijo Scott Guthrie, vicepresidente ejecutivo, Cloud and Enterprise Group, Microsoft.

Con más de 145 millones de usuarios activos diarios, Microsoft Teams está integrando aplicaciones y procesos comerciales donde se lleva a cabo la colaboración.

"Las nuevas funciones de reunión permitirán a los desarrolladores crear escenarios innovadores y ampliar las reuniones de Teams, como escenario compartido, extensibilidad del modo Together y más", dijo Guthrie.

El kit de herramientas mejorado de Microsoft Teams facilita la codificación al proporcionar autenticación de línea única, integración de funciones de Azure, cliente de Microsoft Graph de línea única y más, informó la compañía.

En la actualidad, hay más de 1.300 millones de dispositivos que ejecutan Windows en todo el mundo.

"Con Visual Studio, GitHub y Azure, puede codificar desde cualquier lugar con entornos de desarrollo basados en la nube, colaborar sin problemas desde cualquier lugar con herramientas que lo ayudan a trabajar como un equipo distribuido y realizar envíos de forma segura desde cualquier lugar", dijo Microsoft.

En el frente de la nube, Microsoft anunció varias capacidades nuevas que incluyen una nueva categoría de servicios denominada servicios Azure Applied AI.

Estos servicios combinan Azure Cognitive Services con IA para tareas específicas y lógica empresarial, por lo que los desarrolladores pueden acelerar la creación de soluciones de IA para escenarios comunes, como el procesamiento de documentos, el servicio al cliente y la extracción de información del contenido.

Microsoft Build

LOS CIBERATAQUES AUMENTARON UN 33% EN UN AÑO

En los últimos años, escuchamos mucho más sobre ciberataques debido al aumento constante de usuarios de Internet y al crecimiento de la tecnología.

Los piratas informáticos continúan abusando de las vulnerabilidades para su beneficio, y parece que este problema solo aumentará si no se toman las medidas necesarias. Según los datos presentados por el equipo de Atlas VPN, los ciberataques han aumentado un 33% desde el año pasado. La cantidad total de ataques maliciosos en el primer trimestre aumentó de 538 en 2020 a 713 en 2021.

Se filtraron 3.400 millones de registros personales; en enero de 2020, hubo un total de 160 ciberataques. Mientras tanto, enero de 2021 vio 183 ataques maliciosos, un 14% más que el mismo mes del año pasado.

En enero, uno de los ataques más impactantes ocurrió en Facebook cuando se filtraron en línea 533 millones de registros de datos de usuarios de redes sociales. Al observar las cifras de febrero, podemos ver un tremendo aumento en los ciberataques en 2021 en comparación con 2020.

Los ataques maliciosos aumentaron un 33% de 191 en 2020 a 254 en 2021. Aunque febrero es el mes más corto, no detuvo a los piratas informáticos de varias amenazas. A lo largo de este mes, se filtraron un total de 3.400 millones de registros personales.

NÚMERO DE CIBERATAQUES

En marzo de 2021, los ataques cibernéticos aumentaron más del 50% en comparación con marzo de 2020. El número total de ataques aumentó de 187 a 276. A lo largo de marzo, la vulnerabilidad de ProxyLogon Microsoft Exchange Server desató una ola masiva de ataques por parte de actores patrocinados por el estado y ciberdelincuentes.

El malware sigue siendo una de las técnicas más utilizadas para los ciberataques. En el primer trimestre de 2021 se utilizó en el 32% de todos los casos de ciberataques. Los piratas informáticos utilizan malware para engañar a la víctima para que proporcione datos personales para el robo de identidad. Además, los ciberdelincuentes podrían atacar organizaciones con tales ataques para robar datos de tarjetas de crédito de consumidores u otra información financiera.

Los ataques desconocidos fueron los segundos más utilizados en el primer trimestre de este año con un 22%. La amenaza desconocida se clasifica como tal cuando un producto de seguridad no puede reconocer su código, por lo que es difícil detener tales ataques. El siguiente paso es la toma de control de la cuenta (ATO). Este tipo de técnica de ciberataque se utilizó en el 14% de todos los ciberataques en el primer trimestre de 2021. Un ataque ATO es una forma de robo de identidad cuando un ciberdelincuente obtiene acceso no autorizado a las cuentas en línea de las víctimas utilizando nombres de usuario y contraseñas robados. Un ataque exitoso de este tipo conduce a transacciones fraudulentas o compras no aprobadas.

TÉCNICAS DE CIBERATAQUE

Los piratas informáticos que abusan de las vulnerabilidades ocupan el cuarto lugar con un 13%, y los ataques dirigidos ocupan el quinto lugar, ya que el 6% de las amenazas están dirigidas a organizaciones o gobiernos específicos. Este aumento significativo de los ciberataques ha demostrado que muchas empresas o administraciones gubernamentales no están preparadas para manejar las amenazas de ciberseguridad. Dado que cada vez más personas se convierten en víctimas de piratas informáticos, las instituciones responsables deberían intensificar sus esfuerzos en el campo de la ciberseguridad.



LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES DE ESPAÑA LIBERADAS DE LA OBLIGACIÓN DE ACCESO A LA RED

Las empresas de telecomunicaciones que alquilan frecuencias de radio cruciales para implementar servicios de datos móviles 5G ya no tendrán que otorgar a sus rivales acceso a sus redes, dijo recientemente el gobierno de España en términos publicados para una próxima subasta de espectro.

España cuenta con la red de fibra más avanzada de Europa, pero su sector de telecomunicaciones ha sufrido la fragmentación del mercado y los altos gastos generales, con márgenes que se reducen y la deuda aumenta año tras año. "Se eliminó la obligación de los concesionarios mayoritarios de otorgar acceso para incentivar el despliegue (de los servicios de datos 5G)", dijo una portavoz del departamento de infraestructura digital y telecomunicaciones de España. "De esta manera, no está prohibido que los operadores arrendan el acceso a sus redes, pero son libres de hacerlo sin un precio determinado por el estado", agregó la portavoz.

Otros cambios en las condiciones de la próxima subasta de radiofrecuencia, que se realizará a fines de julio, incluyeron una suavización general de las condiciones y un recorte de precios del 15%, lo que generó un alivio de los grupos de telecomunicaciones cargados de deudas que probablemente ofertarán por bandas de espectro. Pero eliminar la obligación de otorgar acceso a la infraestructura de operadores externos puede llamar la atención de los reguladores en Bruselas y Madrid, y de empresas más pequeñas como MasMovil y Euskaltel, que se han basado en acuerdos de uso compartido de redes.

MEJORANDO LAS CONDICIONES

"Las condiciones siguen siendo exigentes y los precios podrían haber sido más bajos, pero reconocemos y agradecemos los esfuerzos del gobierno para mejorar las condiciones", dijo una portavoz de la asociación DigitalEs, que representa a los cuatro mayores operadores.

El gobierno recortó los precios entre un 12,5% y un 20% respecto al año pasado, dependiendo de la banda, extendió el plazo para implementar la cobertura en un año y especificó dónde los operadores deben priorizar los servicios. "Queríamos dejar muy claro qué lugares deben ser cubiertos (por redes 5G); los criterios de cobertura anteriores eran muy amplios", señaló la portavoz de telecomunicaciones del gobierno.

Como dato adicional, el gobierno dijo en abril que duplicaría la duración de las concesiones de frecuencia a 40 años, lo que los operadores aplaudieron por brindar mayor visibilidad.

Orange, que este mes anunció que despediría a 485 empleados para hacer frente al mercado competitivo y altamente fragmentado de España, declinó hacer comentarios, mientras que Vodafone dijo que aún estaba estudiando los términos de la subasta.

España ha priorizado el desarrollo de datos móviles 5G en su estrategia de recuperación pospandémica, destinando casi el 30% de los 140.000 millones de euros (171.000 millones de dólares) que recibirá en fondos de la UE a un plan de digitalización.



LAS ACCIONES DE ORACLE AÚN SE ESTÁN RECUPERANDO A MEDIDA QUE CONTINÚA EL PROGRESO DE LA NUBE

Las acciones de Oracle aún se están recuperando a medida que continúa el progreso de la nube. Oracle se encuentra en medio de una importante reforma empresarial, reinventándose para la nube. En una historia de portada hace cuatro meses, Barron's destacó el progreso de Oracle, y señaló que los inversores aún no habían dado suficiente crédito al gigante del software empresarial por los cambios.

Escribimos que Oracle estaba logrando un progreso claro en la renovación de sus dos pilares comerciales principales, aplicaciones y software de base de datos, al tiempo que ganaba terreno en su impulso para construir un negocio de nube pública para enfrentarse a los líderes del mercado.

Las acciones de Oracle eran simplemente demasiado baratas, escribimos. Ahora es un poco menos barato. Oracle ha estado entre las acciones de tecnología con mejor desempeño del año, con una ganancia de alrededor del 25% desde nuestra historia, frente al 1.4% para el Compuesto Nasdaq.

Puede que el rally no haya terminado. Oracle aún podría sorprender a los inversores en los próximos meses. La semana pasada, la compañía informó ganancias para su cuarto trimestre fiscal que finalizó el 31 de mayo, lo que mostró nuevas evidencias de progreso. Los ingresos generales crecieron un 8%, a \$ 11,2 mil millones, la mejor tasa de crecimiento trimestral de Oracle desde 2011 y por delante del rango de crecimiento previsto de la compañía del 5% al 7%. Las ganancias ajustadas fueron de \$ 1,54 por acción, por delante del rango de orientación de \$ 1,28 a \$ 1,32.

Oracle reportó fortaleza en toda su cartera de aplicaciones, con un crecimiento de ingresos del 46% para Fusion ERP (software financiero para grandes empresas), un crecimiento del 35% para Fusion HCM (software de recursos humanos para grandes empresas) y un crecimiento del 26% para NetSuite ERP (software financiero para pequeñas y medianas empresas). La compañía dijo que su negocio de infraestructura en la nube creció más del 100%.

No hay mucho de qué quejarse. Aún así, los inversores no estaban encantados con las perspectivas de la empresa.

En una conferencia telefónica con inversionistas, el CEO Safra Catz dijo que Oracle espera que el crecimiento de los ingresos para el año fiscal que finaliza en mayo de 2022 sea mejor que en 2021, cuando la compañía expandió la línea superior un 4%. Pero también dijo que Oracle espera casi duplicar el gasto de capital en la nube en el año fiscal 2022 a casi \$ 4 mil millones. El gasto adicional está pesando sobre las ganancias. Para el trimestre de agosto, Oracle prevé ganancias ajustadas de 94 centavos a 98 centavos por acción, perdiendo el pronóstico de Street de 1,03 dólares por acción.

Las acciones de Oracle cayeron alrededor de un 8% en la semana a un reciente \$ 76,54.

La opinión de la empresa es que la oportunidad de la computación en la nube merece una inversión adicional y compensa con creces cualquier debilidad a corto plazo. Catz le dijo a Barron's que los problemas de margen son temporales. "Hay mucho impulso en nuestro negocio de la nube, que generó un crecimiento asombroso de las reservas en el cuarto trimestre", escribió Catz en un correo electrónico. "De cara al próximo año, esperamos que el crecimiento de los ingresos totales se acelere aún más, en función de que una mayor parte de nuestros ingresos provenga de la nube, mientras que nuestros márgenes operativos serán iguales o mejores que los niveles prepandémicos". Al menos un analista optimista todavía encontró algo que le agradó en el informe. "Oracle ofrece a los inversores un juego de valor de alta calidad con la oportunidad de capitalizar la transformación en la nube de la empresa y su modelo cada vez más atractivo", escribió Brian White, analista de Monness Crespi Hardt, al tiempo que reiteraba su calificación de Compra y el precio objetivo de 93 dólares de la acción. "Seríamos compradores de acciones ante cualquier debilidad".

El propio Oracle parece estar de acuerdo. La compañía recompró \$ 8 mil millones en acciones en el trimestre, aumentando su total durante los últimos 12 meses a \$ 21 mil millones. Si bien las acciones no son tan baratas como lo eran en febrero, es probable que este siga siendo el comienzo del cambio de rumbo en Oracle, no el final.

LA COMPUTACIÓN CUÁNTICA LLEGA A GOOGLE CLOUD

Google Cloud ha consolidado la puesta en marcha de la computadora cuántica IonQ para que su equipo cuántico se pueda obtener con su sistema informático en la nube.

El equipo cuántico de 11 qubit de la empresa está disponible para los clientes de Google Cloud System (GCP), y también la empresa prevé que su sistema de 32 qubit esté disponible más adelante este año. Al describir el valor de las noticias en una discusión con Google Cloud, el director ejecutivo y director de estado de IonQ, Peter Chapman recomienda que la oferta garantizará sin duda una "accesibilidad equitativa a los sistemas cuánticos".

"Hacer que los sistemas informáticos cuánticos estén convenientemente disponibles para cualquier persona por medio de la nube muestra que la tecnología cuántica es real debido al hecho de que actualmente cualquier persona puede ejecutar un programa cuántico en un par de minutos y también una tarjeta bancaria", afirma Chapman.

QUANTUM PARA TODOS

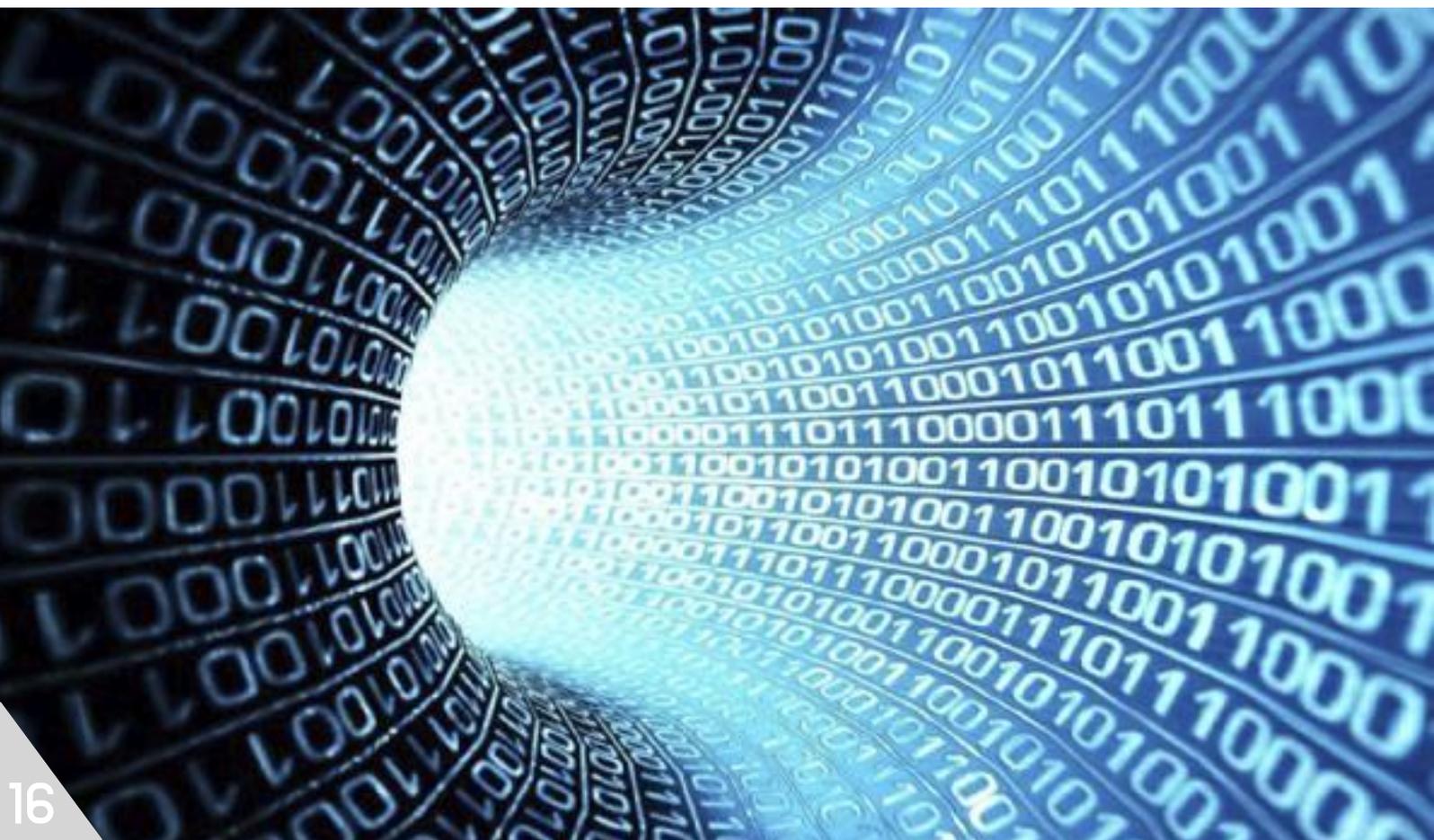
Los sistemas informáticos cuánticos de IonQ están

disponibles en el mercado de GCP y también pueden ser aprovisionados instantáneamente por personas. IonQ comparte que los programadores, científicos y también la empresa pueden acceder al sistema de IonQ con solo un par de clics, similar a cualquier otro sistema disponible en GCP.

