N o.16
AGOSTO 2021

Parada visual.

PRECIO 13,95€

TELEFONÍA
EN LA NUBE

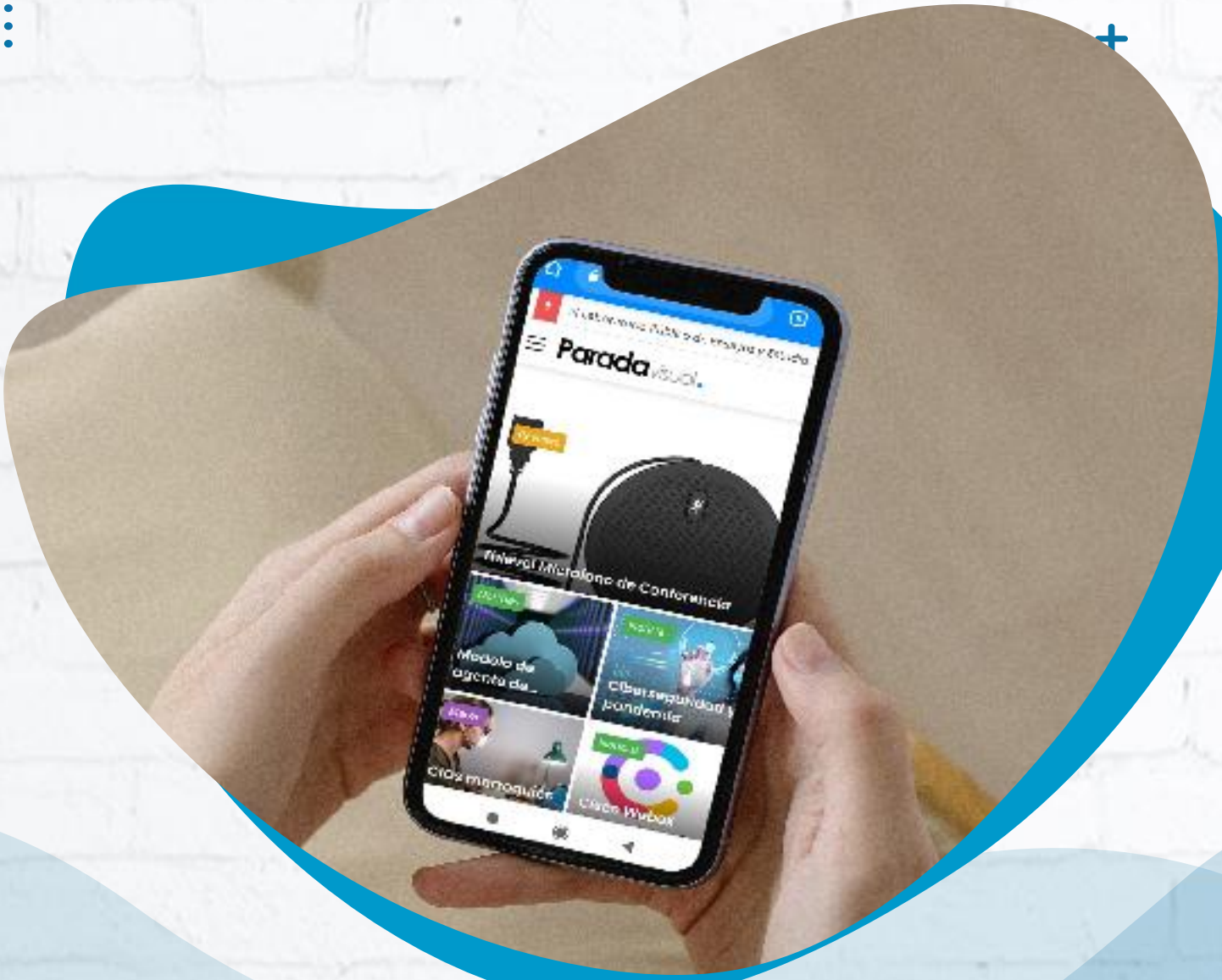
DIGITALIZACIÓN
NECESIDAD DE LA HUMANIDAD

MONETIZACIÓN
DE LAS REDES WIFI

PROTECCIÓN A LOS CALL CENTER
DE LOS CIBERATAQUES

Parada visual.

Anuncia CON Nosotros



WWW.PARADAVISUAL.COM

Parada visual.

SUMARIO

04 NOTICIAS

30 LATAM

46 MAROC

58 EVENTOS

59 REVIEWS

SHOPFLUENCY AYUDA A LOS MINORISTAS A NAVEGAR POR LOS CAMBIOS DE PRIVACIDAD DE APPLE

EEUU. ShopFluency, una solución de software que ofrece perfiles de clientes ricos en datos y basados en hechos, está guiando a los clientes a través de los cambios recientes de Apple en las cookies de seguimiento entre sitios.

Tras el lanzamiento de la actualización iOS 14.5 de Apple en abril de 2021, muchos minoristas de comercio electrónico y especialistas en marketing digital se vieron afectados por la pregunta de cómo llegar a sus clientes ahora que el fabricante de teléfonos inteligentes ha implementado su actualización más sólida sobre la función de Prevención de seguimiento inteligente, específicamente dentro de Apple. Navegador Safari.

Dado que los clientes de Apple tienen la opción de excluirse del seguimiento de cookies de terceros, las empresas están perdiendo el acceso a los datos previamente capturados a través de los clics de los usuarios y la actividad en línea.
Estas herramientas se han utilizado durante mucho tiempo para desarrollar la segmentación de clientes para campañas publicitarias dirigidas y de reorientación, así como marketing por correo electrónico. Aunque hay impactos prolongados en el desempeño de las campañas después de las actualizaciones, los cambios importantes no ocurrirán de inmediato, lo que permitirá a las empresas cambiar su estrategia y reasignar esfuerzos.

ShopFluency ofrece a las empresas una alternativa a largo plazo al problema de seguimiento de terceros. Al proporcionar un conjunto de perfiles y recomendaciones de consumidores, así como el acceso a una lista adjunta con datos de perfil, los propietarios de empresas y los especialistas en marketing pueden tomar decisiones en tiempo real sobre su base de clientes única.

Estos datos ricos y de origen ya se recopilan con cada transacción de cliente, pero con la tecnología de ShopFluency, estos datos ahora se pueden aprovechar de manera similar a los datos de cookies de terceros, con el fin de crear perfiles demográficos sólidos sobre los consumidores en tiempo real. Luego, las empresas pueden usar esa información para orientar a los visitantes que regresan con ofertas basadas en su historial de compras, lo que aumenta las posibilidades de que completen sus transacciones dentro de la misma visita. Estos perfiles demográficos también se pueden utilizar para desarrollar comunicaciones específicas, correos electrónicos, audiencias de redes sociales personalizadas y ofertas personales para los clientes.

"Aunque la discusión sobre las cookies de terceros ha estado ocurriendo durante un tiempo, los últimos cambios aún han causado mucho pánico entre las empresas de comercio electrónico que dependen de esos datos. ShopFluency no solo ofrece una alternativa a las cookies de terceros, sino que una herramienta valiosa para profundizar en una base de consumidores para realizar esfuerzos de segmentación y focalización más precisos ", dijo Seth Hirsch, vicepresidente de estrategia de análisis y CRM de ShopFluency.

Para obtener más información sobre ShopFluency y sus perfiles de clientes innovadores y basados en datos, visite www.ShopFluency.com o la página de LinkedIn de ShopFluency.

ZTE. LA SOLUCIÓN DE SEGURIDAD TIC RECONOCIDA POR NACIONES UNIDAS

En la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) de 2021, las Naciones Unidas premiaron la solución de seguridad de TIC de ZTE, lo que convirtió a ZTE en la única empresa china de seguridad de TIC en recibir este premio.

El proveedor global de telecomunicaciones, soluciones de tecnología empresarial y de consumo, ZTE Corporation, anuncia que su solución de seguridad de TIC (Tecnología de la Información y la Comunicación) ha sido reconocida en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), que fue coorganizada por las Naciones Unidas, incluida la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD).

Los premios WSIS tienen como objetivo ayudar a las comunidades globales a reproducir ejemplos de uso eficaz y sostenible de las TIC. Un total de 72 proyectos fueron premiados en la competencia de los Premios de la CMSI de 2021. Fueron los más votados de 360 proyectos nominados, de un total de 1.270 proyectos presentados este año.

La solución de seguridad de TIC de ZTE, denominada 'Detección y prevención de ataques de amenazas persistentes avanzadas (APT)', ganó el premio en la categoría 'Generar confianza y seguridad en el uso de las TIC', lo que convierte a ZTE en la única empresa china en el campo de la seguridad de las TIC en recibir este premio. El sistema ICT de ZTE construye un motor de detección básico, construido sobre un marco de simulación de hardware. Ofrece detectar puntos desconocidos de vulnerabilidad a través de un análisis profundo de instrucciones y anomalías en la ejecución del software. El sistema de ZTE puede mejorar eficazmente las capacidades de detección, análisis y gestión de ataques de amenazas persistentes avanzadas (APT) y proteger la seguridad general de las redes que van desde la red corporativa en cuestión hasta los centros de datos.

Cabe recordar que para apoyar el logro de las líneas estratégicas de la CMSI y lograr el objetivo de un ciberespacio seguro y bien protegido, ZTE Corporation, el Instituto de Software de la Academia China de Ciencias, QI-ANXIN Technology Group Inc. y el El Equipo Técnico / Centro de Coordinación de Respuesta a Emergencias de la Red Nacional de Computadoras de China, desarrolló conjuntamente el Sistema de Prevención y Detección de Ataques APT. Un sistema basado en técnicas de análisis dinámico y en profundidad, software.

Desde 2015, ZTE ha estado trabajando para garantizar una mayor eficiencia en el campo de la investigación tecnológica y el desarrollo de productos APT. A la fecha, el modelo de amenazas de IA (inteligencia artificial), así como la base de reglas del producto, han sido verificados y reconocidos por aplicaciones prácticas. Cabe recordar en este sentido que el sistema de detección y prevención de ataques APT ganó el primer lugar del Premio de Ciencia y Tecnología otorgado por el Instituto de Comunicaciones de China y el segundo lugar del Premio de Ciencia y Tecnología de Beijing en 2018.

Basada en sus soluciones APT, la tecnología de análisis dinámico de malware de ZTE en el entorno de seguridad informática (sandbox) ha sido reconocida oficialmente por la UIT como el primer estándar internacional (UIT-T X.1218) en el área de detección y defensa de objetos desconocidos malware, en octubre de 2020. Este estándar ha sentado una base sólida para el desarrollo de la lucha contra las ciberamenazas y los ataques avanzados.

ZTE

Leading 5G Innovations

WORKWAVE DEMUESTRA UN IMPORTANTE ÉXITO FINANCIERO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2021

EEUU. WorkWave®, el principal proveedor de soluciones de software SaaS que respaldan todas las etapas del ciclo de vida de una empresa de servicios, anunció hoy un aumento del 64% en los ingresos hasta la fecha en comparación con el mismo período el año pasado. WorkWave también experimentó una tasa de retención de ingresos netos del 163%, lo que respalda el sólido crecimiento y la rentabilidad de WorkWave durante el segundo trimestre de 2021, ya que mantiene su compromiso de capacitar a sus clientes para que vayan más allá del servicio al brindar una amplia gama de soluciones que no tienen paralelo en sus capacidades. Al cerrar la primera mitad del año, se prevé que la tasa de ejecución de ingresos recurrentes anuales de WorkWave alcance los $ 200 millones para el año fiscal 2021.

"Los sólidos resultados financieros del primer semestre de 2021 refuerzan que el compromiso que hemos hecho de ayudar a nuestros clientes a pensar y operar de manera diferente está resonando", dijo David F. Giannetto, director ejecutivo de WorkWave. "WorkWave se ha establecido como el socio principal que ayuda a nuestros clientes a construir negocios sólidos; negocios que no solo brindan una experiencia superior al cliente, sino que también lideran sus industrias en crecimiento y rentabilidad. Demuestra que lo que las empresas de servicios quieren es un socio que se sienta igualmente responsable por su éxito ".

Si bien WorkWave comenzó en asociación con los principales proveedores de servicios, ahora ofrece la cartera de soluciones más amplia y profunda de la industria, lo que ayuda al éxito de sus clientes en todas las áreas de su negocio. WorkWave a menudo aprovecha su posición como líder del mercado para ofrecer a su base de clientes ventajas tangibles y descuentos inigualables por la competencia. Este enfoque permite que su base de clientes piense más allá del evento de servicio, ampliando los límites para pensar y operar más allá del servicio para crear empresas de servicios que se adapten más fácilmente a los tiempos cambiantes de hoy y superen a sus competidores.

"WorkWave ha experimentado otro trimestre exitoso, lo que ha dado como resultado un crecimiento del 84% en las reservas totales en nuestras cuatro plataformas principales, así como en Slingshot", dijo Jana Hey, directora financiera de WorkWave. "A través de nuestras iniciativas de crecimiento estratégico, más asociaciones y productos nuevos y mejorados, nuestro éxito nos permite continuar con nuestro nivel de inversión líder en la industria en nuestras soluciones y en nuestros empleados, para asegurarnos de que estamos entregando el mayor valor en la industria a nuestros clientes, ayudándoles a hacer crecer su negocio, atender a sus clientes y maximizar su dinero ".

El éxito de WorkWave le ha permitido cerrar dos emocionantes adquisiciones que amplían su capacidad para ayudar a sus clientes a crecer y expandir las industrias que lidera.
En mayo, WorkWave adquirió Slingshot, el proveedor líder en el mercado de software de centro de llamadas para clientes combinado con ventas subcontratadas, clientes potenciales y servicios de respuesta al cliente. En junio, WorkWave adquirió Real Green Systems, una adquisición que unió a dos de los proveedores de soluciones de software de servicio de campo más probados y solidificó la presencia de WorkWave en la industria ecológica.