El negocio incluye que las personas de GCP ciertamente tendrán la capacidad de programar los sistemas de IonQ utilizando una variedad de conjuntos de crecimiento de aplicaciones de software (SDK), que consisten en Cirq, Qiskit, Cent Lane y también tket, o con una combinación personalizada con las API de IonQ.

Significativamente, el equipo cuántico de IonQ también está disponible en Microsoft Azure y también en AWS.

El lanzamiento de IonQ también tiene en cuenta que la empresa introdujo su sistema de 32 qubits en octubre de 2020 y también desea mejorar su experiencia para establecer pequeños sistemas informáticos cuánticos modulares en 2023, que puedan conectarse en red entre sí dentro de un centro de datos.



INGRAM MICRO CLOUD ANUNCIÓ EL MODELO MARKETPLACE-AS-A-SERVICE

Ingram Micro Cloud anunció su nuevo modelo Marketplace-as-a-Service que permite a los socios revendedores automatizar y escalar sus negocios en la nube.

Ingram Micro Cloud, operador del mercado de soluciones y servicios en la nube, anunció su nuevo modelo Marketplace-as-a-Service. La nueva oferta permite a los socios revendedores lanzar su mercado en la nube y crecer con la administración y facturación de suscripciones en la nube, lo que proporciona una ruta rápida para comercializar y vender sus productos y servicios.

Flexibilidad para escalar y automatizar la prestación de servicios

El nuevo modelo ofrece flexibilidad de escala, automatización de la prestación de servicios, facturación y facturación, y visibilidad de los márgenes de los productos, la estructura de precios y la agrupación. Los revendedores también podrán heredar el catálogo de productos de Ingram Micro Cloud en su escaparate para aumentar sus oportunidades de venta cruzada.

El modelo Marketplace-as-a-Service también permite a los revendedores establecer un escaparate orientado al cliente, a un costo total de propiedad significativamente menor. La compañía declaró que el nuevo modelo continuará ofreciendo un alto nivel de flexibilidad y automatización mediante la integración con las herramientas y sistemas existentes, utilizando la API de Marketplace y otras capacidades de integración de la plataforma. Victor Baez, vicepresidente de Ingram Micro Cloud dijo:

"Al combinar nuestra poderosa tecnología de mercado, experiencia en la industria y catálogo completo de productos, hemos logrado un mercado como servicio de clase mundial que esperamos que transforme fundamentalmente los negocios en la nube de nuestros socios revendedores.

En lugar de adoptar un enfoque único para todos, Ingram Micro Cloud continúa agregando características y funcionalidades para sus socios revendedores, para mantenerse al día con las necesidades y oportunidades dinámicas del canal".

INGRAM MICRO



FUNDACIÓN VODAFONE: SEGUNDA EDICIÓN DE V-TALENT PARA LA INCLUSIÓN DIGITAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Fundación Vodafone España impulsa la inclusión digital de las personas con discapacidad con la segunda edición de v-Talent, que se prolongará hasta finales de marzo de 2022.

Para esta segunda edición, han renovado los convenios con la Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes (AEERC), Down España, Fundación ONCE y Plena inclusión, entidades de referencia en la inclusión en la sociedad de personas con discapacidad, con una inversión total de 410.000 euros. En palabras de Remedios Orrantía, presidenta de la Fundación Vodafone España: "Se busca apoyar el fomento de las competencias digitales de este colectivo, que serán clave en su acceso al mundo laboral (...) v-Talent es un paso más en una labor que llevábamos desarrollando desde hace años.

De hecho, con alguna de las entidades participantes en esta iniciativa colaboramos desde 2013". Es el caso de AEERC, con la que, desde 2013, se colabora para mejorar la empleabilidad de las personas con discapacidad en entornos de contact center en todo el territorio nacional a través del programa Discatel.

Este año el proyecto potenciará la formación online de cien personas con discapacidad y estrena una nueva plataforma para mejorar el reclutamiento y la selección.

En este nuevo ciclo formativo, más de 1.500 usuarios recibirán clases de TIC, que se complementarán con un módulo de educación a distancia y sesiones de refuerzo para alumnos de convocatorias anteriores.

En el caso de la Fundación ONCE se mantiene el programa Por Talento Digital, cuyo objetivo es mejorar los conocimientos, competencias digitales y el acceso a profesiones tecnológicas de personas con discapacidad.

En esta edición, la iniciativa v-Talent apoyará dos iniciativas de Por Talento Digital: un curso de ofimática, gracias al cual están formándose 74 alumnos, y la Convocatoria de Becas Por Talento Digital, con el fin de apoyar la formación específica en el ámbito tecnológico y digital de las personas con discapacidad y favorecer así sus oportunidades de inclusión laboral en empleos técnicos y especializados.



EL PAPEL DEL BIG DATA EN LA BANCA: ¿CÓMO UTILIZAN LOS BANCOS MODERNOS EL BIG DATA?

Recientemente, hemos escuchado sobre Big Data cada vez con más frecuencia. En el mundo digital actual, esta tecnología también se utiliza activamente en la industria financiera. Echemos un vistazo más de cerca a las tareas abordadas por Big Data en la banca y las formas en que garantiza la seguridad cibernética y aumenta la lealtad de los clientes.

MANEJO DE DATOS ANTES Y AHORA

Hace unos cincuenta años, un cliente de banco típico, llamémosle Spencer, entró en una sucursal en su ciudad, donde lo recibió un cajero. El cajero conocía a su cliente porque había prestado servicios a Spencer durante muchos años. Sabía dónde trabajaba Spencer y cuáles eran sus necesidades financieras y, en consecuencia, sabía cómo servirle.

Tal modelo existió durante bastante tiempo. Los bancos se ganaron y mantuvieron la confianza de sus clientes que tenían contacto personal con los empleados del banco.

Hoy, Spencer puede trabajar para una empresa internacional que tiene oficinas en varios países. Es muy posible que se quede en Londres durante dos años, luego en Berlín durante un año, luego en Dubai durante otros dos años, y su próxima parada será Singapur.

Si el antiguo esquema hubiera estado vigente hasta ahora, habría resultado absolutamente inadecuado a la realidad actual. Ningún empleado bancario tendría información precisa sobre los asuntos financieros de Spencer ni sabría cómo satisfacer sus necesidades financieras actuales.

Vivimos en un mundo donde muchas industrias, incluido el sector bancario, resuelven problemas gracias a un nuevo modelo de atención al cliente. La ciencia de datos en la banca permite analizar y almacenar continuamente toda la información de fuentes tradicionales y digitales, creando un rastro electrónico de cada cliente. Aquí la tecnología como Big Data viene al rescate.

¿QUÉ ES BIG DATA?

Big Data se refiere a un volumen cada vez mayor de información estructurada y no estructurada de varios formatos, que pertenece al mismo contexto. Las principales propiedades de esta tecnología son el volumen, la velocidad, la variedad, el valor y la veracidad.

Estos conjuntos de datos de diversas fuentes están más allá de lo que pueden gestionar nuestros sistemas habituales de procesamiento de información. Sin embargo, las principales empresas del mundo ya están utilizando Big Data para hacer frente a desafíos comerciales no estándar.

Según Reuters, en 2019, la Junta de Estabilidad Financiera emitió un informe que indica la necesidad de un seguimiento atento de cómo las empresas utilizan la herramienta Big Data. Los principales actores, incluidos Microsoft, Amazon, eBay, Baidu, Apple, Facebook y Tencent, tienen vastas bases de datos que seguramente les dan una ventaja competitiva. Además de sus operaciones principales, algunas de estas corporaciones ya ofrecen a sus clientes servicios financieros como gestión de activos, pagos y actividades de préstamos.



ALGUNOS PROS Y CONTRAS DE LA TECNOLOGÍA VOIP

PROS

1. COSTO: Los teléfonos VoIP son económicos. El costo de configurarlos y mantenerlos es más económico que el de un sistema telefónico tradicional. Estos teléfonos funcionan en Internet y, por lo tanto, sólo se necesitan una cuenta y una factura para las llamadas telefónicas y por Internet. Ofrece llamadas telefónicas gratuitas de PC a PC, pero puede cobrar por llamar de PC a teléfono fijo. Sin embargo, el costo cobrado es menor que el cobrado por los teléfonos tradicionales.

2. ACCESIBILIDAD: Lo único que importa al hacer una llamada telefónica con VoIP es una conexión a Internet, sin importar la distancia entre las dos personas. Todo lo que necesitan es una conexión a Internet bien establecida para comunicarse a través de estos teléfonos.

3. FLEXIBILIDAD: Este sistema tiene mucha flexibilidad. A diferencia de otras redes, con VoIP, puede conectarse con miles de conexiones.

4. CALIDAD DE VOZ: Si tiene una conexión a Internet eficiente puede experimentar una calidad de voz increíble con estos teléfonos.

5. FUNCIONES MENOS COSTOSAS: Existe una amplia gama de funciones que ofrecen los teléfonos VoIP. Esto incluye: desvío de llamadas, llamada en espera, correo de voz, ID de llamada, llamada entre tres, etc. No tiene que pagar más de lo razonable con VoIP.

CONTRAS

1. NECESIDAD DE CONEXIÓN A INTERNET: Estos teléfonos sólo se pueden utilizar cuando están conectados a un suministro regular de Internet.

2. EMERGENCIAS DE ENERGÍA: En caso de que se produzca un corte de energía, se cortará la conexión a Internet y ya no podrá acceder a teléfonos VoIP. Sin embargo, esto no es un problema importante si la energía se corta raramente o por el tiempo mínimo. Pero puede causar una gran pérdida a su empresa si dura más horas.

3. LATENCIA: La latencia se refiere a la demora o retraso en la realización de llamadas. Esto se debe principalmente a que la información tarda en reunirse para realizar una llamada de buena calidad.



CÓMO CAMBIAR DE UN TELÉFONO TRADICIONAL A VOIP

A continuación se muestran los 8 pasos que puede seguir para cambiar a VoIP desde un teléfono tradicional.

PASO 1: Tener una infraestructura adecuada configurada. Sin embargo, antes de las soluciones PBX en la nube, cambiar a VoIP no era una tarea fácil.

Se ha vuelto mucho más fácil ahora. Aún así, es igualmente importante ir con un plan. Configure la infraestructura adecuada.

PASO 2: Debe garantizar una conexión a Internet confiable antes de cambiar a VoIP.

Le sugerimos que instale una conexión de banda ancha por cable con al menos 100 kbps por línea.

Prueba tu velocidad de Internet.

Si encuentra que no es lo suficientemente rápido, es necesario actualizarlo.

PASO 3: Técnicamente hablando, este sistema funciona mejor cuando se conecta directamente al enrutador o configuración del conmutador. Tenga en cuenta que las oficinas grandes pueden requerir la configuración de VLAN. Le recomendamos que utilice un conmutador en lugar de enrutadores en capas, ya que pueden causar algunos problemas técnicos.

PASO 4: Necesita encontrar el proveedor de VoIP adecuado para conectar sus teléfonos a los servidores VoIP más rápidos y de menor

latencia para lograr llamadas telefónicas de alta calidad.

PASO 5: Implementar las funciones del teléfono empresarial, son importantes porque, sin ellas, su sistema telefónico solo podrá realizar o recibir llamadas telefónicas. Estas características incluyen: Operadora automática IVR (respuesta de voz interactiva) Reenvío automático de llamadas cuando está ocupado, Cola de llamadas Puente de conferencia Marcación por extensión Reenvío de correo de voz Transferencia de número VoIP.

PASO 6: Tenga en cuenta las siguientes cosas al elegir el hardware: Elija teléfonos VoIP para mantener la configuración del teléfono de escritorio. Para obtener una opción de manos libres, se necesitarán auriculares VoIP.

Un softphone VoIP funcionará mejor si desea utilizar un equipo conectado a Internet.

PASO 7: Realiza un programa de formación. Enseñe a los miembros de su personal sobre el nuevo software y hardware.

PASO 8: Es hora de que el sistema se instale. La configuración del sistema VoIP difiere de una empresa a otra y también en el hardware que elija configurar. Para una configuración pequeña, podría ser cuestión de conectar algunos teléfonos en la oficina. Por otro lado, para una empresa más grande, puede ser un proyecto más grande.



ACCENTURE ADQUIRIRÁ EXTON CONSULTING

Accenture anunció la intención de adquirir Exton Consulting para ayudar a los clientes a acelerar y escalar sus proyectos de transformación.

Accenture anunció que la compañía firmó un acuerdo para adquirir una firma consultora francesa que brinda apoyo estratégico y de gestión empresarial a los servicios financieros, Exton Consulting . La empresa no reveló los términos financieros de la transacción. Con la adquisición, Accenture tiene como objetivo ayudar a sus socios a acelerar y escalar sus proyectos de transformación, especialmente en la industria de servicios financieros.

ESTRATEGIA Y GESTIÓN EMPRESARIAL

Exton Consulting, con sede en París, fue fundada en 2006. La empresa ayuda a los consejos de administración de los principales bancos y compañías de seguros a gestionar proyectos de crecimiento y transformación. Con la adquisición, un equipo de aproximadamente 150 profesionales capacitados se unirá al grupo de la industria de

Servicios Financieros de Accenture. Accenture fortalecerá su capacidad para ofrecer soluciones innovadoras de extremo a extremo a una gama más amplia de empresas de servicios financieros. Olivier Girard, líder de la unidad de mercado de Accenture France & Benelux, dijo:

"Nuestra intención de adquirir Exton Consulting es parte de nuestra estrategia de crecimiento general para expandir las habilidades y capacidades críticas en áreas estratégicas de alto crecimiento del mercado. Subraya nuestro compromiso con la industria de servicios financieros, que enfrenta una transformación sin precedentes impulsada por incertidumbres económicas y geopolíticas, desafíos regulatorios, transformación digital, urgencia por reinventar la experiencia del cliente y la necesidad de repensar los modelos operativos. Esta adquisición consolidaría la posición de Accenture como una firma líder en estrategia y consultoría para clientes de servicios financieros en Francia y más allá, llevando nuestras soluciones innovadoras de extremo a extremo a nuevos niveles de velocidad y escala".

exton
consulting

SOLUCIONES INFORMÁTICAS

PÁGINA
WEB



CALL
CENTER



TIENDAS
ONLINE



+34 919 158 215
+34 744 638 917
info@sinux.es
www.sinux.es

Y MUCHAS COSAS MÁS

COREA DEL SUR

AHORA TIENE 15 MILLONES DE USUARIOS DE 5G

A finales de abril, las suscripciones 5G se situaban en 15,15 millones, lo que representa el 21,25 por ciento del total de 71,27 millones de suscripciones móviles en el país, según los datos del Ministerio de Ciencia y TIC.

Los usuarios móviles en redes 5G en Corea del Sur alcanzaron más de 15 millones el mes pasado, según los datos revelados recientemente, mientras los operadores de telecomunicaciones compiten por adquirir más usuarios en las redes de última generación.

Corea del Sur tiene una población de 52 millones. La última cifra marca una desaceleración en el crecimiento de usuarios de 5G en comparación con el comienzo del año.

El país agregó alrededor de 671,000 suscripciones 5G el mes pasado a partir de marzo, mientras que agregó más de 1 millón de usuarios 5G mensuales en enero.

Los principales fabricantes de teléfonos inteligentes aún no han lanzado dispositivos insignia en el mercado local desde el lanzamiento de Samsung de la serie Galaxy S21 en enero.

En mayo, el principal operador de telefonía móvil, SK Telecom, tuvo la mayor cantidad de suscriptores de 5G con 7,07 millones, seguido de KT Corp. con 4,6 millones y LG Uplus con 3,47 millones.