WorkWave también ha sido reconocido recientemente por NJBIZ Best Places to Work por noveno año, lo que demuestra que su equipo es tan importante como sus productos para forjar con éxito asociaciones sólidas con los clientes.

WORKWAVE®
AN IFS COMPANY

VIRTUOZZO ADQUIERE ONAPP,
LO QUE PERMITE SOLUCIONES DE INFRAESTRUCTURA DE NUBE INTUITIVAS MÁS COMPLETAS PARA PROVEEDORES DE SERVICIOS

La misión de Virtuozzo es ayudar a dar forma al futuro de la nube al capacitar a los proveedores de servicios con soluciones de infraestructura de nube integrales, de alto rendimiento, flexibles y fáciles de usar que respalden los casos de uso de la nube privada, pública e híbrida. Con ese fin, Virtuozzo, líder mundial en virtualización de alta eficiencia y soluciones de software hiperconvergentes, anunció la adquisición de OnApp, una empresa de software con sede en Londres centrada en soluciones en la nube para proveedores de servicios. La adquisición aumenta los productos IaaS y PaaS en la nube existentes de Virtuozzo al tiempo que amplía su alcance en el mercado regional.

Las fortalezas tecnológicas y de I + D combinadas de ambas empresas se dirigen directamente a las necesidades cambiantes de los proveedores de servicios en la nube (CSP), proveedores de servicios gestionados (MSP) y proveedores de alojamiento centrados en proporcionar soluciones IaaS, PaaS y XaaS para sus clientes.

La batería de soluciones resultante combinará las capacidades de virtualización, contenedorización, almacenamiento y orquestación fáciles de usar de Virtuozzo con funciones avanzadas de la plataforma flexible de administración de autoservicio de OnApp. A su vez, los proveedores de servicios obtendrán acceso a las soluciones de plataforma y infraestructura de nube más intuitivas y sólidas de la actualidad, capaces de admitir cualquier caso de uso de la nube.

“La principal experiencia de Virtuozzo ha estado tradicionalmente en la virtualización de servidores de alta densidad y el almacenamiento definido por software. Nos hemos expandido con éxito en los últimos años hacia la infraestructura hiperconvergente, ya que es crucial para la evolución del mercado ”, dijo Alex Fine, director ejecutivo de Virtuozzo.

“El acceso simple, flexible e inteligente a esas tecnologías sólidas y fundamentales es fundamental para el éxito de los MSP, CSP y proveedores de alojamiento y, por lo tanto, es fundamental para el nuestro. OnApp comparte ese compromiso y aporta a Virtuozzo un increíble talento en ingeniería y tecnologías complementarias que nos ayudan a avanzar en la industria de la infraestructura en la nube en su conjunto. Estamos orgullosos y emocionados de tener al equipo de OnApp a bordo ".

El tiempo y la demanda son factores clave detrás de la adquisición. Synergy Research Group informó recientemente que la demanda de infraestructura en la nube alcanzó los $ 129 mil millones en 2020, creciendo un 35% año tras año. Aproximadamente un tercio de este mercado es propiedad de no hiperescaladores: proveedores de servicios locales, regionales y multinacionales.
Esos proveedores son los beneficiarios de la tecnología Virtuozzo. En paralelo, 451 Research, una parte de S&P Global Market Intelligence, discutió recientemente en su análisis de 2021 Demand and Opportunity in the Alternative Cloud Provider Market una nueva oportunidad potencial para los CSP alternativos, y señaló que pueden encontrar un papel en carteras de múltiples nubes más grandes. y que “alternativa puede significar 'además de' en lugar de 'en lugar de' 1”.

En conjunto, estos informes sugieren que los CSP y MSP alternativos están bien posicionados para convertirse en socios de elección para los clientes que cambian a servicios modernos en la nube. “Además de la experiencia técnica de OnApp en la orquestación de la nube, la interfaz de usuario y las redes de entrega de contenido, Virtuozzo ve el valor que aporta nuestro talentoso personal”, afirmó Ditlev Bredahl, CEO de OnApp. "La integración y evolución de la pila de soluciones conjuntas será muy beneficiosa para los clientes de ambas empresas".
Los términos de la transacción no fueron revelados. Según el acuerdo, OnApp continuará operando como una división de Virtuozzo y el personal de OnApp se integrará en la estructura organizativa de Virtuozzo.
El negocio continuará como de costumbre con Bredahl ayudando con la integración posterior a la adquisición.

TWILIO LIVE PARA IMPULSAR LA PRÓXIMA OLA DE COMPROMISO DEL CLIENTE: TRANSMISIÓN EN VIVO INTERACTIVA

Twilio, una plataforma de comunicaciones en la nube, anunció Twilio Live, una plataforma basada en la nube que permite a las empresas integrar de manera rápida y sin problemas soluciones de transmisión de audio y video en vivo e interactivas en sus aplicaciones.

Según The Forrester Tech Tide ™: Tecnologías de video para la experiencia del cliente y del empleado, cuarto trimestre de 2020, "los líderes de AD&D que adopten, implementen y refuercen el poder del video estarán en una posición única para crear una experiencia de cliente diferenciada (CX) y una experiencia de empleado (EX) a una creciente población de usuarios remotos ... Particularmente en la era de la pandemia COVID-19, es hora de que las empresas mejoren sus capacidades de entrega y cambien las inversiones a plataformas que puedan ofrecer más participación e interactividad ".

"El aumento de las experiencias virtuales y la popularidad de plataformas como Clubhouse y TikTok han señalado que el próximo gran canal para la participación del cliente es la transmisión de audio y video en vivo", dijo Hakim Mehmood, gerente general de voz y video de Twilio. "Twilio Live brinda a las empresas los componentes básicos que necesitan para crear experiencias personalizadas para sus comunidades e interactuar con millones de clientes de una manera nueva y emocionante".

"Estamos continuamente explorando formas de mejorar las comunidades y los debates en Reddit", dijo Anand Paka, director senior de producto de Reddit. "Twilio Live ha ayudado a nuestro equipo a llevar la voz a las conversaciones de la comunidad a través de nuestra próxima función clave de audio en vivo, Reddit Talk. Estamos satisfechos con la calidad de las capacidades de audio y el soporte proactivo de Twilio que permitió una integración rápida".

"El evento virtual ha evolucionado de una experiencia ad-hoc a un elemento permanente de la estrategia de participación interna y externa de casi todas las empresas", dijo Tiger Shen, director de tecnología de Welcome, una plataforma de eventos virtuales. "Construir sobre la infraestructura de transmisión en vivo de Twilio permite a nuestro equipo dedicar tiempo a las piezas a medida de la creación de un producto asombroso".

SINUX

SOLUCIONES INFORMÁTICAS

PÁGINA WEB

CALL CENTER

TIENDAS ONLINE

Y MUCHAS COSAS MÁS

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

TRANSFORMACIÓN DIGITAL:
ZTE LANZA UNA NUEVA LÍNEA DE SERVIDORES DE ALTA TECNOLOGÍA, R5300 G4X

El servidor de 2 sockets R5300 G4X de próxima generación, que el fabricante de equipos de telecomunicaciones desarrolló de forma independiente, acaba de pasar las pruebas de referencia SPECCPU 2017 con gran éxito.
El hallazgo de ZTE cumplió todos los requisitos, alto rendimiento, potencia, confiabilidad e incluso ahorro de energía, clasificación primero por delante de todos sus competidores.