En los últimos meses, los operadores de telecomunicaciones han lanzado teléfonos inteligentes 5G más asequibles, como 'Galaxy Jump' de Samsung Electronics, para acelerar la migración de usuarios de redes de generaciones anteriores.

Los operadores de telecomunicaciones de Corea del Sur lanzaron por primera vez redes 5G en abril de 2019.



2,31 MILLONES DE HOGARES ESTADOUNIDENSES SE SUSCRIBEN AL SUBSIDIO DE BANDA ANCHA

Más de 1,000 proveedores de banda ancha han aceptado participar en el programa, que ofrece a los estadounidenses de bajos ingresos o personas afectadas por COVID-19 descuentos en el servicio mensual de Internet y en la compra de computadoras portátiles o tabletas.

Un total de 2,31 millones de hogares estadounidenses se han inscrito para participar en un programa temporal de subsidio de banda ancha de \$ 3,2 mil millones creado por el Congreso en diciembre, afirmó recientemente la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) de los Estados Unidos.

Más de 1,000 proveedores de banda ancha han aceptado participar en el programa, que ofrece a los estadounidenses de bajos ingresos o personas afectadas por COVID-19 descuentos en el servicio mensual de Internet y en la compra de computadoras portátiles o tabletas.

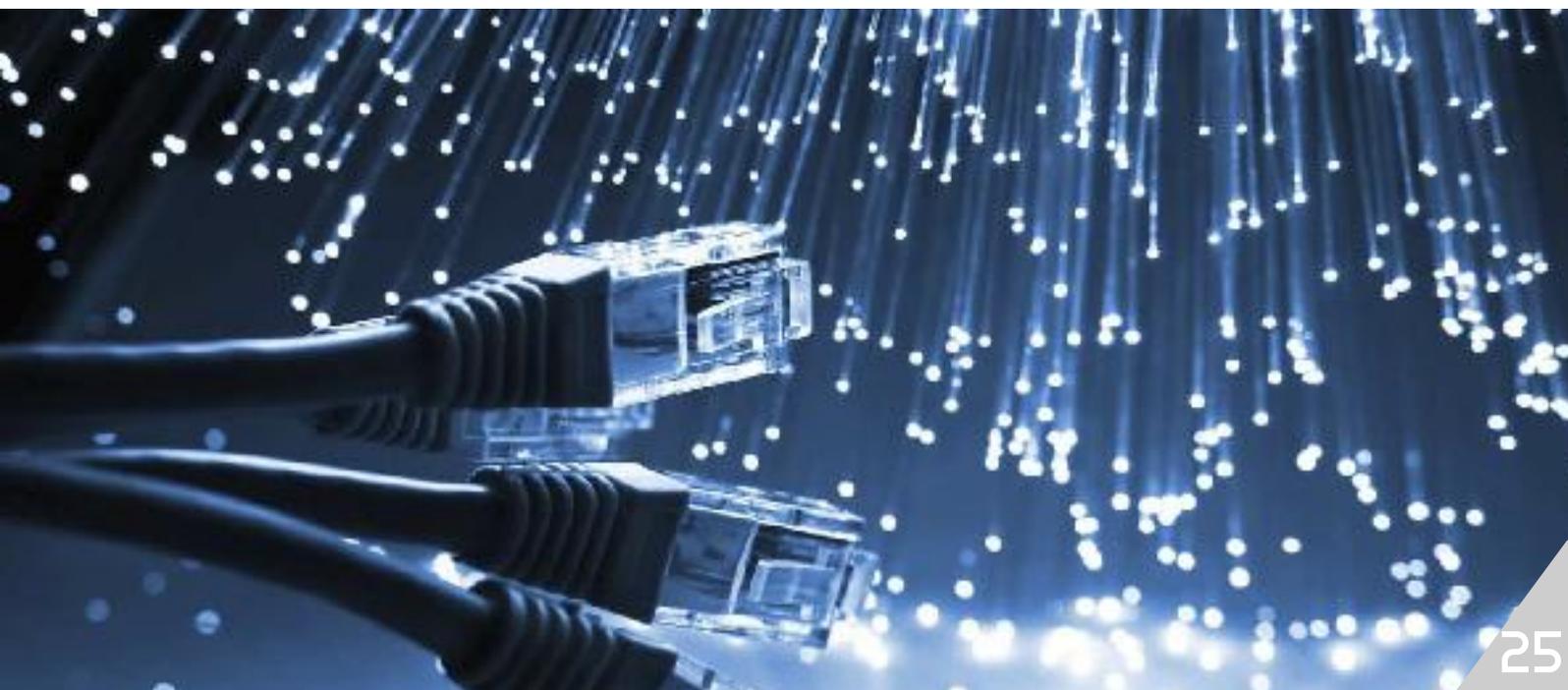
Algunos proveedores estimaron previamente que el programa, que ha estado funcionando desde el 12 de mayo, podría quedarse sin dinero en cuatro a seis meses.

Después de 1,5 millones de hogares inscritos en los primeros 11 días, solo 800,000 se han inscrito en las últimas dos semanas, según muestran los datos publicados por la FCC.

"Estoy encantada de ver que la gran necesidad de soporte de banda ancha asequible se está cumpliendo con más de 2 millones de hogares inscritos en tres cortas semanas", dijo la presidenta interina de la Comisión Federal de Comunicaciones, Jessica Rosenworcel, en un comunicado. Los descuentos, que fueron financiados por el Congreso en diciembre, tienen un valor de hasta \$ 50 al mes para el servicio de Internet y hasta \$ 75 en tierras tribales reconocidas por el gobierno federal. Los consumidores pueden obtener un descuento único de hasta \$ 100 para comprar un dispositivo de los proveedores participantes si contribuyen más de \$ 10 y menos de \$ 50 al precio.

Otros elegibles incluyen aquellos que están en Medicaid o aceptan los beneficios del Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria; hogares con niños que reciben almuerzos o desayunos escolares gratuitos a precio reducido; Beneficiarios de la Beca Pell; y aquellos que han perdido su empleo y han visto reducidos sus ingresos en el último año. Hay 33.2 millones de hogares elegibles para el subsidio que ya califican para un programa existente llamado Lifeline, financiado a través de recargos en los servicios telefónicos.

Una gran pregunta sigue siendo si el Congreso optará por extender el programa una vez que se acaben los fondos y cómo lo pagaría.



ALGUNAS PRÁCTICAS BÁSICAS DE CIBERSEGURIDAD

Existen algunas técnicas básicas que se pueden implementar en casi todas las organizaciones, una suerte de prácticas mínimas que desde Parada Visual queremos compartir con nuestros lectores:

AUTENTICACIÓN MULTIFACTOR (MFA):

Algunos dicen que una de las mejores situaciones es no usar mensajes de texto u otras técnicas de autenticación basadas en teléfonos que podrían ser pirateadas.

Pero, de lo que se trata es de ser lo suficientemente seguros como para que el atacante pase de largo y vaya por otra víctima. Los ataques por SMS requieren que el atacante se dirija a la compañía.

La suplantación de un número de teléfono específico requiere planificación y tiempo. Para la mayoría de organizaciones, esta focalización no es realista. Cualquier tipo de segundo método de autenticación es una ventaja.

PARCHEO Y PRIORIZACIÓN DE VULNERABILIDADES:

Con frecuencia se implementan parches de estación de trabajo sobre otros

de red porque permiten la recuperación de los problemas del endpoint más rápido que los del servidor.

Al evaluar qué parchear, hay que revisar las posibilidades de explotación y dar prioridad a cualquier técnica que esté de cara al público.

La puntuación del Common Vulnerability Scoring System (CVSS) ayuda a comprender la gravedad de las vulnerabilidades. Cuanto más alta sea esa puntuación, más remoto puede ser un atacante.

CONTROLES DE SECUENCIAS DE COMANDOS DE MICROSOFT OFFICE:

El phishing es una forma clave de los atacantes para acceder a las compañías. Para que tenga éxito, existe un punto de entrada importante: los macros de Office. La mayor parte de su base de usuarios a menudo puede funcionar bien con una versión simplificada de Word o Excel para el uso diarios. Asimismo, hay que revisar las opciones de control PowerShell y otras técnicas de scripting. Hay que configurar una política que permita que solo se ejecuten en la compañía scripts de PowerShell firmados.

ADMINISTRAR CONTRASEÑAS:

Con demasiada frecuencia se reutilizan y no se eligen claves seguras. Si la infraestructura básica de Active Directory de una organización impide configurar credenciales seguras, frases de contraseña, datos biométricos o incluso tarjetas inteligentes, se pueden añadir soluciones de dos factores. La administración de contraseñas debe seguir siendo un objetivo clave en las compañías. El robo de éstas supone la vía de entrada para los ciberdelincuentes.

MANTENER LAS REGLAS DEL FIREWALL ACTUALIZADAS:

En la era de la nube, no hay que pasar por alto el elemento en que se solía confiar para la seguridad: el firewall. A menudo, puede hacer parte del trabajo pesado al bloquear el tráfico que no debería salir de la red. Idealmente, solo el tráfico conocido y permitido debe tener configuradas reglas de salida. La realidad es que para muchas aplicaciones ejecutar el firewall en modo auditoría permite comprender mejor dónde se dirige el tráfico y después desarrollar las reglas de firewall en consecuencia.





AKAMAI MEJORA SU PLATAFORMA DE BORDE

Akamai anunció mejoras para permitir a los usuarios crear y ofrecer mejores experiencias de usuario en el perímetro.

La protección y la entrega digital de proveedor de soluciones de experiencia, Akamai ha anunciado mejoras que incluyen el uso de capa gratuita, el acceso rápido a los datos, y la aceleración del tráfico API de la empresa declaró que las mejoras están diseñadas para permitir a los usuarios crear y ofrecer mejores experiencias de usuario en el borde. La última versión proporciona a los desarrolladores capacidades más ricas y un mayor control en el borde.

LAS MEJORAS DE LA PLATAFORMA EDGE INCLUYEN:

Más flexibilidad para EdgeWorkers , lo que facilita aún más a los desarrolladores la implementación de código en el perímetro. Los nuevos niveles de recursos ofrecen a los desarrolladores una opción al empaquetar CPU y memoria, junto con opciones de precios acordados, para satisfacer mejor sus necesidades. EdgeKV proporciona acceso a datos de alta disponibilidad y baja latencia para código personalizado en el borde. EdgeKV es un almacén de valor clave distribuido globalmente que simplifica y acelera las funciones de la base de datos para aplicaciones de borde.

No existe un lenguaje de consulta complejo y admite una amplia gama de tipos de datos.

API Acceleration , la oferta de entrega más reciente de Akamai optimizada específicamente para el tráfico de API, proporciona una mayor confiabilidad y rendimiento a escala. A medida que las aplicaciones con uso intensivo de API se han vuelto cada vez más populares, el tráfico de API se ha disparado.

La compañía también declaró que EdgeWorkers y EdgeKV ofrecen un nivel de precios gratuito que permite la lista completa de funciones del producto e incluye un total de 60 millones de eventos gratuitos por mes. Lelah Manz, vicepresidente senior de Edge Technology Group en Akamai dijo:

“Desde que presentamos EdgeWorkers, nos hemos inspirado en las formas creativas en que los clientes utilizan Akamai Intelligent Edge para ofrecer experiencias de usuario increíbles. Con esta última versión de la plataforma, esperamos acelerar esta innovación al brindar a los desarrolladores la capacidad de crear aplicaciones verdaderamente transformadoras en el borde. Sabemos que solo estamos rascando la superficie y estamos ansiosos por ver qué nuevas ideas toman forma con EdgeWorkers y la plataforma Akamai”.



CHINA BUSCA EN EL OCÉANO UNA FORMA MÁS BARATA DE ENFRIAR CENTROS DE DATOS HAMBRIENTOS DE ENERGÍA

China está mirando al mar para ayudar a reducir el costo de enfriamiento de los centros de datos que albergan computadoras y servidores potentes, y también para reducir el consumo de fuentes de energía tradicionales en un sector conocido por sus altas necesidades de electricidad.

La provincia de la isla sureña de Hainan ha comenzado a trabajar en el primer centro de datos comercial submarino del mundo, y se espera que esté terminado en cinco años, dijo el regulador estatal de activos en Hainan en su sitio web.

Los centros de datos están equipados con racks de servidores que almacenan y procesan datos de Internet y consumen grandes cantidades de energía para enfriar sus redes informáticas. Los costos de energía representan hasta el 70% de los gastos operativos en un centro de datos en China, según estadísticas de Greenpeace.

La firma de tecnología marítima Highlander, que cotiza en Shenzhen, se está asociando con el gobierno local en la construcción, y la tecnología del proveedor de servicios de Internet Beijing Sinnet supervisará su operación en el futuro.

Se finalizó el diseño general del centro y se realizó un estudio inicial de un área frente a la costa, agregó. Algunos expertos dicen que un centro de datos submarino funcionaría con una mayor eficiencia energética al aprovechar el agua de mar constantemente fría, pero otros se muestran escépticos sobre el rendimiento de la inversión y la fiabilidad de las instalaciones submarinas.

"Aunque los gastos de energía pueden ser más bajos que los de los centros de datos terrestres, la inversión única al principio podría ser masiva", dijo Yang Zhiyong, analista de CCID Consulting, una consultora de TI respaldada por el estado.

"Soy escéptico sobre su rentabilidad". No se dio ningún valor de inversión en el comunicado de Hainan. Tampoco estaba claro quién financiaría el proyecto.

En 2018, Microsoft bajó un centro de datos no comercial del tamaño de un camión a unos 35 metros (117 pies) en el mar frente a Gran Bretaña.

El centro de datos en miniatura se recuperó el año pasado y Microsoft declaró que el experimento fue un éxito.

El centro de datos de Hainan no es grande, con solo 100 gabinetes de datos, cada uno de los cuales contiene varios racks de servidores. Los centros de datos pequeños a medianos en tierra suelen albergar hasta 3000 racks de servidores cada uno.

"La tecnología para los centros de datos submarinos aún no está madura", dijo Yang. "Me temo que los clientes de Internet probablemente no lo abordarían primero, ya que su principal preocupación es la seguridad y estabilidad de la infraestructura de datos".



AWS APROVECHARÁ LA NUBE PARA EXPANDIRSE EN INDIA: DHAWAN

Al ser testigo de un punto de inflexión en el gasto de los clientes en tecnología en la nube, Amazon Web Services (AWS) está considerando la expansión en el mercado 'crítico' de India al aprovechar 'enormes oportunidades' en sectores como servicios financieros, medios y entretenimiento, y telecomunicaciones, una empresa senior dijo el funcionario.

"Esta es la tormenta perfecta para la digitalización en India y estamos viendo un gran punto de inflexión hacia los clientes que invierten en tecnología en la nube", dijo Ashish Dhawan, MD, empresa, mercado medio y negocios globales, Asia del Sur, AWS.

"AWS está aumentando su presencia en India y estamos comprometidos a invertir en India y poner el poder de AWS Cloud directamente en manos de nuestros clientes, nuestros socios y desarrolladores", agregó.

Dhawan agregó que India era un mercado muy crítico para AWS y el anuncio de la compañía de su segunda región (Hyderabad) aquí es testimonio del hecho de que está viendo una mayor demanda de clientes aquí y está invirtiendo para satisfacer esa demanda.

"El crecimiento en la India no se produce solo en el segmento empresarial que administro, sino también en segmentos como las empresas nativas digitales (DNB) y los proveedores de software independientes (ISV), porque la India alberga una serie de software B2B -empresas de servicios (SaaS)", dijo.

Dhawan dijo que el año pasado fue un gran año para los clientes que migraron sus cargas de trabajo críticas, como SAP a AWS, y que la compañía también vio nuevas inversiones en análisis y cargas de trabajo de aprendizaje automático. Por ejemplo, dijo, HDFC Life había creado una plataforma de datos llamada Atom, que utilizaba AWS Cloud para analizar las expectativas de los clientes e interactuar de manera significativa con ellos en todas las plataformas en línea.

"Entonces, [ha habido] un gran impulso durante el año en el análisis y el aprendizaje automático. Existe un enfoque basado en datos e impulsado por la innovación por parte de los clientes para ejecutar cargas de trabajo críticas como SAP y otras aplicaciones en AWS, lo que significa más migración y modernización de aplicaciones. Estas son las dos áreas de crecimiento para nosotros, que giran en torno a la migración y modernización de aplicaciones y la segunda se refiere a las cargas de trabajo basadas en datos", dijo.

Respondiendo a una consulta, el Sr. Dhawan dijo que India presentaba una gran oportunidad para que AWS ayudara a los clientes de servicios financieros a transformar sus plataformas bancarias y de seguros. Agregó que los pagos y el mercado de capitales también eran una oportunidad de mercado emergente para la empresa.

"La industria de los medios y el entretenimiento también es una oportunidad para nosotros. Desde la creación de contenido hasta la distribución de contenido y la cadena de suministro digital, AWS permite que todos nuestros clientes OTT más grandes entreguen contenido en India, especialmente durante esta época de pandemia. Por último, la industria de las telecomunicaciones es otro mercado importante para nosotros dado que ha experimentado un resurgimiento durante la pandemia, y trabajar desde casa ha llevado a un aumento en el uso de banda ancha", agregó.



EL FUTURO DE LA IA EN 2021

La IA ya es una gran parte de nuestro mundo, lo que afecta los resultados de búsqueda en línea y la forma en que compramos. El interés en la IA ha atraído inversiones a largo plazo en el uso de la IA en varias industrias, particularmente en el servicio al cliente, diagnósticos médicos y vehículos autónomos. El aumento de los datos disponibles a través de la investigación ha creado mejores algoritmos que han permitido sistemas de inteligencia artificial más complejos que mejoran la experiencia del usuario con los motores de búsqueda y las herramientas de traducción en línea, pero también significa que las empresas pueden realizar campañas de marketing y ventas mucho más enfocadas a los clientes y los mercados financieros. asistentes virtuales capaces de atender más que las solicitudes más simples.

LA SEGURIDAD CIBERNÉTICA

Las mejoras del sistema de inteligencia artificial implicarán el procesamiento de cantidades masivas de datos que necesitan una potencia informática mejorada y mejores algoritmos y herramientas. El uso de criptografía y blockchain ha facilitado la creación de estos avances, ya que pueden compartir datos públicamente mientras mantienen la confidencialidad de la información de la empresa.

Cuando se trata de una ciberseguridad más amplia, la IA es fundamental en la identificación y predicción de las amenazas a la ciberseguridad. Esto es particularmente cierto para los casinos en línea como el casino Starspins, donde está involucrado el dinero real, por lo que las cuentas bancarias de las personas deben estar protegidas. La seguridad ya es buena, pero la inteligencia artificial llevará la seguridad de los casinos a un nivel en el que será raro escuchar sobre brechas de seguridad en sitios web y aplicaciones de juegos en línea.

CONDUCCIÓN AUTÓNOMA

No es solo Tesla quien se centra en la conducción autónoma. Los vehículos semiautónomos actuales todavía requieren conductores, pero la tecnología mejorada está adelantando la fecha de la primera

conducción completamente automatizada. Es casi seguro que habrá retrasos antes de que los vehículos autónomos se vean en las carreteras debido a cuestiones espinosas en torno a la responsabilidad en casos de accidentes. A pesar de esto, se pronostica que alrededor del 15 por ciento de los vehículos vendidos en 2030 serán completamente autónomos.

CHATBOTS

Otro uso de la IA donde hay investigación y desarrollo continuos es con agentes conversacionales, más comúnmente conocidos como chatbots. Estos se utilizan con mayor frecuencia en servicios al cliente y centros de llamadas. Los chatbots son limitados ahora, pero el futuro de la IA en 2021 verá mejoras en la forma en que se gestionan las tareas de los clientes. Esto es a través de asistentes de inteligencia artificial orientados al cliente que actúan como el primer puerto de escala para las consultas de los clientes, respondiendo preguntas simples y reenviando problemas complejos a los agentes en vivo. Hay asistentes de inteligencia artificial que apoyan a los agentes que son utilizados por los agentes de servicio al cliente en vivo para apoyarlos mientras interactúan con los clientes, lo que mejora la productividad. Mucho de eso estará respaldado por avances en la comprensión del lenguaje natural en un alejamiento de los estrechos conjuntos de respuestas de hoy que brindan respuestas simples a preguntas simples.

MÉDICO

Si bien es emocionante ver hasta dónde puede llegar la IA, los modelos de IA son complejos y aún queda mucho trabajo por hacer para que sean más eficientes. Afortunadamente, aquellos que usan IA no tienen que entender con la tecnología gracias al uso de Explicable AI (XAI). En el campo médico, esto significa que un diagnóstico realizado por un modelo de IA proporcionará al médico el análisis detrás del diagnóstico, que es información que también puede ser entendida por el paciente.

COMERCIO ELECTRÓNICO

Desde el marketing hasta el cumplimiento y la distribución, la IA seguirá desempeñando un papel central en el comercio electrónico para todos los sectores empresariales. Actualmente, es difícil integrar diferentes modelos de IA, pero la investigación colaborativa entre gigantes tecnológicos como Microsoft, Amazon y otros está llevando a la construcción de un Open Neural Network Exchange (ONNX) para permitir la integración. Se prevé que esta sea la base de toda la IA futura.

Esto permitirá comunicaciones de chatbox más complejas y otros avances de compras personalizados, así como publicidad dirigida basada en imágenes y automatización de inventario y almacén.

DIALPAD: LLAMADAS MÁS INTELIGENTES Y SEGURAS PARA USUARIOS DE MICROSOFT TEAMS

Dialpad es líder de la industria de las colaboraciones y las comunicaciones impulsadas por Inteligencia Artificial, ha anunciado la integración de su plataforma con Microsoft Teams, una solución líder para la colaboración y la participación en equipo. Dialpad for Microsoft Teams es una integración de enrutamiento directo basado en la nube que conecta de manera fluida las características de telefonía de nivel empresarial y las funcionalidades galardonadas de Voice Intelligence (Vi™) de Dialpad en el entorno nativo de Microsoft Teams.

A medida que los métodos de trabajo continúan evolucionando, Dialpad se sitúa en la vanguardia, creando mejores experiencias de comunicación, más inteligentes y más fluidas. Con el enrutamiento directo de Dialpad en el centro de la integración, los usuarios de Microsoft Teams obtienen acceso a las funciones de llamada mundial con conectividad de red telefónica conmutada (RTC) en 49 países, además de las funciones sofisticadas de llamadas entrantes y salientes. Con tecnología de reconocimiento automático de voz, procesamiento de lenguajes naturales y aprendizaje automático, Dialpad Vi ofrece a los usuarios de Microsoft Teams transcripciones a tiempo real, análisis sólidos, coaching durante la llamada e ideas inteligentes para conversaciones en cada llamada.

En palabras de Craig Walker, CEO de Dialpad: "En este momento las inversiones en tecnología y comunicaciones deben centrarse en soluciones que se integren completamente en el modo en que operan las empresas

en día, pero que sean flexibles y extensibles para evolucionar con ellas el día de mañana. Hoy en día más de 145 millones de personas utilizan Microsoft Teams como la herramienta de colaboración de su equipo y nadie en el sector de las comunicaciones unificadas ofrece mejores servicios de telefonía que Dialpad. Nos complace observar el impacto positivo que el enrutamiento directo de Dialpad ejercerá en la experiencia de llamada de las empresas que utilicen Microsoft Teams. Con una plataforma de integración abierta que expande y unifica las aplicaciones empresariales, Dialpad ofrece las mejores herramientas para que los equipos desempeñen su labor de la mejor manera posible, ahora y en el futuro".

La pandemia de coronavirus ha abierto los ojos del mundo empresarial a nuevas formas de trabajar y ha marcado el comienzo de la era del entorno laboral híbrido. Las empresas han implementado varias herramientas para que los empleados remotos permanezcan conectados y comprometidos a través de herramientas de videoconferencia, mensajería y chat, junto con soluciones de voz más tradicionales. Además de las responsabilidades habituales de sus funciones, los empleados hacen frente a una nueva curva de aprendizaje para integrar estas herramientas en su día laboral. Gestionar diversas aplicaciones para llevar a cabo una simple conversación puede tener efectos perjudiciales en la productividad del equipo. Dialpad for Microsoft Teams centraliza y agiliza las comunicaciones de los empleados para lograr equipos más eficientes, involucrados y, en última instancia, inclusivos.

MÉXICO

RECONOCEN A
NICE ENLIGHTEN AI PRODUCTO DEL AÑO

NICE Enlighten AI for Customer Satisfaction ha sido nombrado ganador del Premio Producto del Año 2021 de la revista CUSTOMER, otorgado por la empresa de medios integrados TMC.

Al destacar los productos que permiten a sus clientes cumplir y superar las expectativas de los consumidores, el premio reconoce a las organizaciones que están avanzando en las industrias de Contact Center, CRM y teleservicios, una solución a la vez.

En palabras de Barry Cooper, presidente de NICE Workforce and Customer Experience Group: "Empoderamos a las organizaciones para que impulsen la lealtad a la marca al permitir que la experiencia de cada cliente sea personalizada y contextual. A medida que las compañías priorizan la entrega de CX de próxima generación, es un orgullo arrojar luz sobre cómo la integración de la Inteligencia Artificial en todas partes ayuda a aumentar de manera medible la satisfacción de los clientes y el compromiso de los empleados".

NICE Enlighten AI for Customer Satisfaction permite a las empresas de todos los tamaños hacer de manera proactiva que cada interacción con el cliente sea excepcional. Interpreta y mide objetivamente los comportamientos humanos que influyen en la satisfacción del cliente.

Los modelos de comportamiento de Enlighten AI listos para usar puntúan de manera precisa e inmediata nueve comportamientos específicos de los agentes: demostrar propiedad, ser empático, cuestionar de manera efectiva, entre otros, así como el sentimiento del cliente en cada interacción y presentarlos en los paneles del agente y del gerente.

Como resultado, los agentes pueden adaptarse y mejorar su comportamiento de manera proactiva en tiempo real, mientras que los gerentes pueden identificar oportunidades de entrenamiento para impulsar el desarrollo a largo plazo.

ACERCA DE NICE

NICE, es el proveedor líder mundial de soluciones de software empresarial en la nube y locales que permiten a las organizaciones tomar decisiones más inteligentes basadas en análisis avanzados de datos estructurados y no estructurados.

NICE ayuda a las organizaciones de todos los tamaños a ofrecer un mejor servicio al cliente, garantizar el cumplimiento, combatir el fraude y salvaguardar a los ciudadanos. Más de 25,000 organizaciones en más de 150 países, incluidas más de 85 de las compañías Fortune 100, están utilizando soluciones NICE.



MÉXICO

CIBERSEGURIDAD PREOCUPA
A 92% DE USUARIOS DE INTERNET

La mayoría de los encuestados por la Asociación de Internet MX (AIMX), tiene a la ciberseguridad como foco rojo. El 60% de los usuarios de Internet encuestados por la (AIMX) considera que su equipo no está protegido ante las amenazas de ciberseguridad que presenta el uso de la red de redes, y el 92% está preocupado por la ciberseguridad.

Consideran que la medida más importante para el uso seguro de internet es la conexión a un red que esté protegida.

LAS PRINCIPALES PREOCUPACIONES SON:

La suplantación de identidad
El Fraude
Las pérdidas financieras.

Usar contraseñas robustas fue considerada como la medida de seguridad más importante, seguida de mantener actualizados los sistemas.

El 53% de los usuarios ha sido víctima de alguna vulneración en los últimos 12 meses.

ENTRE LAS CONSECUENCIAS MÁS IMPORTANTES SE ENCUENTRAN:

Pérdida de información
Fraudes
Desfalcos financieros

RESUMIENDO LOS PRINCIPALES RESULTADOS ARROJADOS POR EL ESTUDIO:

El 68% de los encuestados nunca actualiza el sistema operativo o software de su equipo.

El 6% desconoce cómo hacerlo.

El 30% no sabe si cuenta o no con software antimalware.

El 10% nunca actualiza las herramientas de protección que integra su equipo.

El 47% es responsable de la seguridad en su computadora;

38% Se apoya en el personal de TI de la organización o empresa en que labora.

Más del 83% de los usuario no utiliza o no sabe si su computadora cuenta con un software que permita controlar el tráfico de sus dispositivos.

10% de los usuarios nunca realiza un respaldo de su información y 38% lo hace cada vez que se acuerda.



COSTA RICA

SITEL GROUP ACUERDA COMPRA DE SYKES POR \$2.200 MILLONES

La empresa Sykes tiene en operación en Costa Rica cinco centros de servicios, el más reciente de ellos en la ciudad de Liberia. La firma Sitel Group anunció un acuerdo definitivo para la adquisición de la empresa Sykes Enterprises Incorporated, por un monto de \$2.200 millones, de acuerdo un comunicado de ambas compañías.

Según los términos del acuerdo, una subsidiaria de Sitel Group adquirirá todas las acciones en circulación de Sykes en una transacción en efectivo valorada en los \$2.200 millones. Sitel Group es un proveedor mundial de productos y soluciones de experiencia del cliente. El año pasado calculó sus ingresos en \$2.100 millones, según su página web, con presencia en 29 países y 120 oficinas alrededor del mundo.

La empresa dice que presta los servicios en tres modalidades: el contact center físico tradicional, el Sitel at Home o agentes que trabajan desde casa y los MAXhubs, que son lugares físicos más pequeños, más colaborativos y atractivos.

El comunicado del acuerdo de compra de Sykes explica que el socio y principal accionista de Sitel Group es Creadev, el brazo de inversión empresarial de la familia Mulliez. Los negocios de dicha familia, originaria de Francia, incluyen 200 empresas, que emplean a unas 600.000 personas en más de 35 países, según la página de Creadev.

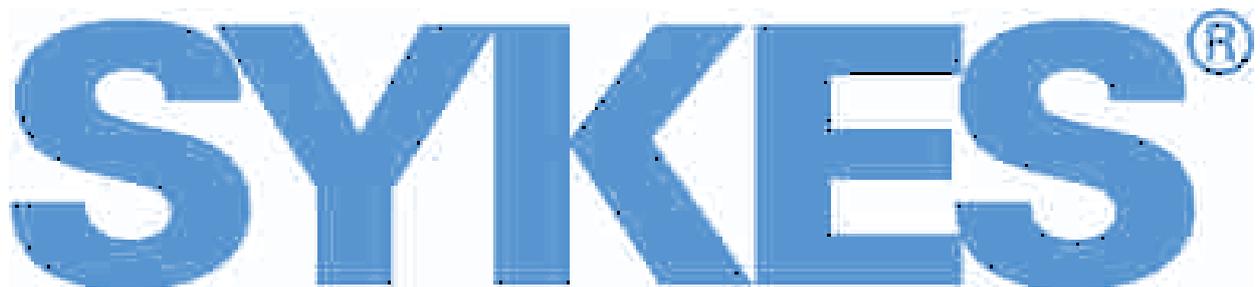
La multinacional Sykes tiene ya 22 años en Costa Rica y presta servicios tercerizados en alta tecnología. Tiene sedes en Heredia, Moravia, Hatillo Centro, San Pedro, y la más reciente en Liberia, donde, en setiembre, anunció la apertura y la contratación de 600 personas en un plazo de 18 meses. Sitel Group indicó que opera en el sector global de la experiencia del cliente y ofrece una amplia gama de productos y soluciones para sus más de 400 clientes.

La compra de Sykes hace que la compañía combinada esté preparada para un crecimiento sostenible, como uno de los principales actores de BPO (business process outsourcing o subcontratación de procesos de negocios) con una amplia gama de productos.

Después de concluir la transacción la compañía combinada tendrá 155.000 empleados en oficinas globales en 39 países, con atención a más de 600 clientes, en más de 50 idiomas, se indica en el comunicado.

El informe acerca de esta adquisición agrega que con el aumento de capacidad de la compañía combinada, se espera que alcance ingresos superiores a \$4.000 millones en 2021.

La transacción, agregó el comunicado, no está sujeta a una condición de financiamiento y se espera que se complete en la segunda mitad de 2021, sujeto a la aprobación de los accionistas de Sykes y las condiciones de cierre habituales, incluido el vencimiento o la terminación del periodo de espera, según la ley.



SYKES®

COSTA RICA

GBM Y CISCO APORTAN LO ÚLTIMO EN TECNOLOGÍA PARA CONTACT CENTERS

Aportar lo último en tecnología para Contact Centers es la apuesta de GBM y Cisco.