ZTE Corporation da un nuevo paso en la transformación digital. Su servidor de 2 sockets R5300 G4X de nueva generación, que desarrolló de forma independiente, acaba de pasar con éxito las pruebas de referencia SPECCPU 2017, situándose en primer lugar por delante de todos sus competidores. En los resultados de las pruebas públicas en el sitio SPEC, este servidor, de hecho, actualizó los resultados de la prueba SPECrate 2017-fp-base y la prueba SPECrate 2017-int-base con respectivamente 489 puntos y 576 puntos, y estableció nuevos récords mundiales en pruebas de rendimiento de cómputo de punto flotante y entero.

ALTO RENDIMIENTO

Este nuevo servidor ofrece un alto rendimiento. Gracias a su procesador escalable Intel® Xeon® de tercera generación, puede admitir 80 núcleos en dos zócalos y, por lo tanto, proporcionar computación súper general.
Con 32 ranuras de memoria, el servidor es compatible con la última generación de memoria Intel OptanTM Persistent, Serie 200 y ofrece un potente rendimiento de 3200 MT / s. Más importante aún, el servidor G4X tiene un motor de aceleración de cómputo inteligente heterogéneo incorporado, que puede distribuir de manera flexible varios recursos heterogéneos de acuerdo con diferentes escenarios de aplicación para lograr la mejor integración de potencia de cómputo, como CPU + GPU y CPU + FPGA. Puede satisfacer varios escenarios como IA, procesamiento de imágenes y control industrial y maximizar el potencial informático.

En términos de confiabilidad, el ZTE R5300 G4X también es insuperable. De hecho, hereda la excelente confiabilidad a nivel de portadora de los productos de servidor ZTE. Por lo tanto, a través de la selección de componentes de calidad de operador, reducción de diseño y pruebas de verificación rigurosas (prueba de límite de aceleración alto y prueba de envejecimiento a alta temperatura del 100%), el servidor R5300 G4X se basa en las especificaciones de equipo de clase de operador de desarrollo y puede cumplir plenamente los estrictos requisitos de las telecomunicaciones, las finanzas y la industria.

15% DE AHORRO ENERGÉTICO

Eso no es todo: el servidor R5300 G4X ahorra energía. Está optimizado en términos de potencia, disipación de calor, control de velocidad del ventilador PID y gestión inteligente de la eficiencia (IEM). Como resultado, todo el sistema puede ahorrar hasta un 15% de energía. En resumen, en la era de la inteligencia artificial (IoT) y el crecimiento explosivo del volumen de datos en todo el mundo, la potencia informática se ha convertido en el elemento central que influye en el desarrollo de la economía digital. El servidor R5300 G4X de próxima generación de ZTE, que representa un nuevo poder de transformación digital, es una solución real.

TELEFÓNICA PROMUEVE UN NUEVO MÉTODO PARA ENFRENTAR LA NUEVA NORMALIDAD

Según un estudio de Telefónica y el Instituto DYM realizado entre 542.122 pymes españolas, que abarca a empresas que tienen entre 3 y 199 empleados, titulado DM Pymes, el 35% de las pymes tiene de un modelo estructurado de teletrabajo, un 5% porcentual más que hace 6 meses, y el 61% de ellas afirma que seguirá haciéndolo en el futuro.

"El teletrabajo deja de ser una costumbre residual en España para convertirse en pocos meses en una necesidad en muchas organizaciones, cuya continuidad de negocio ha sido posible gracias a que los empleados han podido seguir trabajando desde sus domicilios. Además, el puesto de trabajo digital y flexible se ha convertido en una potente herramienta para atraer y retener el talento dentro de la organización", remarcó Belén Espejo, experta en digitalización del puesto de trabajo en Telefónica Empresas. Por eso, Telefónica creó un Libro Blanco de Teletrabajo que se divide en las siguientes secciones: introducción y contexto, modelos de trabajo a distancia, nuevo entorno tecnológico del empleado, recomendaciones para el espacio de trabajo, gestión del cambio y glosario de términos.

Para poder implantar los nuevos modelos de trabajo a distancia, Telefónica sitúa al empleado en el centro rodeándole de todos los dispositivos, herramientas y servicios que necesita para trabajar, comunicarse y colaborar en un entorno seguro, potenciando al máximo su flexibilidad y movilidad y asegurando el éxito del cambio a una cultura más digital. Para Telefónica, el mapa tecnológico del entorno del teletrabajo incluye: una conectividad segura; una gestión y soportes unificados; unas políticas de seguridad; comunicaciones fijas y móviles; dispositivos y accesorios; productividad y colaboración; herramientas para el empleado digital y escritorios de aplicaciones virtuales, cuyo uso se ha incrementado entre las grandes empresas en más de un 60% según datos de Telefónica.

Entre los retos destacan el mantenimiento de los KPIs de rentabilidad (es decir, los indicadores clave) y gestiones comerciales a pesar de trabajar en remoto. Entre los beneficios destacan:

- Mejora de la productividad
- Menos distracciones que en el lugar de trabajo
- Reducción del ausentismo

Mayor compromiso: la compatibilidad de las jornadas laborales y procesos impactan en la motivación

Fomento de la responsabilidad: la confianza de la empresa en el trabajador que sigue su propio horario dispara el orgullo de pertenencia.
Las empresas se hacen más atractivas para los empleados con un mejor curriculum profesional.

Telefónica

TALKDESK

NOMBRADO LÍDER EN ARAGON RESEARCH GLOBE PARA CENTROS DE CONTACTO INTELIGENTES 2021

EE.UU. Talkdesk (R), Inc., un proveedor global de experiencia del cliente para empresas obsesionadas con el cliente, anunció que Aragon Research, Inc. lo ha posicionado en la sección líder del Aragon Research Globe for Intelligent Contact Centers (ICC), 2021.

Para el informe de este año, Aragon Research evaluó a 15 proveedores en función de dimensiones específicas vinculadas a la estrategia, el rendimiento y el alcance. Luego, los proveedores se clasificaron como líderes, contendientes, innovadores o especialistas.

Se requerían tres criterios clave para su inclusión en el informe:
Un mínimo de $ 6 millones en ingresos primarios para el centro de contacto o un mínimo de $ 8 millones en ingresos en un mercado relacionado (voz, videoconferencia, colaboración, colaboración en equipo / mensajería). "La carrera hacia el centro de contacto inteligente está en marcha y, en el futuro, se asumirán las capacidades básicas para ICC.
El desafío será la automatización y la inteligencia, tanto para los agentes humanos como, ahora cada vez más, para los agentes virtuales basados en computadora"., dijo Jim Lundy, fundador, director ejecutivo y analista principal de Aragon Research.