El objetivo de Cisco Webex Contact Center de GBM es dotar a las empresas costarricenses con herramientas para Contact Centers de última generación y que se adapten a la nueva forma de hacer negocios, a los nuevos modelos de negocio, llegarle a sus clientes de forma proactiva en el canal de su preferencia, sin esperas y de forma ágil.

La solución se puede adquirir mediante una suscripción de servicio en la nube en la cual todos los canales como E-mail, Webchat, Facebook Messenger, Cola de Llamadas...

Estos servicios se brindan desde la nube de una manera rápida e intuitiva, con integraciones nativas a software de CRM e inteligencia artificial.

Dentro de sus beneficios se encuentra que su

implementación es sumamente rápida, se puede integrar a cualquier central telefónica, inclusive con números fijos y celulares.

Además, unifica las experiencias de los clientes como de los agentes en la cual se obtiene valor en cinco pilares: Digital First, Contextual, Inteligencia, Flexibilidad y Colaboración.

Esteban Pereira, especialista en soluciones de colaboración para GBM, explicó que esta solución puede ser utilizada por cualquier empresa que tenga la necesidad de atender clientes por medios digitales, no solo por voz, en un ecosistema de omnicanalidad, logrando cumplir con los niveles de contactabilidad de los clientes.

Así las cosas, el país centroamericano avanza hacia la transformación digital de sus servicios de contact center, agregando valor a las operaciones de las empresas y capacitando a la fuerza de trabajo del país.



ARGENTINA

CALL CENTER APUNTALA SISTEMA DE REHABILITACIÓN POSTCOVID

El municipio argentino de Río Grande “ha invertido cerca de 35 millones de pesos, en lo que va del año, para afrontar la emergencia sanitaria y fortalecer la salud municipal. Se adquirieron reactivos para los operativos de testeos; se mejoran los centros de salud ampliando su servicio y se sumaron nuevos vehículos abocados a salud, entre otras cosas”, indica un comunicado de prensa.

Desde el inicio de la pandemia, el Municipio ha implementado diversas políticas con el fin de hacer frente a la situación sanitaria y resguardar la salud de la comunidad.

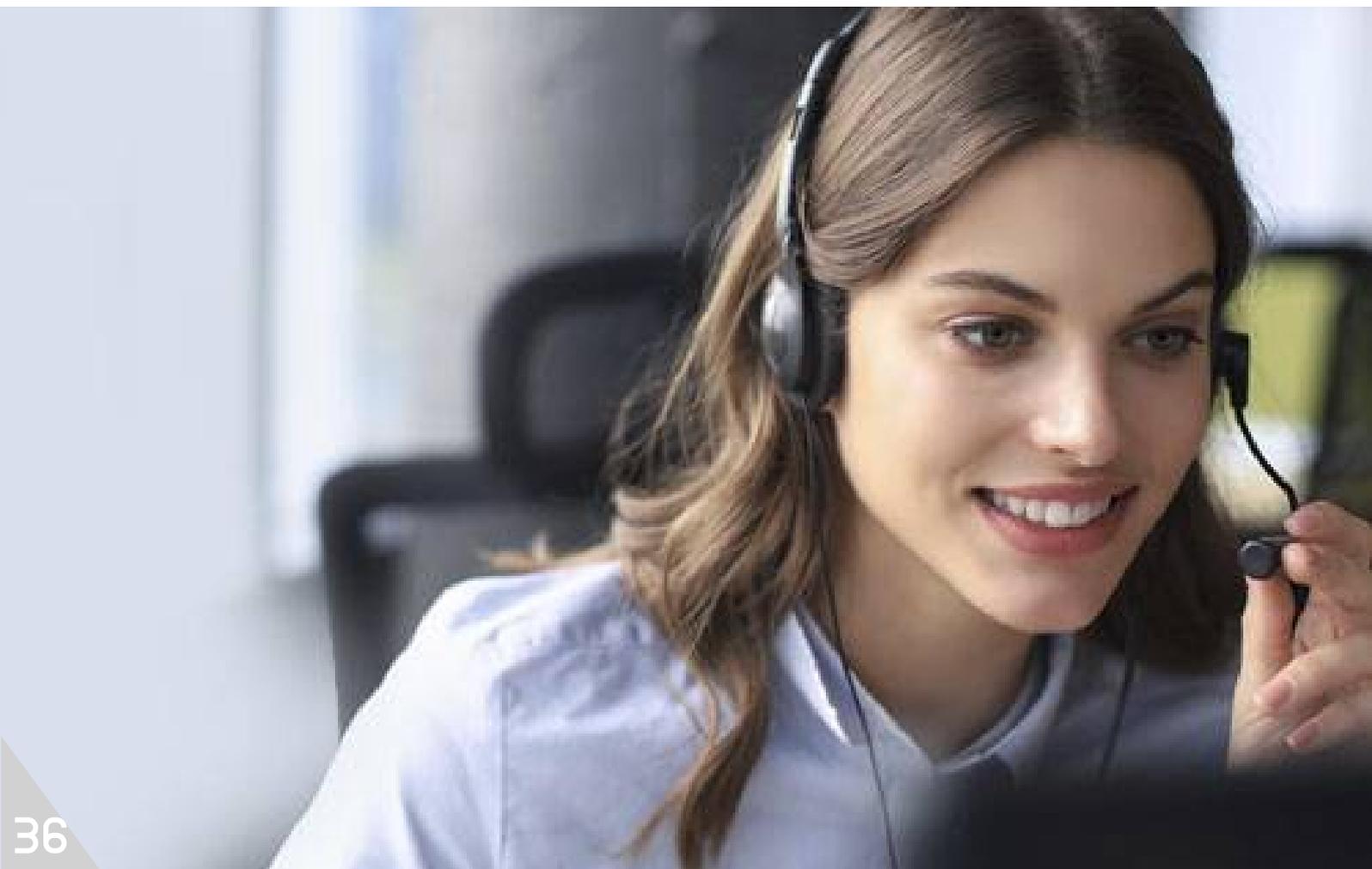
Por ejemplo, durante el 2020, se adquirieron insumos y el termociclador PCR, traídos desde China; se puso en marcha el Laboratorio de Biología Molecular; el Centro de Cuidados para Pacientes Leves y la Unidad de Rehabilitación Post Covid. A través de un call center, se colaboró con el Centro de Cuidados destinado a la atención de pacientes leves y también con la Unidad de Rehabilitación Post Covid,

es fundamental el seguimiento de los casos que realiza el centro de llamadas.

Adicionalmente, se dispuso de una línea de acompañamiento emocional, para brindar soporte emocional a los cambios cognitivos y emocionales que se presentan ante los cambios en la vida de las personas que supone la pandemia.

El call center se ha convertido en una herramienta fundamental para el seguimiento y acompañamiento a los pacientes y a sus familias, además permite resguardar la salud de todos los involucrados dada que la atención no es presencial.

Los teleoperadores, que en muchos casos es una función ejecutada por personal médico, se suman al personal que enfrenta la pandemia y contribuyen con la estabilidad emocional de toda la población ante una situación que ya se extiende por más de un año.



CÁMARA ARGENTINA DE COMERCIO Y SERVICIOS (CAC) IMPULSA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El Departamento de Capacitación Continua de la Cámara Argentina de Comercio y Servicios (CAC) es el responsable del desarrollo de programas de formación, capacitación y actualización para el sector, a través de los cuales se brindan herramientas para la profesionalización y el aprendizaje continuo que requiere el mercado laboral actual y futuro.

El Programa +DIGITAL aborda los ejes transversales necesarios para atravesar de un modo efectivo la transformación digital en las empresas. Trabaja sobre las competencias y usos digitales, intentando despertar la inquietud sobre los beneficios que estos cambios conllevan.

La propuesta incluye cursos sobre transformación digital, comercio electrónico, marketing, habilidades socioemocionales y comerciales, entre otras. Algunos de los cursos que se incorporan desde este año son:

PROGRAMA +DIGITAL:

El propósito es abordar los ejes transversales necesarios para atravesar de un modo efectivo la transformación digital en las empresas. En este sentido, trabaja sobre las competencias y usos digitales, intentando despertar la

la inquietud sobre los beneficios que estos cambios conllevan.

ESTÁ COMPUESTO POR 6 CURSOS QUE SON:

- o El mindset digital
- o Liderando la transformación con herramientas ágiles
- o Conduciendo la estrategia digital
- o Marketing digital
- o Creatividad e innovación
- o Tecnologías claves para la transformación digital

Cierre de inscripción y cursada:

16 de julio de 2021

Modalidad de cursada:

virtual (mediante plataforma de e-learning)

El participante que se inscribe, puede comenzar la capacitación ese mismo día y dispone hasta la fecha de cierre para realizarla. No hay límite de inscripciones por persona. Los participantes pueden inscribirse y acceder a todos los cursos que deseen.

Inscripción en: capacitacion.cac.com.ar/actividades/?modalidad=online



COLOMBIA

UN MODELO DE DETECCIÓN DE SENTIMIENTOS PARA CALL CENTERS

Lucía Valencia Salazar, Mateo Loaiza Ríos y Wilfredo Holguín Arbeláez, son tres estudiantes del Programa de Ingeniería de Sistemas y Telecomunicaciones de la Universidad de Manizales que durante su práctica en FreedomCenter desarrollaron un motor semántico para el análisis de los textos generados por las llamadas de campañas de call center y detectar en ellas los sentimientos a través de inteligencia artificial.

El proyecto entrenó y desplegó un modelo de detección de sentimiento en las llamadas que permite catalogar el sentimiento de la persona que fue atendida por el operador de call center y lo ubica en uno de cinco niveles: Muy positivo, Positivo, Neutral, Negativo o Muy Negativo, a partir del análisis semántico de la llamada. Esta clasificación es sumamente valiosa para las estadísticas de los call centers y se realiza generalmente de forma manual, lo que hace que la catalogación dependa de la percepción y la subjetividad del operador perdiendo así precisión. Si bien en el mercado hay motores de este tipo, tienen costos

elevados y no es posible hacerles modificaciones a menos que se solicite un desarrollo a la medida lo cual tiene costos igualmente altos. El modelo creado por los estudiantes de la Umanizales cuenta con el desarrollo de un algoritmo propio que permite la clasificación del sentimiento y ya está en etapa de prueba para su posterior puesta en producción.

El módulo fue desarrollado para el proyecto Smart Data Contact, liderado por Camilo Tabares, CEO de FreedomCenter, graduado del Programa de Ingeniería de Sistemas y Telecomunicaciones quien después de haber escalado en la empresa People Contact y llegar a ser el gerente nacional de tecnología de dicha empresa, decidió incursionar como emprendedor hace cinco años.

Inicialmente FreedomCenter prestaba servicios de call center, pero aprovechando la experiencia que había tenido su fundador en la dirección de una empresa de este tipo y el conocimiento de las operaciones propias del sector, empezó a expandir sus servicios como desarrollador, en un principio para call center pero ha diversificado sus servicios al punto que trabaja en Colombia con la fundación Luker, Plastisol y Grupo Empresarial Estrella, entre otros. FreedomCenter se ha proyectado más internacionalmente, lo que le permite ahora tener presencia en Israel, España, Portugal, México y Estados Unidos.

El motor que analiza el sentimiento es un módulo que hace parte de Smart Data Contact, un producto liderado por Camilo desde su concepción hace cuatro años. A través de este desarrollo los contact center pueden realizar analítica del texto de las llamadas transcritas, obteniendo diferentes insights y KPIs tales como: motivos de no venta, duración de llamadas, intención y tipificación de llamadas, adherencias al guión y módulo de verificación legal, entre otros, la cual es sumamente útil para la toma de decisiones operativas y gerenciales, y toda esta información la brinda en tiempo real.



La Cámara Colombiana de la Construcción (Camacol) anunció su adhesión a la campaña “Echemos pa'lante”, que busca impulsar el empleo entre los jóvenes.

Por esta razón, la presidencia ejecutiva de la cámara puso en marcha un plan entre las empresas del sector de la construcción, por lo que ofrecerá a los jóvenes colombianos en el corto plazo una bolsa de empleo de 1.500 puestos de trabajo en los 36 subsectores que hacen parte de la actividad edificadora y que se irán publicando en el portal www.empleo.com/echemospalante.

Los empleos disponibles son para hombres y mujeres bachilleres, quienes estarán encargados de los diversos clientes que tiene la empresa en los sectores de telecomunicaciones, industria, retail, banca, seguros y utilities. Las personas interesadas en aplicar a alguna de las vacantes disponibles solamente deben enviar su hoja de vida al correo seleccionunisonocolombia@unisono.com.co.

Esta convocatoria de empleo surge en el marco del plan de Unísono para fortalecer sus operaciones en el país. Para lo cual, de acuerdo con Barrios, este año la compañía realizará una inversión por \$ 2.300 millones en diversos rubros.

Durante el año pasado, la compañía logró facturaciones por 11 millones de euros y además puso en marcha un centro con la más sofisticada tecnología de IA y el Big Data, con las que se pueden determinar resultados predictivos y simplificar la toma de decisiones más acertadas por parte de las compañías.

El Smart Analytics Center contó con una inversión de 1 millón de euros.

Asimismo, el centro tiene un equipo de trabajo de 20 profesionales especializados en ingeniería y matemáticas, quienes se encargan de monitorear los objetivos de las compañías y definir herramientas que posibiliten análisis ágiles y detallados, esto mediante procedimientos analíticos, descriptivos, predictivos y prescriptivos que se adelanten a las necesidades de los clientes.

Igualmente, la multinacional Adecco, especializada en soluciones de recursos humanos, anunció que actualmente tiene más de 1.000 oportunidades de empleo en Colombia y que cualquier persona podrá aplicar a las vacantes siguiendo unos sencillos pasos a través de su portal web de empleo.

Las ofertas de trabajo están distribuidas en aproximadamente 45 ciudades del país, aunque Bogotá es la ciudad que más vacantes tiene disponibles, con más de 650.

COLOMBIA

UNÍSONO Y CAMACOL IMPULSAN EL EMPLEO JUVENIL



COLOMBIA

**BOGOTÁ ES EL
SEGUNDO DESTINO
PARA INVERSIÓN
EXTRANJERA
DIRECTA EN LATAM
SEGÚN FINANCIAL
TIMES**

Bajo esta premisa se realizó la sexta edición de la clasificación bienal "Ciudades del Futuro de las Américas 2021", que analiza de manera cercana las perspectivas a lo largo del continente.

Este escalafón tiene en cuenta aspectos como el potencial económico de la ciudad, la facilidad para hacer negocios, el talento humano, el costo-eficiencia y la conectividad. Los datos se recopilaron utilizando las herramientas especializadas en línea FDI Benchmark y FDI Markets.

Según el estudio, la capital recibió el 44 % de los proyectos de inversión del país, el diario cita ejemplos como la empresa estadounidense Concentrix que en 2019 abrió un nuevo call center en Bogotá, creando 1.000 nuevos puestos de trabajo; o también la empresa argentina Mercado Libre, la cual abrió un centro de tecnología e innovación en 2020, creando 200 nuevos puestos de trabajo.

El ranking es liderado por Ciudad de México, le siguen Bogotá, Sao Paulo (Brasil), Santiago (Chile) y Querétaro (México). En el listado también se encuentran Silao (México), San Luis Potosí (México), Buenos Aires (Argentina), San José (Costa Rica) y Guadalajara (México).

Bogotá ha subido su posición en los últimos seis años, tras pasar del séptimo lugar en 2015 al segundo puesto este año. La capital también se destacó junto a ciudades como Nueva York, Atlanta y Chicago, en Estados Unidos, y Montreal, en Canadá, gracias a la estrategia para atraer inversión extranjera directa.

La publicación señala que "las ciudades de todo el mundo están saliendo gradualmente de la crisis de COVID-19, desatando un nuevo conjunto de políticas destinadas a reactivar el crecimiento y el desarrollo en las áreas urbanas a medida que las campañas de vacunación mantienen la pandemia bajo control".


 The logo for Financial Times, consisting of the letters 'FT' in a large, bold, serif font, centered on a light yellow background.

**FINANCIAL
TIMES**



COLOMBIA

CALL CENTERS AUMENTARON SUS INGRESOS, EMPLEOS Y SALARIOS

El sector Call Centers continúa contribuyendo a impulsar el avance hacia la postpandemia o nueva normalidad, afianzando su aporte no solo en los ingresos obtenidos sino en la generación de empleo y el incremento de los salarios en momentos en los que la economía necesita de todos los incentivos que sean posibles.