"El centro de contacto representa un recurso estratégico para muchas organizaciones para responder a las necesidades de los clientes de hoy y predecir y prepararse para las expectativas del mañana", dijo Tiago Paiva, fundador y director ejecutivo de Talkdesk. "A través de nuestra inteligencia artificial, automatización e incluso soluciones específicas de la industria, Talkdesk sigue superando a los competidores para ayudar a las empresas a impulsar compromisos mejores y más inteligentes con los clientes. Creemos que la ubicación de ICC Globe de este año reconoce estos esfuerzos y valida aún más nuestro enfoque".

SNOM OPTIMIZA TI Y TO A TRAVÉS DE SU TECNOLOGÍA BEACON

Snom anuncia sus últimos desarrollos para la localización precisa, la protección contra robos y las llamadas de emergencia con gateways y etiquetas beacon que interactúan perfectamente con la estación base DECT Snom M900 para el funcionamiento multicelda.

Y es que, a pesar del uso de las avanzadas infraestructuras de VoIP, la empresa todavía no aprovecha el potencial de optimización que supone la integración entre telecomunicaciones TI y TO. Con este panorama, y tras la reciente incorporación de numerosas funciones para la automatización de las oficinas en sus dispositivos finales, Snom sigue evolucionando hacia su integración, consiguiendo una enorme expansión y especialización de los escenarios de aplicación a través de sus sistemas de comunicación fiables y potentes para el día a día de la empresa.

Así, los gateways beacon Snom M9B son receptores de diseño compacto que pueden registrar los dispositivos presentes a corta distancia (de 1 a 15 m) a través de Bluetooth o 'etiquetas' (como el Snom M9T) e informar sobre su ubicación. Gracias a la formación de haces, las cuatro antenas integradas en el M9B permiten un seguimiento preciso de las etiquetas enviando esta información en tiempo real y cifrada a la próxima estación base M900 a través de la conexión de datos DECT. La información procesada posteriormente se utiliza, por ejemplo, para desencadenar una reacción (alarma) o para mostrar exactamente dónde se encuentra la etiqueta en la pantalla del teléfono Snom.

Gracias al estándar BLE (Bluetooth de baja energía) utilizado, las balizas Snom M9B también son particularmente eficientes energéticamente. Por lo tanto, la alimentación a través de paneles solares para el uso de balizas móviles, serían una opción práctica para incluir una fuente de alimentación dentro del alcance del dispositivo final.

Las posibilidades que ofrece esta tecnología son tan numerosas como eficaces. Los sistemas de balizas de Snom demuestran ser útiles cuando se utilizan sistemas de seguimiento de activos, de localización o alarma en tiempo real. Por ejemplo, los hospitales y las residencias de ancianos requieren de un sistema seguro y funcional para la localización inmediata de equipos móviles, clientes o personal de enfermería. Lo mismo se aplica a las herramientas móviles de uso frecuente (montacargas, transpaletas, etc.) en la logística o en la construcción, así como con los componentes fáciles de robar en las oficinas, museos, hoteles o tiendas.

Los beacon Snom son la solución idónea para esta tarea: la infraestructura de telecomunicaciones existente se amplía con gateways beacon y etiquetas altamente profesionales mediante la integración de los sistemas. Esto no solo permite el uso adecuado de los recursos, sino que también evita complicaciones y costes adicionales.

Asesorando al cliente

La tecnología beacon desarrollada y optimizada por Snom es considerada como una solución altamente profesional, completamente adaptada a las respectivas necesidades del cliente: La infraestructura de beacons raras veces se implementan 'off-the-shelf' (sobre la marcha), ya que las instalaciones de este tipo requieren una cuidadosa planificación y una serie de pruebas in situ sobre las condiciones. Por lo tanto, los especialistas de Snom asesoran a las empresas en sus proyectos desde la ideación inicial hasta su finalización.

snom

SMECO SE INCORPORA A LOS SERVICIOS DE DESBORDAMIENTO DEL CENTRO DE CONTACTO DE CRC

EE.UU. Cooperative Response Center, Inc. (CRC) se complace en dar la bienvenida a Southern Maryland Electric Cooperative (SMECO) en Hughesville, Maryland, a su membresía de centro de contacto. SMECO, es una cooperativa eléctrica en Estados Unidos.

CRC ofrece a los servicios públicos en todo el país soluciones de monitoreo de alarmas y centros de contacto sin interrupciones, que incluyen administración de llamadas, despacho de personal de línea, integración AMI / CIS / OMS, software de comunicación de interrupciones CRCLink (R) y monitoreo de alarmas. CRC también ofrece saludos dinámicos, servicios de mensajes de texto por interrupciones, monitoreo de video de subestaciones, una solución de cumplimiento de la industria de tarjetas de pago (PCI) que utiliza agentes en vivo para facturar llamadas y servicios de traducción de dominio del inglés.

SMECO se unió a la membresía de CRC en enero y se suscribe a sus servicios de centro de contacto de desbordamiento. Los servicios de desbordamiento de CRC son utilizados por aquellas empresas de servicios públicos que tienen servicios internos para miembros las 24 horas, los 7 días de la semana y / o un IVR y envían sus propios equipos de línea. Luego, CRC se utiliza en momentos de necesidad cuando el volumen de llamadas es demasiado grande para que una utilidad lo maneje internamente.

Aunque SMECO mantiene su propio centro de despacho y manejo de llamadas, cuando las llamadas entrantes están ocupadas, el personal encuentra tranquilizador tener a CRC como socio para ayudar con la carga de trabajo. "Tener CRC disponible para servicios de desbordamiento nos brinda tranquilidad durante los días de llamadas de gran volumen y eventos de tormentas importantes", explicó Joe Trentacosta, vicepresidente senior y CIO de SMECO.

Chris Holt, presidente y director ejecutivo de CRC, aprecia los comentarios de Trentacosta y agradece a SMECO por su membresía.
"Nuestro objetivo es servir como una extensión de las oficinas de nuestros miembros, para respaldarlos cuando la carga de trabajo lo justifique", dijo Holt. "Nos complace asociarnos con SMECO para ofrecer a sus consumidores un excelente servicio".

PROTEGER LOS CONTACT CENTERS DE LOS DELITOS CIBERNÉTICOS

La seguridad de la información y de los datos ha tomado un nuevo status en este nuevo entorno en el que vivimos. La magnitud de las transacciones electrónicas y la cantidad de datos personales que se comparten por medio de los Contact Centers, hacen que este tipo de espacios se conviertan en un blanco de gran interés para la ciberdelicuencia.

Avaya, ha dedicado parte de sus investigaciones a determinar y desarrollar tecnologías que permitan blindar a los usuarios y a los agentes en los escenarios virtuales.

Se dedican a fortalecer las comunicaciones a partir de herramientas como la biometría, speech y text analytics, triple factor de autenticación por medio de la Inteligencia Artificial y sistemas de encriptación, avanzando hacia niveles superiores de seguridad.

Teniendo en cuenta que en medio de una conversación entre clientes y agentes de Contact Center a través de plataformas digitales pueden presentarse variedad de amenazas o delitos cibernéticos, Avaya cuenta con tecnologías que fomentan la ciberseguridad en los diferentes momentos o escenarios que involucra este relacionamiento:

AUTENTICACIÓN DE IDENTIDAD: Gracias a los avances en Inteligencia Artificial (IA) y biometría de voz, se puede autenticar que una persona es quien dice ser por medio de factores como su tono al hablar, el ritmo, el cambio de volumen o la pronunciación.
Con Avaya, tanto el receptor como el emisor disponen de alertas que les notifican en caso de que se identifiquen inconsistencias.

COMUNICACIÓN SEGURA END TO END: Las soluciones Avaya se encuentran bajo la política interna de Threat and Vulnerability Management (VTM), es una guía para rastrear, categorizar y responder a las vulnerabilidades de seguridad. Avaya Spaces asegura que, desde el primer momento, la comunicación está protegida de extremo a extremo.

ANALÍTICA INTELIGENTE: Al estudiar las diferentes grabaciones por medio de los sistemas de Speech Analytics, se pueden encontrar indicadores que evidencien estafas o falsificaciones, tanto del lado de quien recibe la llamada como de la persona que realiza la llamada.

PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL: Cuando se atiende un paciente de forma remota por medio de las herramientas de Avaya, tecnologías como el sistema de encriptación y triple factor de autenticación certifican que los datos no sean modificados o robados por ciberdelincuentes.

TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS: Para asegurar este tipo de transacciones, las soluciones de Avaya rastrean y supervisan los accesos a los recursos de la red, restringen el acceso a los datos y protegen el sistema contra malware.

¿POR QUÉ EL NOMBRE DE LOS PRODUCTOS APPLE EMPIEZA CON "I"?

En 1998 Apple introdujo la iMac, de la mente de Jony Ive, el inventor del iPhone, e internet era el objeto de su creación y de su nombre. I Phone, iPad, iWatch, iMac, y más. Los usuarios de Apple saben que esa "i" del comienzo identifica a su marca de tecnología preferida. Pero esto no siempre fue así y hay una historia detrás.

Desde el iPod hasta el iPhone, iPad la iMac, el iWatch, comenzaron a llevar la letra "i" de "Internet", según reveló Steve Jobs durante la presentación de la primer iMac en el año 1998. Era el inicio de Internet y fue lo que convirtió a Apple en lo que es en la actualidad, ya que la iMac fue la primer máquina de Apple en tener Internet y procesador más veloz además de venir en un empaque premium como nunca antes se vio.

La notable invención de Apple fue de la mente de Jony Ive, la iMac fue su primer contribución al éxito de la compañía, ya que luego vinieron muchos más productos como el iPhone, señala Forbes.
Pero la explicación de la 'i' en las nuevas Macs, la dio el propio fundador de Apple, Steve Jobs, quien sostuvo que la iMac tenía como objetivo ayudar a los usuarios a aprovechar las infinitas posibilidades que ofrecía el entonces floreciente Internet.

LA VISIÓN DE APPLE Y LA PUERTA A INTERNET
Además de internet, Jobs había mostrado varios significados diferentes del prefijo durante su presentación, entre ellos: "Individual", para las personalidades únicas de los usuarios de Apple.

La 'i' de "instruir", con el objeto de posicionar el iMac como una herramienta de aprendizaje, o bien "informar", como resaltar la información ilimitada disponible a través de una computadora e "inspirar", siendo la iMac una herramienta para ayudar a los usuarios a crear su mejor trabajo. Pese a que en algunos últimos lanzamientos, la factoría de Cupertino no ha incluido la 'i' todo el tiempo, como Apple TV, con sus nuevas herramientas AirPods y AirTags, han comenzado a optar por el prefijo "Air".

Si bien algunos piensan que la introducción de un nuevo prefijo, podría señalar una nueva era de desarrollo de Apple, es algo que es dificil saber o habría que preguntárselo al propio Ive. Por lo pronto, para fundamentar la nueva maravilla de Apple para la internet, la iMac, Steve Jobs primero detalló lo que estaba mal con las PC de aquel momento: eran lentas, usaban procesadores obsoletos; y en general, no estaban listas para conectarse a redes, algo que era cierto.

Antes de presentar el nuevo iMac, Jobs describió cómo sería de diferente, ya que Apple comenzaba a usar un moderno procesador, el G3 de 233MHz, un PowerPC de nueva generación.

NETBASE QUID NOMBRADO LÍDER EN EL INFORME DE PLATAFORMAS DE INTELIGENCIA DEL CONSUMIDOR HABILITADAS POR IA POR UNA FIRMA DE INVESTIGACIÓN INDEPENDIENTE

EEUU. NetBase Quid, líder mundial en inteligencia de mercado y consumidores, anunció hoy que fue nombrado líder en The Forrester New Wave ™: Plataformas de inteligencia de consumidores habilitadas para inteligencia artificial, tercer trimestre de 2021 informe. NetBase Quid recibió las puntuaciones más altas posibles en seis de los diez criterios que incluyen fuentes de datos, incorporación de datos, análisis e informes, experiencia de usuario y capacidad de acción, visión del producto y enfoque de mercado, más que cualquier otro proveedor en el informe.

NetBase Quid ofrece las capacidades más sólidas en las fuentes de datos sociales y de propiedad del cliente. Según el informe de Forrester, "NetBase Quid ofrece las capacidades más sólidas en las fuentes de datos sociales y de propiedad del cliente. Las fuentes de datos expansivas y la incorporación de NetBase Quid alimentan su enfoque diferenciador del sentimiento y la emoción: analizar términos positivos y negativos para extender lo que la gente dice con una alta probabilidad de significar que además habilita la accionabilidad de esa percepción".

El informe señala que NetBase Quid "es la opción más sólida para empresas que operan en muchas regiones e idiomas. La plataforma admite 199 idiomas en todas las funciones de la plataforma, así como integraciones de datos plug-and-play para una amplia gama de soluciones empresariales, con más planeadas en el mapa vial."

"Las herramientas de inteligencia habilitadas por IA son fundamentales para que las marcas se mantengan a la vanguardia de las necesidades de los consumidores. Nos sentimos honrados de estar clasificados como líderes en el informe de mercado de la plataforma de inteligencia del consumidor habilitada por IA de Forrester", dijo Paige Leidig, directora de marketing de NetBase Quid. "Creemos que esta clasificación es un testimonio de todo el equipo de NetBase Quid y del compromiso de la compañía de proporcionar los datos más ricos con la cobertura más amplia a través de la plataforma de inteligencia de mercado y consumidores continua habilitada por IA".

El informe Forrester New Wave ™: Plataformas de inteligencia del consumidor habilitadas por IA, Q3 2021 evalúa solo las tecnologías emergentes, y el análisis se basa en un criterio de 10 e identificó los 9 proveedores más importantes para evaluar. Este informe muestra cómo se mide cada proveedor y ayuda a los profesionales de la percepción del cliente a seleccionar el socio adecuado para sus necesidades de inteligencia del consumidor habilitadas por IA.