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
NACIONAL DE ESTADÍSTICA



Según la Encuesta Mensual de Servicios del Dane, las actividades catalogadas como 'otros servicios' registraron en abril de 2021 incrementos de 205,2% en sus ingresos totales, una reducción de 4,3% en el personal ocupado, y un alza de 34,4% en los salarios, frente al mismo mes del año anterior.

Si se compara abril de 2021 con el mismo mes del 2019, las actividades de los call centers o centros de llamadas, presentaron un aumento del 57,1% en sus ingresos totales, del 34,4% en el personal ocupado, y del 20,4% en los salarios.

De otro lado y según la Encuesta Mensual de Alojamiento del Dane, en abril de 2021 los establecimientos hoteleros registraron un crecimiento en sus ingresos reales del 987,5%, en su personal ocupado una reducción del 15% y en sus salarios un aumento del 52,5% frente al mismo mes de 2020.

Si se compara abril de 2019, los ingresos reales cayeron 45,0% donde Bogotá presentó una variación de -66,7% y Cartagena de -40,5%, contribuyendo con -17 y -8,7 puntos porcentuales (pps), respectivamente a la variación total.

A nivel nacional, la tasa de ocupación hotelera en abril de 2021 fue del 28,8%. La más alta fue la de San Andrés y Providencia (53,7%), mientras que Bogotá tuvo la más baja (22,5%).

En resumen, el sector call center es uno de los sectores que sostienen el impulso en Colombia hacia la nueva normalidad, avanzando en el establecimiento de nuevas formas de trabajo remoto e híbrido, cualificando la fuerza de trabajo y contribuyendo con la transformación digital de las empresas de este país suramericano, uno de los más golpeados por la pandemia de COVID-19 en todo el continente.

CAT TECHNOLOGIES Y SU NUEVO CHATBOT

Basado en Inteligencia artificial, utiliza un lenguaje coloquial y es 100% customizable, el chatbot denominado ISA, permite automatizar los mensajes y las respuestas para agilizar miles de consultas.

Cat Technologies, empresa de Contact Center, Business Process Outsourcing (BPO) y Customer Experience, de capitales argentinos, incorpora una herramienta de atención, con el fin de comunicarse inteligentemente con los usuarios que requieren información de manera rápida y precisa. Intelligent Service Agent (ISA), es utilizada por CAT internamente para resolver consultas de sus equipos y también para que sus clientes tengan una solución innovadora que les permite agilizar los tiempos de respuesta.

En palabras de Javier Lobos, Gerente Coordinador Site San Luis y Gerente de Reporting & BI: "Con esta implementación, logramos ampliar nuestra oferta y el rango de alcance de soluciones brindadas como atención al cliente, customer service, redes sociales, telemarketing, cobranzas, entre otros, canalizando las consultas frecuentes para luego derivarlas a un agente físico, o interactuando de modo paralelo con el agente físico, disminuyendo así los tiempos de atención y ofreciendo una experiencia omnicanal dinámica".

A partir de este nuevo servicio, se pueden automatizar procesos de respuesta, atender a miles de consultas diarias, brindar servicio,

acompañamiento y atención personalizada a cada contacto, como también resolver consultas de servicios, ofrecimiento de productos, cobranzas, etc.

Esta nueva solución permite llevar la atención al cliente a un nuevo nivel utilizando inteligencia artificial por medio de chatbots, que incorporan lenguaje coloquial y customizable a cada necesidad para que los mensajes sean claros.

Cabe destacar que ISA brinda una gran cobertura y puede ser integrada a distintos canales digitales ya existentes como: Facebook, FB Messenger, Telegram, Twitter, Website y Whatsapp.

El chatbot funciona como una conversación: el bot recibe la consulta y entrega al usuario una respuesta pertinente que lo llevará a seleccionar una alternativa de respuesta y así llegar al objetivo de la consulta, respondiendo las consultas frecuentes, solicitudes transaccionales y pedidos recurrentes del cliente.

Lo interesante en términos de productividad es que ISA, puede atender múltiples conversaciones en simultáneo, con los mismos niveles de calidad de servicio y tiempo de respuesta.

Además, ISA puede trabajar de manera conjunta con un operador humano para gestionar las distintas conversaciones con un cliente permitiendo agilizar la interacción/ respuesta.



AgenciaLeads⁺

TE CONSEGUIMOS

LEADS

DE FORMA
OPTIMIZADA

AL MEJOR PRECIO



www.agencialeads.com

LATAM

SOLUCIONES EN GESTIÓN DE DATOS

Quantum y Adistec firmaron un acuerdo de distribución de dos familias de soluciones para gestión de datos, una de ellas para protección de información y, la otra, para administrar datos no estructurados.

En palabras de Marcelo Gasull, gerente de ventas para Latinoamérica en Quantum: "Brindamos soluciones a la explosión de datos del momento: videos, imágenes, fotos y documentos, que los analistas estiman llegará en el mundo, al orden del 80% para 2025". Ofrecerán appliances de backup, librerías de cintas y sistemas de nube privada e híbrida.

La otra familia de soluciones donde Quantum se basa en la serie de productos llamados StorNext y ActiveScale.

El ejecutivo explicó que seleccionaron a Adistec por tener presencia en prácticamente todos los países de Latinoamérica. Además, por el interés de Quantum de llegar a más sitios y canales, donde antes no tenía presencia.

LA ALIANZA ENTRE QUANTUM Y ADISTEC PERMITIRÁ:

Un intercambio de tecnologías localmente.

Atención focalizada en permitir que el canal esté cada vez mejor preparado, al orientar a los clientes en el manejo de su data.

Además de fortalecer el ecosistema de canales de Quantum, la compañía tiene el objetivo de integrar soluciones para proveer más opciones a las empresas de la región.

"Buscamos catapultarnos como un fabricante preferido entre las empresas que buscan una gestión moderna, segura y confiable de su activo más valioso, los datos", afirmó el Gerente de Ventas para Latinoamérica en Quantum

Adistec dispone de un equipo de profesionales especializados en Datacenter y Seguridad. Su oferta como mayorista se agrupa en cinco unidades de negocio:

Distribución,

Educación,

Servicios Profesionales,

Soluciones Cloud y

Soluciones Integradas Adistec.

Quantum
Adistec



LATAM

EL DESARROLLO DE HABILIDADES DIGITALES

Con el objetivo de promover el crecimiento económico y generar nuevas oportunidades para Centroamérica, Microsoft se ha unido a la vicepresidenta de los Estados Unidos, Kamala Harris para la creación de una alianza pública privada.

La alianza involucra a una docena de corporaciones y organizaciones sin fines de lucro de América del Norte, tales como Mastercard, Nespresso, Chobani y Promujer con el fin de enfocar la ayuda y las inversiones en apoyar a las poblaciones vulnerables -como mujeres y jóvenes-, e invertir en acceso a internet, programas de capacitación laboral y esfuerzos para combatir la escasez de alimentos en Honduras, El Salvador y Guatemala.

En palabras de Daniel Verswyvel, Gerente General de Microsoft en Centroamérica: "Nos complace unirnos a esta estratégica y potente alianza multisectorial entre el sector privado, la filantropía y la sociedad civil. Unir fuerzas ayudará a lograr un progreso real y a mejorar la economía, bienestar y los medios de subsistencia de los residentes en la región."

Esta iniciativa aumentará el acceso a la banda ancha, proporcionando habilidades digitales, a partir de este servicio esencial que desempeña un papel crítico en la revitalización de la economía y la construcción de un futuro más prometedor para los residentes de Honduras, Guatemala y Salvador en el contexto de una economía cada vez más digital.

Microsoft ampliará su Iniciativa de conectividad Airband para ayudar a cerrar la brecha digital de la región, llevará conexión a Internet de alta velocidad a comunidades rurales no conectadas para mejorar el bienestar y las oportunidades a hasta 3 millones de habitantes rurales de estas regiones.

También ampliará el trabajo que ya ha iniciado en Guatemala para establecer centros comunitarios con energía solar para proporcionar banda ancha, habilidades digitales, dispositivos, experiencias educativas y tutorías a mujeres y jóvenes en áreas rurales vulnerables. Microsoft y sus socios ya han establecido 10 centros en Guatemala y se han comprometido a duplicar el número para julio próximo.

Para complementar la Iniciativa Global de capacitación de Microsoft, que ya ha llegado a más de 53 mil personas en El Salvador, Guatemala y Honduras con rutas de aprendizaje en habilidades digitales, servicio al cliente y soporte de TI, Microsoft se asociará con los sectores público, privado y sin fines de lucro para capacitar a las personas especialmente a los jóvenes-, en habilidades clave que generen oportunidades en la educación, el emprendedurismo y el empleo. Estos esfuerzos conectarán a las personas con las habilidades y certificaciones más demandadas, buscando vincular a los estudiantes con oportunidades de trabajo para que puedan ganarse la vida y prosperar.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL SECTOR FINANCIERO

LOS PROFESIONALES HACEN BALANCE

Las tendencias de transformación digital en el sector financiero estuvieron en el centro de los debates durante un seminario organizado recientemente en Casablanca por iniciativa de la firma NBS Consulting. Numerosos expertos se reunieron, en un formato híbrido, para intercambiar y compartir sus análisis, sus experiencias y sus recomendaciones, en torno al tema: "¿Cómo ha hecho posible Salesforce acelerar la innovación del customer journey frente a la crisis?"

¿Cuáles son las tendencias de transformación digital en el sector financiero? ¿Qué pasa con las nuevas soluciones digitales para hacer frente a los impactos de Covid-19? ¿Dónde encaja Marruecos en esta dinámica? ¿Cómo aprovechar las oportunidades en términos de relaciones con los clientes?

Estas y otras preguntas fueron planteadas durante este debate moderado por Mohsine Lakhdissi, cofundador y CTO de Agridata Consulting, Youssef ElQandili, cofundador de NBS Consulting, Walid Kaddachi, Account Executive Salesforce y Pierre-Yves Fumaroli, Service Strategy y Asesor de tecnología Salesforce.

Este seminario de reflexión estuvo marcado por la intervención del Sr. Mikael Naciri, CEO del Centro Monetario Interbancario (CMI), como testigo clave, sobre los impactos de la digitalización del pago, inteligencia artificial, fintech, datos, nube 3.0, etc.

Los ponentes fueron unánimes al observar la fuerte dinámica de transformación digital en el

sector financiero. Sin embargo, quisieron recordar los principales temas y desafíos a afrontar en un contexto de profundo cambio de usos y hábitos. Estos incluyen desafíos relacionados con la innovación, la simplificación, la confianza y la lealtad.

Hablando en esta ocasión, ElQandili indicó las organizaciones que, antes de la pandemia, cuando apenas comenzaban a aprovechar el potencial de la transformación digital, vieron cómo el proceso se aceleraba con la transición al trabajo remoto y rápidamente se dieron cuenta de lo poderosas, eficientes y rentables que las tecnologías podrían ser.

"A medida que comenzaron a comprender mejor las capacidades de lo digital, las organizaciones necesitaban aprovechar las enormes oportunidades disponibles para ellos en un contexto posterior a Covid", dijo.

Agregó que "estudios recientes realizados a nivel internacional por Salesforce muestran que los actores financieros tienen grandes desafíos para estar en sintonía con las necesidades y expectativas de sus clientes. De ahí la necesidad de adquirir plataformas digitales inteligentes de 360 °."

Recuerde que NBS Consulting y Salesforce organizaron la primera edición de su seminario digital, dedicado al tema "¿Cómo revolucionar la experiencia del cliente e impulsar el desempeño de las ventas en la era digital con Salesforce?", 29 de diciembre de 2019, en la sede del CFCIM en Casablanca.



TECNOLOGÍA DIGITAL: “UNA VERDADERA PALANCA DE CAMBIO Y DESARROLLO”

El informe de la Comisión Especial sobre el Modelo de Desarrollo (CSMD) sitúa a la tecnología digital como “una verdadera palanca de cambio y desarrollo. Se le debe dar especial interés al más alto nivel del Estado como catalizador de estructuraciones y transformaciones de alto impacto”.

Una gran parte de los 35 miembros de la comisión, de diferentes orígenes y representando diferentes corrientes de pensamiento, son muy sensibles a los temas digitales, ya sean de carácter económico, social o cultural. En la tercera y última parte de este informe, reservada a las palancas del cambio, la comisión encabezada por Benmoussa llama la atención sobre los titánicos retos que hay que afrontar para “asegurar la plena movilización del potencial de las tecnologías digitales”.

El primero se refiere a la gobernanza. Los autores recomiendan la adopción de una estrategia de transformación de alto nivel, mediante el establecimiento de una delegación interministerial dotada de expertos. “Necesitamos una legitimidad técnica e institucional fundamental para la conducción de este proyecto de transformación transversal. Una recomendación importante para promover la gobernanza digital. La coordinación con todas las instituciones interesadas sería una de las principales misiones de esta delegación interministerial”.

Como parte de esta configuración, la Agencia de Desarrollo Digital (ADD) debe asegurar la implementación de los proyectos, es decir, una simple función de ejecución.

La segunda palanca estratégica se refiere a la mejora de infraestructuras. Un requisito previo necesario para dar un gran salto digital. El CSMD lanza una llamada de emergencia para la extensión de banda ancha fija y móvil y muy alta velocidad a todo el territorio con el objetivo de reducir la brecha digital revelada por la crisis sanitaria.

“La conexión de todas las instalaciones públicas en todo el territorio, como hospitales y escuelas, debe estar asegurada y ser funcional, incluso en las zonas rurales”, argumenta la comisión. ¿Cómo acelerar su despliegue? El CSMD aboga por la puesta en común y el intercambio de infraestructura entre operadores, incluidas las redes de fibra óptica de las empresas públicas. También se trata de fortalecer el nivel de competencia en el mercado de banda ancha fija y móvil bajo el control efectivo de la Agencia Nacional Reguladora de Telecomunicaciones (ANRT), potencialmente a través de la entrada de nuevos actores, operadores de infraestructura o proveedores de acceso a internet. El CSMD evoca una gran puesta al día en términos de infraestructura que debería ser apoyada por el Fondo de Desarrollo del Servicio Universal de Telecomunicaciones.

La aceleración de la digitalización de la administración es una tercera palanca para operar, según el CSMD. Entre sus recomendaciones, “la implementación inmediata de leyes sobre administración digital, simplificación administrativa y ciberseguridad, sin olvidar la digitalización de la administración de justicia y sus servicios a la ciudadanía”. En materia de supervisión, la comisión cree que “la formación masiva de los jóvenes en competencias digitales también promovería su inclusión y acceso al empleo en el contexto económico post-Covid”. El último gran proyecto, el de completar el marco legislativo, cuyo propósito es anclar la confianza digital de los usuarios y la soberanía digital del Reino aún sigue esperando.

En una situación post-Covid, la tecnología digital se ve más que nunca como un instrumento para restaurar la confianza entre los ciudadanos y el Estado. Una palanca de rápida transformación para alimentar la ambición común del nuevo modelo de desarrollo propuesto por el CSMD: un Marruecos próspero, un Marruecos de habilidades, un Marruecos inclusivo y unido, un Marruecos sostenible y un Marruecos atrevido.

MARRUECOS ES EL PRIMER PAÍS DE ÁFRICA EN ADOPTAR UNA CONEXIÓN WI-FI MÁS RÁPIDA

Los marroquíes ahora tendrán acceso a Internet un 40% más rápido a través de Wi-Fi, debido a una mayor transferencia de datos y procesadores más potentes.

Marruecos se convertirá en el primer país de África en adoptar frecuencias de 6 GHz para mejorar las velocidades de conectividad Wi-Fi.

La Agencia Nacional de Regulación de las Telecomunicaciones de Marruecos (ANRT) ha anunciado su decisión de modificar el marco de telecomunicaciones actual en lo que respecta al espectro en uso con dispositivos de corto alcance de baja potencia.

"Wifi 6 permitirá un aumento del 40% en el rendimiento en comparación con su predecesor gracias a una mayor transferencia de datos y procesadores más potentes", se lee en un comunicado de prensa de la agencia.

A partir de junio de 2021, los marroquíes podrán utilizar la "última evolución" del estándar inalámbrico, que aumentará la velocidad de conexión teórica a 10 Gigabytes por segundo.