Una conclusión clave del informe afirma que "las plataformas AICI permiten a las empresas utilizar información de datos externos a su empresa (por ejemplo, datos sociales, web y / o de consumidores) y combinarlos con sus propios datos (por ejemplo, CRM, sitio web) para optimizan la experiencia de sus clientes actuales ... También permiten mirar más allá de los comportamientos, necesidades y preferencias de los clientes actuales de las empresas, proporcionando rápidamente información procesable sobre tendencias emergentes, valores atípicos y cambios o cambios inesperados en el comportamiento del consumidor ".

MEGACALL: TELECOMUNICACIONES Y TELEFONÍA VOIP

Megacall es empresa malagueña de telecomunicaciones dedicada a la telefonía VoIP ha arribado recientemente a sus 13 años de existencia, y además de Málaga, donde tiene su sede central desde sus inicios en 2008, tiene una oficina en el Reino Unido para dar una cobertura más global y cercana a sus clientes internacionales.

Cuentan con una cartera de más de 400 clientes. En España, la mayoría de sus clientes proceden de Madrid, Cataluña y la Costa del Sol. Tienen usuarios en más de 30 países tanto europeos, como asiáticos o americanos.

En 2020, a pesar de las consecuencias económicas que trajo la pandemia, Megacall aumentó su facturación en un 14%, incrementando también su departamento de ventas, de atención al cliente y su equipo de desarrollo. Esto debiado a que muchos negocios confiaron en los servicios de la telefonía virtual para retomar su actividad con menores costos que la telefonía tradicional.

En palabras de Tony Kauffer, CEO de Megacall: "En Megacall somos conscientes de lo desesperante que puede ser para el cliente tener un problema con su línea VoIP y esperar horas a ser atendido. Con nosotros hablará directamente con el equipo de soporte. Podemos decir con seguridad que lo que diferencia a Megacall de otras compañías es la confianza y la relación cercana que tenemos con nuestros clientes (sus opiniones lo demuestran).

No hay nada más frustrante que ser transferido constantemente de extensión en extensión y tener que explicar la incidencia una y otra vez. Ese es el precio que tienen que pagar las grandes empresas al hacer crecer su negocio, de modo que las ganancias de la empresa/accionistas tengan preferencia sobre el servicio al cliente."

Para garantizar un servicio de calidad y de total confianza la empresa se encuentra inscrita en la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en España), OFCOM (oficina de regulación de comunicaciones en el Reino Unido) y la FCC (Comisión Federal de Comunicaciones en Estados Unidos).

Los servicios de Megacall, hacen posible el teletrabajo, factor clave para muchas compañías que buscan adaptarse al nuevo modelo híbrido de trabajo en oficina o casa si es necesario. Entre sus servicios se encuentran las centralitas virtuales telefónicas, SIP trunk, planes de llamadas a través de internet, software para call center y plataformas para el envío de SMS, entre otros.

Por último, cabe destacar que no olvidan su labor en la sociedad y quieren devolver parte del beneficio colaborando con organizaciones como Aldeas Infantiles, Samaritans in Spain y la Fundación Josep Carreras contra la leucemia.

megacall®

Feel free

MATTERPORT NOMBRA DIRECTOR DE CONTABILIDAD DE GRUBHUB

Matterport, Inc., la empresa líder de datos espaciales que impulsa la transformación digital del mundo construido, que ha firmado un acuerdo definitivo para una combinación de negocios con Gores Holdings VI, anunció el nombramiento de Brandt Kucharski como director de contabilidad. Kucharski encabezará las funciones de informes financieros externos, contabilidad técnica, impuestos y controles internos corporativos de Matterport. También se desempeñará como el Oficial de Contabilidad Principal según las pautas de la SEC cuando Matterport aparezca como una empresa pública.

“Brandt es una incorporación integral al equipo de alta dirección de Matterport. Esperamos su liderazgo y profunda experiencia contable a medida que nos convertimos en una empresa pública, continuamos ejecutando nuestra estrategia de crecimiento y creando valor para todas nuestras partes interesadas ”, dijo JD Fay, director financiero de Matterport.

Kucharski se especializa en la preparación de OPI y se une a Matterport procedente del gigante de entrega de alimentos Grubhub, donde fue Director de Contabilidad durante más de una década, incluso a través de su OPI de 2.040 millones de dólares y, más recientemente, de su adquisición de 7.300 millones de dólares por parte de Just Eat Takeaway.com de Europa, que creó el mundo. empresa de entrega de alimentos más grande fuera de China. Antes de Grubhub, Kucharski fue Director de Servicios de Transacciones para la consultora internacional SAGIN, LLC, donde se especializó en la preparación y ejecución de OPI y fusiones y adquisiciones. Ha liderado seis OPI exitosas y más de 50 transacciones con clientes notables, como CDW, JP Morgan Chase, Marriott y Westin.

“Estoy emocionado de unirme a Matterport en un momento tan crucial y aplicar mi experiencia para guiar sus operaciones financieras como empresa pública”, dijo Kucharski. "Espero trabajar con el equipo para continuar construyendo sobre el crecimiento excepcional de la empresa en todos los ámbitos y ejecutar en función de sus prioridades estratégicas para impulsar su expansión global".

Kucharski actualmente forma parte de las juntas directivas del Departamento de Contabilidad de la Universidad del Norte de Illinois, Evolveher y Prohabits. También es presidente de la Holiday Heroes Foundation. Tiene una Maestría en Contabilidad de la Universidad del Norte de Illinois y es Contador Público Certificado. Fundada en 2011, Matterport ha definido la categoría de datos espaciales para el mundo construido con su plataforma de datos espaciales líder en el mercado que transforma cualquier espacio en un gemelo digital preciso e inmersivo.

Cientos de miles de clientes en todo el mundo han traído más de cinco millones de espacios en línea hasta la fecha con la plataforma Matterport para acceder a ellos, administrarlos y utilizarlos de manera más efectiva. La compañía ha ampliado su alcance de mercado más allá de los bienes raíces residenciales para incluir bienes raíces multifamiliares y comerciales; arquitectura, ingeniería y construcción (AEC); venta minorista; seguros y restauración; viajes y hospitalidad; y gestión de instalaciones.

Matterport opera principalmente bajo un modelo de software como servicio de ingresos recurrentes y aumentó su base de suscriptores en más del 500% en 2020.

Matterport

LAS ÚLTIMAS MEJORAS DE PRODUCTOS DE UNANET DEMUESTRAN DEDICACIÓN A LA EXPERIENCIA Y EL ÉXITO DEL CLIENTE

Unanet, el proveedor líder de planificación de recursos empresariales (ERP) y gestión de relaciones con el cliente (CRM) basado en proyectos SaaS, lanzó hoy las últimas mejoras de su software galardonado. Las nuevas funciones están diseñadas específicamente para brindar a los clientes un servicio y soporte integrados líderes en la industria, y demostrar aún más por qué Unanet se está convirtiendo rápidamente en el proveedor de ERP y CRM preferido por miles de empresas gubernamentales de contratistas, arquitectura, ingeniería y construcción en todo el país.