Esto permitirá velocidades de navegación más rápidas en dispositivos móviles, además de reducir la latencia en lo que respecta a video-llamadas y conferencias, aprendizaje remoto, así como realidad aumentada y virtual. Según la agencia, la revisión permitirá una variedad de nuevas aplicaciones tecnológicas, como "radares omnidireccionales de detección de obstáculos que operan en la banda 24-24.25 GHz", así como la capacidad de acceder a dispositivos portátiles específicos de corto alcance y baja potencia con nuevas bandas de frecuencia.

Marruecos tiene uno de los costos de Internet móvil más baratos de África, ocupando el décimo lugar en el continente y el 45 a nivel mundial, según datos de Cable.co.uk. En cuanto a la velocidad móvil, en abril de 2021, Marruecos ocupa el puesto 63 en todo el mundo, informa Speedtest, en su índice global. En particular, el norte de África se considera la región más barata de datos móviles en todo el mundo, en comparación con el África subsahariana, que es la región más cara, que contiene seis de los diez países más caros del mundo.



MARRUECOS: BIG DATA AL RESCATE DEL MERCADO LABORAL

Una solución de información digital, sostenible y perenne, que permite ganancias generales de eficiencia en el mercado laboral.

Se firmó un acuerdo de cooperación, en Rabat, entre la Agencia Millennium Challenge Account-Marruecos (MCA-Marruecos) y el grupo "UM6P-OCP Solutions-Atlas Cloud Services". Se refiere, en particular, al establecimiento, a finales de junio de 2022, de una plataforma digital de información sobre el mercado laboral, basada en inteligencia artificial y big data.

Una solución de información digital, sostenible y perenne, que permite ganancias generales de eficiencia en el mercado laboral. Iniciado por la Directora General de MCA-Marruecos, Malika Laasri, y la Presidenta de la Universidad Politécnica Mohammed VI (UM6P) y representante del grupo "UM6P-OCP Solutions-Atlas Cloud Services", Hicham El Habti, este acuerdo se inicia en el marco de la actividad "Empleo", dentro del programa de cooperación "Compact II", celebrado entre Marruecos y el gobierno de los Estados Unidos de América.

Desarrollada por competencias marroquíes, esta plataforma digital tiene como objetivo recopilar y promover diferentes tipos de información y datos sobre el mercado laboral, en particular las tendencias, la situación de la oferta y la demanda de puestos de trabajo y competencias. A largo plazo, integrará los datos disponibles a nivel nacional, así como a nivel regional y local.

Posteriormente, se facilitará la información disponible a través de esta plataforma, consolidando los datos cuantitativos y cualitativos producidos por los actores del sistema estadístico nacional, así como la

recogida de los recursos web (sitios web de contratación e intermediación, redes sociales, etc.), en tiempo real y en un formato legible y relevante, para los operadores clave del mercado laboral, así como para los estudiantes y el público en general.

RECLUTAMIENTO E INTERMEDIACIÓN

Esta nueva plataforma digital participará en la promoción de un proceso de toma de decisiones basado en evidencia (Evidence Based Policy Making) para informar la toma de decisiones de los diversos actores del mercado laboral, en particular en términos de oferta y demanda de empleo y regulación del mercado laboral.

La implicación de todas las partes interesadas en el establecimiento de esta nueva plataforma contribuirá así a la mejora e integración del actual sistema de observación y análisis del mercado laboral. También servirá de base para estudios e investigaciones que arrojen luz sobre cuestiones poco o mal conocidas en relación con el empleo, la formación y la empleabilidad, así como con los segmentos del mercado laboral.

En un comunicado a la prensa, el director general de MCA-Marruecos señaló que el objetivo también es promover la adecuación entre las demandas del mercado laboral y las competencias.

Con un presupuesto global de más de 25 millones de dirhams, incluida una contribución de la Agencia MCA-Marruecos de alrededor de 17,8 millones de dirhams, el desarrollo de esta plataforma se basará en las habilidades y técnicas conceptuales y metodológicas del grupo y en su servicio integrado.



BIG DATA

BANCA AFRICANA: DIGITALIZACIÓN, ATENCIÓN AL CLIENTE Y TELETRABAJO

En los últimos años, el panorama financiero africano ha sido testigo del surgimiento de grandes grupos bancarios. La crisis de Covid-19 ha puesto a prueba los pilares de la economía a nivel continental, incluido el sector bancario. Para medir el alcance y descifrar las tendencias, DataProtect ha elaborado un libro blanco titulado "Los bancos africanos hacen balance de la crisis" sobre la base de una encuesta realizada en el primer semestre de 2020 a nivel de un centenar de bancos en 35 países africanos. De hecho, esta crisis ha acelerado ciertas tendencias.

Los servicios bancarios en línea y móviles serán cada vez más solicitados. Según este estudio, el 20% de los clientes en Marruecos, por ejemplo, dicen que llamarán menos a los asesores o al personal de su agencia después de la crisis. Se espera que más del 18% de los clientes marroquíes utilicen la banca en línea y más del 17% utilicen la banca móvil.

LOS BANCOS PERMANECIERON 100% ABIERTOS DURANTE LA CRISIS

¿Cuál fue el nivel de preparación para la crisis de los bancos africanos, qué estrategias han desplegado para combatirla, cómo se preparan después de la crisis? Cada país ha vivido y reaccionado de forma diferente a la crisis, especialmente en cuanto a la adopción de medidas de ciberseguridad. "Si bien una minoría del 40% de los bancos dice que están preparados para una crisis importante, cuando estalla la crisis, más de dos tercios de los bancos ya habían realizado un estudio de impacto o Análisis de Impacto Empresarial (BIA), y casi todos, es decir, el 67% de los bancos encuestados, tenían un Plan de Continuidad de Negocio (BCP). Sin embargo, pocos bancos habían previsto una situación de salud de tal magnitud en su estrategia de gestión de crisis", argumentan los iniciadores de este libro blanco.

En este contexto, los bancos africanos se mantuvieron abiertos al 100% durante todo el período de la crisis de Covid-19 y han logrado brindar todos sus servicios.

"Esto no significa que la crisis salvó al sector bancario africano", señala Ali El-Azzouzi, director general de DataProtect, y destaca que, por el contrario, los bancos han incurrido en grandes pérdidas, pero han desplegado una gran cantidad de ingenio y resistencia."

TELETRABAJO IMPLEMENTADO POR EL 80% DE LOS BANCOS

Como opción, los bancos africanos han adoptado masivamente el teletrabajo. Así, el 80% de los bancos lo eligieron para garantizar la continuidad del negocio, mientras que antes de la crisis generalmente se ignoraba.

"La mayoría de los bancos incluso lo adoptó de forma intensa (más de la mitad de los empleados trabajaban desde sus hogares).

Se ha implementado una amplia gama de soluciones tecnológicas para permitir a los empleados acceder a los sistemas de información de la oficina central: VPN es la solución elegida por el 70% de los bancos; en el otro extremo del espectro, algunas instituciones continúan utilizando el buen teléfono y el correo electrónico", revela dicho documento y agrega que si los resultados generales del teletrabajo son positivos, la mayoría de los bancos lo consideran una herramienta a utilizar en caso de crisis.

UNA LENTA RECUPERACIÓN

Más de tres cuartas partes de los bancos anticipan una lenta recuperación hacia fines de 2021. Algunos incluso mencionan un horizonte de tres a cinco años, según el estudio. Además, la crisis ha acelerado el uso de canales digitales. "Se ha anunciado una ola de digitalización: no solo el sitio web se convertirá en comerciante y se lanzarán aplicaciones móviles, sino que se digitalizarán todos los procesos internos para que la experiencia del cliente sea lo más fluida y amigable posible", especifica la misma fuente. La digitalización de los procesos de negocio va de la mano del fortalecimiento de las medidas de ciberseguridad. El 68% de los bancos dijeron que han acelerado el cambio digital.

CIBERSEGURIDAD, LOS PRESUPUESTOS DE INVERSIÓN SUBESTIMADOS

Una pregunta simple que pocos ejecutivos y gerentes se hacen: "¿Cuánto estamos dispuestos a pagar para que nuestros sistemas, nuestros datos, nuestras fábricas o nuestros negocios funcionen correctamente?"

El mundo posterior a Covid-19 es decididamente digital, los proyectos para transformar actividades y procesos se están uniendo.

El teletrabajo se está normalizando, las telecomunicaciones se están fortaleciendo y las tecnologías 4.0 están en los albores de su época dorada.

La digitalización de estados y empresas se ha visto obligada por la crisis sanitaria, con el fin de brindar servicios masivos respetando el distanciamiento y limitando las interacciones físicas. En este contexto de emergencia, la atención se centra, naturalmente, más en los medios para implementar, lograr y automatizar la funcionalidad deseada, que en la ciberseguridad de extremo a extremo del nuevo ecosistema implementado. Los avances tecnológicos en las telecomunicaciones, como la democratización de la fibra óptica y el inminente despliegue del 5G, facilitan el ataque a los sistemas o la infiltración de malware (virus, malware, ransomware, etc.).

De manera similar, el desarrollo de las redes sociales permite a los piratas informáticos operar la ingeniería social, con el fin de identificar los perfiles de las personas objetivo y empujarlos a "hacer clic" para invitar al lobo al redil. Por otro lado, la necesidad de automatización de procesos, así como la necesidad de mantenimiento remoto, obliga a los sistemas internos, configurados como fortalezas, a abrirse a conexiones externas.

Estas aberturas pueden convertirse en puertas traseras para personas u organizaciones malintencionadas.

Las amenazas cibernéticas pueden adoptar muchas formas y, a menudo, no se denuncian ni se valoran. Tenemos que afrontar el hecho de que estamos tratando con organizaciones criminales especializadas, dotadas de recursos humanos expertos, medios financieros y tecnológicos. El modo operativo más extendido es el de focalización y el desvío de transferencias financieras a través del pirateo de cuentas de correo electrónico (EAC: Email Account Compromise) que asegura que, de buena fe, una empresa, creyendo que está pagando a un proveedor, transferirá fondos voluntariamente a una cuenta bancaria abierta por la organización criminal que cerrará inmediatamente los fondos recibidos.

En su informe de 2020, el CI3 (Centro Americano de Quejas por Delitos en Internet) estima las pérdidas debidas al cibercrimen en \$ 4,2 mil millones, incluidos \$ 1,8 mil millones en fraude por correo electrónico y \$ 29 millones en rescates. Esto representa un aumento del 69% en comparación con 2019 con un monto acumulado de \$ 13,3 mil millones en los últimos 5 años. Estos números astronómicos son solo la punta del iceberg. Por tanto, es fundamental tomarse en serio la ciberamenaza, tanto en nuestros costes operativos como en nuestras inversiones en transformación o automatización. Este componente debe integrar los presupuestos de ciudades inteligentes, Administraciones (presas, grandes estructuras, bases de datos), bancos, empresas e incluso fabricantes y sus cadenas de suministro.



ESITH

APUESTA POR LA EDUCACIÓN HÍBRIDA

ESITH apuesta por la educación híbrida, respondiendo así a la necesidad de digitalización inherente a la actual crisis sanitaria. Así, ESITH se ha marcado los objetivos de desarrollar el uso de las TIC, apoyar a los docentes para el éxito de su pedagogía digital y desarrollar contenidos pedagógicos digitales.

La Escuela Superior de Industrias Textiles y de la Confección (ESITH) se está adaptando al contexto de crisis actual y digitalizando su método de enseñanza. Así, ESITH pretende generalizar la modalidad de formación híbrida a todos los cursos a través de la Unidad de Apoyo a la Pedagogía Digital (CAPN). Además, en esta dinámica de digitalización, ESITH ha lanzado una plataforma Konosys (ERP para la gestión de

estudios) con acceso para todos los estudiantes y profesores.

Por otro lado, ESITH está gestionando actualmente una fase de generalización de la hibridación de módulos y el despliegue del ERP Konosys así como la plataforma Moodle a todas las actividades de la escuela.

“Desde el inicio del proyecto de desarrollo de la pedagogía digital y la innovación pedagógica, el apoyo al profesorado, tanto permanente como temporal, se lanzó para ayudar a los docentes en la cobertura mediática de su contenido”, subraya un comunicado de prensa de la escuela.

Para implementar su transformación digital y la hibridación de su modelo de enseñanza, ESITH avanza paso a paso.

El primero consiste en la redacción de guiones seguida de la producción de contenido mediatizado en forma de cápsulas de grabación de vídeo o audio. Luego viene la creación de concursos o juegos serios, videos interactivos o realidad virtual.

Respecto a esta última fase, ESITH indica que ha equipado y puesto en marcha un estudio audiovisual. Este último se puso en marcha como parte del proyecto de digitalización de la formación inicial y continua por parte de la CAPN.

Es parte de una nueva entidad denominada “Centro Digital”, conformada por un “Estudio Audio Visual” equipado con equipos de alta tecnología, y un “Espacio Digital” compuesto por una sala de control de edición y herramientas para el desarrollo de contenidos educativos digitales.



ESITH HUMANITY

BE THE REASON SOMEONE IS SMILING
TODAY

DIALGOO

Call Center Software Solutions

GESTIÓN SENCILLA, SIN INSTALAR SOFTWARE, SIN SERVIDORES Y SIN LÍNEAS DE TELÉFONO

APP@DIALGOO.COM
WWW.DIALGOO.COM



INTELZIA MAROC PREVEÉ FACTURAR CERCA DE 500 MILLONES DE EUROS PARA 2021

Los ejecutivos de Intelcia no ocultan sus ambiciones internacionales. Establecida en 17 países de 3 continentes (África, Europa, América), esta empresa ha logrado hacerse un lugar de elección en el sector de la subcontratación.

Actualmente, cuenta con 56 centros y está trabajando en la ampliación de varios de sus sitios. A sus 20 años, continúa la "historia de éxito" de esta empresa marroquí. Intelcia desea marcar su compromiso de servir a sus comunidades, en particular a sus 27.000 empleados, que forman el vínculo más fuerte de su éxito. Reconocimiento, solidaridad y transmisión... son los 3 ejes en los que apuestan los líderes de Intelcia, que desean crear un círculo virtuoso e inspirador para las generaciones más jóvenes. La compañía dio a conocer sus perspectivas en una conferencia de prensa a fines de la semana pasada.

FUERZA DE DESPLIEGUE

A finales de 2020, la facturación de la compañía ascendía a cerca de 360 millones de euros, con unas previsiones para 2021 de casi 500 millones de euros. A su vez, incluye al Grupo Altice desde 2016 (socio en el que se apoya para acelerar su crecimiento internacional).

En general, el sector lo está haciendo muy bien a pesar de la crisis sanitaria y la caída de la actividad durante dos meses. A nivel de Intelcia, la reorganización de los equipos con la implantación del teletrabajo ha permitido a la empresa continuar con su actividad. Ha hecho de la agilidad su principal activo y no duda en fortalecer y ampliar su presencia en nuevos países cuando sus clientes lo solicitan.

"Estamos en una profesión en la que cambian muchas cosas y hay que adaptarse. La ventaja que

tenemos es que nuestro ciclo de decisiones es rápido", subraya Karim Bernoussi, CEO de Intelcia, quien agrega que en esta etapa el proceso de instalación de un nuevo sitio puede llevar 6 meses, el tiempo que tarda en encontrar una habitación. Jamaica, Senegal, Francia, Marruecos... Intelcia sigue ampliando sus servicios en varios países teniendo en cuenta la evolución de la relación con los clientes. Para los directivos de la compañía, el sector de la relación con el cliente todavía tiene un futuro brillante por delante y seguirá desarrollándose durante los próximos años.

PROVEEDOR DE TRABAJO

Intelcia Maroc ahora tiene casi 9.000 empleados repartidos en 11 sitios. Además, en 2020 el Grupo cuenta con una nueva sede, InTown. "En 2020, tras las numerosas transformaciones vinculadas a la pandemia de coronavirus, Intelcia Maroc está iniciando una nueva experiencia de organización del trabajo. Basado en un enfoque híbrido, este proyecto permite a los asesores estar presentes 1 día / 5 en el sitio y 4 días / 5 por teletrabajo. Desarrollado en Oujda, sitio piloto de este método de trabajo híbrido, el proyecto ha sido muy exitoso desde su lanzamiento en octubre de 2020", indica la empresa, agregando que con casi 150 empleados integrados en este dispositivo, el modelo híbrido se posiciona ahora como un método de prestación innovador que permite al grupo establecerse en regiones remotas para contribuir a su desarrollo.

"La experiencia de Oujda ahora también se está implementando en Safi, donde los empleados en formación trabajarán allí de forma remota y estarán adscritos al sitio de El Jadida", explica la misma fuente. En Marruecos, Intelcia debería alcanzar, en 2022, una plantilla de más de 11.000 empleados.

intelcia
VOTRE RÉUSSITE NOUS PASSIONNE



GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE: FIDE CONSULTING LANZA CRM4YOU

El operador marroquí Fide Consulting lanza en el mercado nacional CRM4YOU, una nueva solución de gestión de la relación con el cliente adaptada a las VSE / PYMES. Un servicio llave en mano para cubrir todas las necesidades de la empresa, especialmente en este período de crisis sanitaria.

Especialmente diseñado para adaptarse a las necesidades específicas de las VSE y las PYME, así como de las profesiones liberales, CRM4YOU es un nuevo software que se ha lanzado recientemente al mercado marroquí. Su objetivo es democratizar la gestión sistematizada de la relación con el cliente para las VSE y PYMES del reino.

Partiendo de la observación de que una parte importante de las VSE / PYMES en Marruecos tienen dificultades para dar el paso de la digitalización y sistematización de la relación con el cliente, Fide Consulting, una empresa marroquí especializada en el campo encabezada por Khalid Debbarh, y Manureva Project, el fondo de inversión que encabeza Manuel Cruz, fundador de Digital Virgo, grupo especializado en digitalización, ha decidido lanzar CRM4YOU para apoyarlos en esta transición, que es fundamental para el crecimiento de sus actividades.

Esto, sobre todo porque el contexto particular en el que va la economía, en particular por la crisis provocada por los impactos de la pandemia global, ha llevado a la dirección de Fide Consulting a ofrecer esta herramienta a un precio "muy

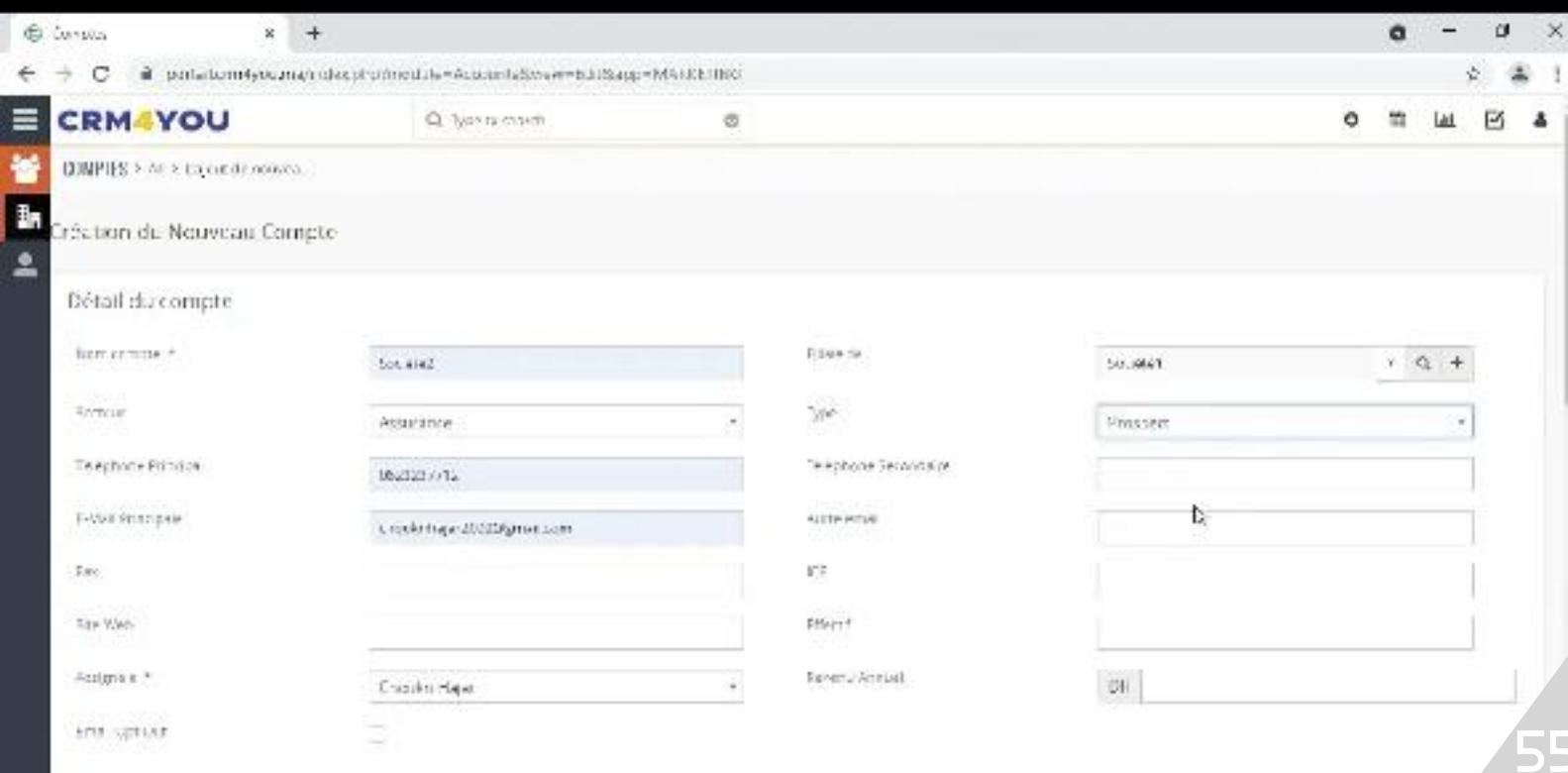
competitivo", para que sea accesible para todas las VSE y PYMES.

Así, CRM4YOU proporciona a las empresas marroquíes un conjunto de herramientas que les permiten optimizar sus procesos de gestión de clientes y maximizar su valor añadido. "CRM4YOU responde a estas cuestiones ofreciendo a las empresas soluciones llave en mano, adaptadas a sus necesidades específicas a un coste especialmente accesible, respondiendo así a los principales obstáculos mencionados por los responsables de estas empresas, a saber, la complejidad del despliegue y el coste de implementación de estas soluciones.", afirmó Fide Consulting.

Efectivamente, la plataforma les permite centralizar todos los datos de sus clientes y prospectos, profesionalizar y automatizar el intercambio con sus clientes y seguir en tiempo real (e incluso en el móvil) la actividad de sus equipos de marketing y comercial.

También ofrece una serie de funciones que ayudan a las pequeñas empresas a mostrar sus productos y servicios, realizar un seguimiento de su rendimiento diario y pronosticar ingresos.

CRM4YOU ofrece así a las empresas una visión de 360° de sus actividades, así como herramientas para satisfacer las necesidades de una clientela cada vez más exigente, permitiéndoles afrontar los retos que plantea la "nueva normalidad".



"A MEDIANO Y LARGO PLAZO, CADA PERSONA FÍSICA TENDRÁ UNA IDENTIDAD DIGITAL"

Entrevista a Yassine Mountacif CEO fundador de Deepsense.

¿A quién está dirigida la tecnología desarrollada por su start-up?

Deepsense está desarrollando una solución muy específica. Gracias a la inteligencia artificial, esta tecnología de reconocimiento facial autentica la identidad de los usuarios e identifica los intentos de fraude por presentación (foto, video o máscara) en menos de un segundo. Está especialmente dirigido a servicios financieros (bancos, seguros, garantías) y operadores móviles que procesan datos sensibles durante un proceso de relación con el cliente.

Además, la solución que estamos desarrollando responde a la urgencia actual de asegurar el acceso al mundo digital y las diversas normativas vigentes en esta materia. A mediano y largo plazo, cada persona física tendrá una identidad digital. Deepsense asegura la transición de la identidad física a la identidad digital y brinda confianza real en todos los procesos involucrados. Mediante el uso de elementos fisiológicos únicos, esta solución de autenticación universal limita decididamente las posibilidades de fraude en el acceso digital.

¿Ejemplos de la aplicación de su tecnología "a diario"?

Citaré, por ejemplo, la sustitución de una o más contraseñas por datos biométricos; administrar el acceso al software a través de una caja fuerte digital o asegurar los procedimientos de pago en línea, etc.

Concretamente, Deepsense encaja perfectamente en la digitalización de nuestros estilos de vida: hoy todo se hace online. Es una búsqueda permanente hacia la optimización del tiempo y la facilidad de uso.

¿Son la investigación y la innovación una solución a la crisis actual?

Con la actual crisis de salud, cada vez más "tareas diarias" deben realizarse de forma remota o virtual. Debemos limitar los contactos gracias a la digitalización de interacciones. El desarrollo de una solución de autenticación biométrica remota es una respuesta multilateral a este problema.

Ante este cambio de modo operativo, la población también está preocupada por la seguridad de sus datos personales. Es un verdadero desafío tranquilizar a los ciudadanos sobre el uso de estos datos y asegurar su acceso remoto. Es esta garantía de fiabilidad, ética y seguridad lo que la investigación y la innovación deben ofrecer hoy.

¿Qué pasa con sus próximos proyectos?

En 2020, nuestra puesta en marcha completó una captación de fondos de 3 millones de euros liderada por SEAF e inversores privados; esta suma se utiliza para continuar sus inversiones en I + D y continuar con el despliegue comercial de su tecnología.

La captación y recepción de nuevos talentos humanos. Hoy el equipo está formado por más de 20 personas y sigue atrayendo a los mejores perfiles.



ORANGE MIDDLE EAST AND AFRICA Y AXA ASSURANCE FIRMAN ACUERDO

Orange Middle East and Africa y AXA Assurance Maroc firman un acuerdo para una participación mayoritaria en DabaDoc, la tecnología de salud marroquí que digitaliza el acceso a la atención médica en África.

Orange Middle East and Africa y las entidades AXA CIMA lideradas por AXA Assurance Maroc anuncian la firma de un acuerdo para la adquisición conjunta de una participación mayoritaria en el capital de DabaDoc, junto a los fundadores de la empresa.

DabaDoc, fundada por Zineb Drissi-Kaitouni y Driss Drissi-Kaitouni en 2014, es una plataforma que digitaliza el acceso a la salud en África. DabaDoc ha desarrollado soluciones adoptadas hoy por miles de profesionales sanitarios en Marruecos, Túnez y Argelia. La inversión de Orange y AXA acelerará este desarrollo y extenderá los servicios de DabaDoc a otras geografías, particularmente en los países del África subsahariana. El cierre de la transacción está previsto para el tercer trimestre de 2021.

Orange Middle East and Africa confirma así su ambición de ser el operador digital multiservicio líder en la región. A través de su asociación con la plataforma pionera DabaDoc, y al confiar en la experiencia reconocida mundialmente de AXA en salud, Orange se está posicionando como un jugador clave en e-salud.

Después de su primera inversión de capital en 2018, AXA Assurance Maroc consolida una vez más su asociación con DabaDoc para acelerar la digitalización e integración de los viajes de salud de sus clientes, facilitando así la interacción de sus asegurados con los diferentes profesionales de la salud, en particular, para concertar una cita online y por teleconsulta.

A través de esta asociación tripartita, DabaDoc se beneficiará de la amplia experiencia de AXA, uno de los líderes mundiales en seguros de salud, y de

la experiencia tecnológica y las soluciones de pago de Orange para permitir el desarrollo de soluciones digitales que traen beneficios rápidamente a todo el ecosistema de salud africano.

Zineb Drissi-Kaitouni, cofundador y director ejecutivo de DabaDoc, declaró: "DabaDoc, líder en tecnología sanitaria en África, apoya la transformación digital de las profesiones sanitarias.

La llegada de Orange a la capital de DabaDoc y la renovada confianza de AXA en esta asociación tripartita refuerzan la ambición de crecimiento de DabaDoc a través de la presencia de Orange y AXA en África y Oriente Medio. La crisis sanitaria ha reforzado nuestra convicción de que la digitalización de los servicios sanitarios es fundamental."

Alioune Ndiaye, director general de Orange en Oriente Medio y África, ha declarado: "Estamos encantados de iniciar esta ambiciosa asociación con AXA y DabaDoc para poner la tecnología digital al servicio de la salud de todos los habitantes de África y Oriente Medio. En Orange, estamos convencidos de que la transformación digital es una fuente de progreso y que el potencial en e-salud es inmenso. Como operador responsable en el continente, deseamos contribuir a este importante problema social, especialmente en tiempos de crisis sanitaria."

Meryem Chami, Director General de AXA Assurance Maroc y AXA CIMA, dijo: "AXA es un líder mundial en seguros médicos y servicios relacionados. Esta es una prioridad estratégica para el Grupo como parte del plan Driving Progress 2023.

Esta ambición es aún más fuerte ya que nos enfrentamos a una crisis de salud sin precedentes. Por lo tanto, a través de esta asociación, nuestro objetivo es brindar a los pacientes acceso a un mejor camino de salud en Marruecos y apoyar a DabaDoc a través de su desarrollo también en los países de la región CIMA."



CENTRO DE CONTACTO Y CUMBRE DE SERVICIO AL CLIENTE 13 Y 14 DE SEPTIEMBRE.

La Cumbre proporciona una plataforma para los profesionales senior de la industria y sus proveedores, para reuniones de negocios individuales, aprendizaje y creación de redes.

Ahora puede registrarse para obtener su pase de invitado de cortesía a nuestro Centro de contacto híbrido y Cumbre de servicio al cliente, que se llevará a cabo los días 13 y 14 de septiembre.

Únase a nosotros completamente gratis y disfrute de beneficios como:

- Un itinerario personalizado de reuniones con proveedores de soluciones que se adapten a sus necesidades para los próximos proyectos.
- Acceso 1-2-1 a proveedores que ahorran presupuesto.
- Asistir a seminarios informativos y educativos sobre tendencias futuras dentro del sector.
- Establecer contactos con otros profesionales de alto nivel de la industria.

- Pernoctación gratuita alojamiento, todas las comidas y refrigerios en todo.

Aquí hay algunos comentarios de los delegados de la Cumbre de abril:

“Excelente, bien organizado, oportuno para ayudar a que las conversaciones fluyan entre empresas, gran concepto” BT

“Encontré que la presentación de Nicola fue excelente, los datos presentados fueron muy reveladores, interesantes y muy relevantes para los líderes de servicio al cliente” DVSA

Reserva tu plaza aquí (también están disponibles las opciones de asistencia virtual).

<https://contactcentresummit.co.uk/briefing/save-the-date-contact-centre-customer-services-summit-3/>



CONTACT CENTRE
& CUSTOMER SERVICES
SUMMIT



CONTACT CENTRE
& CUSTOMER EXPERIENCE
SUMMIT

HYBRID EVENT

VIRTUAL EVENT

ROUTER WIFI GIGABIT DE DOBLE BANDA MARCA TENDA



Tenda AC23 – AC2100 - Router WiFi Gigabit de Doble Banda

(7 x 6dBi External, 2,4 GHz & 5 GHz, 4 Puertos Gigabit, MU-MIMO, para Fibra de óptica, Red Host IPV6)

Con este poderoso router inalámbrico Tenda podrá tener internet de alta velocidad en toda su casa u oficinas sin importar cuántos muros existan entre el distribuidor y los dispositivos.

DESCRIPCIÓN TÉCNICA:

Es compatible con la tecnología 802.11ac wave2 y proporciona una velocidad WiFi de hasta 2033Mbps

Alimentado por la tecnología 4X4 MU-MIMO de banda 5GHz, proporciona una cobertura WiFi más amplia y una velocidad WiFi más rápida que los enrutadores normales con tecnología 3X3 MU-MIMO.

Equipado con puertos gigabit completos, admite acceso de ancho de banda de hasta 1000Mbps.

La CPU de 28 nm a 1 GHz equipada con un coprocesador de 500 MHz, diseño de doble núcleo brinda una velocidad de procesamiento más rápida y proporciona un funcionamiento optimizado.

Presentado con antenas externas de 7 * 6dBi.

ACERCA DE ESTE PRODUCTO:

Clase de banda de frecuencia: Banda dual

Tipo de conexión inalámbrica: 802.11ac

Número de puertos: 4

Velocidad de transferencia de datos: 2100 Megabits por segundo

Tensión: 9 Voltios

Dimensiones del producto: 41 x 31 x 9 cm; 1 kilogramos

Número de modelo del producto: AC23



Paradavisual.

LAS NOTICIAS QUE BUSCAS A UN CLICK DE DISTANCIA