"Si bien continuamos innovando y brindando las últimas características y funciones que el mercado espera de un proveedor de ERP líder en la industria, la experiencia del cliente es nuestro verdadero enfoque", dijo Assad Jarrahian, Jefe de Oferta de Productos de Unanet. "Las empresas que utilizan Unanet son más que clientes, son socios de la comunidad de Unanet con la capacidad de participar, sugerir, explorar e innovar junto a nosotros para tener las mejores soluciones posibles para lograr el éxito". Además de las nuevas funciones, como los paneles mejorados, las funciones de facturación y gestión de proyectos, y las nuevas capacidades móviles, la última versión ofrece a los clientes basados en proyectos de todas las industrias cuatro ventajas distintas:

PROGRAMA DE PRIMERA VISTA DE UNANET: una nueva iniciativa que permite a los clientes participar y proporcionar comentarios durante todo el proceso de desarrollo. En este programa de investigación proactivo, los gerentes y diseñadores de productos de Unanet realizan encuestas, entrevistas, grupos focales, revisiones de diseño y pruebas de usabilidad en toda la base de clientes para aprender más sobre las necesidades únicas de los clientes.

NUEVO PORTAL DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE: esta experiencia mejorada para los usuarios de GovCon, arquitectura, ingeniería, construcción ERP y CRM proporciona un foro para que los clientes compartan las mejores prácticas al mismo tiempo que ofrecen navegación, capacitación, conocimiento, tickets de soporte y sugerencias sin problemas. Los clientes pueden consolidar toda la información en un sistema, incluso con varios productos, para una experiencia unificada y una vista en tiempo real de 360 grados de sus soluciones Unanet.

La nueva experiencia de cliente se lanzó para los clientes de GovCon este verano y se implementará en AEC a finales de este año.

PORTAL DE SUGERENCIAS DE CLIENTES DE UNANET: un bucle de comentarios receptivo para sugerencias de productos, votaciones ilimitadas y actualizaciones en tiempo real sobre las entregas de productos. Este portal impulsa el crecimiento del producto y fomenta la comunidad entre los usuarios de Unanet, al mismo tiempo que sirve como una herramienta colaborativa para el desarrollo.

UNANET UNIVERSITY: un programa con información de alto valor que permite a los líderes de la industria en GovCon y AEC la capacidad de convertirse en expertos certificados en los conjuntos de soluciones y puntos de acceso de Unanet.

"La comunidad de Unanet es más fuerte que nunca y estamos enfocados en reforzarla con portales, funciones y experiencias que sean significativas para los usuarios", dijo Jeff Davison, Director de Clientes de Unanet. "Tenemos éxito cuando nuestros clientes lo hacen, por lo que la colaboración y la experiencia del usuario son siempre nuestra principal prioridad".

Unanet™

Where Information Means Insight

LA TELEFONÍA EN LA NUBE, UN SISTEMA DE COMUNICACIONES EFICAZ Y SEGURO

Además de ser un sistema económico y flexible, que permite realizar llamadas tanto a nivel nacional como internacional, la telefonía en la nube también permite añadir diferentes funciones tecnológicas que optimizan la comunicación tanto interna como externa en las empresas. Para garantizar la confidencialidad de los datos de las empresas y de sus clientes, especialmente ahora que más y más negocios están optando por digitalizar la comunicación en su negocio mediante sistemas en la nube, la seguridad de la telefonía en la nube resulta clave.

La protección de un servicio telefónico VoIP debe ser la adecuada para garantizar la seguridad de los datos de las empresas, y también para evitar posibles problemas o inconvenientes causados por un uso incorrecto o inseguro de este sistema. Para tener la garantía de que el sistema de telefonía en la nube cumple con todos los requisitos de seguridad, lo mejor es optar por una solución de calidad, como Cloudya de NFON, un sistema de telefonía en la nube diseñado para ofrecer soluciones prácticas e innovadoras para las empresas, a la par que seguras.

Entre las mejoras de seguridad recientemente incorporadas a Cloudya figura la autenticación de doble factor (2FA) para dispositivos, por la que un dispositivo final conectado a la plataforma NFON deberá ser autorizado exclusivamente con un código de seis dígitos (PAP), además de los mecanismos de autenticación establecidos. Tal procedimiento es común en la banca online y produce un aumento adicional en la seguridad para todos los usuarios.

El procedimiento de autenticación solo afecta a los nuevos dispositivos que aún no se han registrado con NFON. Las funciones inteligentes, especialmente aquellas para la puesta en marcha de múltiples dispositivos, hacen de este procedimiento un beneficio real para todos los clientes y usuarios, ya que permite mejorar la seguridad del sistema y también de los datos compartidos a través de este.

IBM ACELERA SU ESTRATEGIA DE CLOUD HÍBRIDA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

IBM acelera su estrategia de cloud híbrida e Inteligencia Artificial con la compra de la tecnológica española fundada en 2005 con sede en Madrid: Bluetab Solutions Group, una empresa dedicada a transformar datos on premise y propiedades analíticas en plataformas de datos multicloud utilizando una combinación de proveedores y tecnologías de nube pública, entre los que se incluye OpenShift, de Red Hat, también propiedad de IBM.

La adquisición permitirá a IBM ampliar sus servicios de consultoría de datos y de cloud híbrida en Europa y Latinoamérica, con el objetivo de "ayudar a las empresas a generar valor de negocio a partir de datos e IA para crear nuevas experiencias de cliente y redefinir sus operaciones", de acuerdo con un comunicado de la compañía.

En palabras de Mark Foster, vicepresidente de IBM Services y Global Business Services: "Esta adquisición impulsará la migración al cloud y ayudará a nuestros clientes a sacar aún más partido de sus datos clave (...) La transformación digital 'outside-in' está dando pasos a un nuevo modelo de uso 'inside-out' de los datos propiedad de la empresa con tecnologías emergentes como la IA y la automatización para generar más valor de negocio y crear nuevos flujos de trabajo inteligentes".

Se espera que la adquisición sea formal en el tercer trimestre del año, una vez sea aprobada por los reguladores, los expertos en datos de Bluetab se unirán a IBM Global Business Services. La firma española trabaja para grandes empresas del sector bancario, telecomunicaciones, energía y servicios públicos en España, México, Perú y Colombia, a las que brinda servicios de datos y migración a cloud que incluyen el desarrollo de estrategias de datos especializadas, creación de plataformas de datos y servicios de analítica avanzada.

Por su parte, José Luis López, cofundador de Bluetab, expresó: "Estamos muy emocionados por la oportunidad que nos ofrece IBM de continuar aumentando nuestro equipo, construyendo nuestros aceleradores y ayudar a más clientes a alcanzar posiciones de liderazgo gracias al uso de sus datos".

Las compras forman parte de la estrategia habitual de IBM. El pasado mes de abril, el Gigante Azul se hacía también con Turbonomic, un movimiento valorado en 2.000 millones de dólares, con el que persigue incorporar herramientas de gestión del rendimiento de aplicaciones, contenedores, virtualización, entornos de nube, recursos de computación, almacenamiento y red 'on-prem'.

La mayor adquisición efectuada por la corporación en su estrategia de impulsar la nube híbrida fue la compra del gigante del código abierto Red Hat, por 34.000 millones de dólares, efectuada en 2019.

DESCUELGO

PORTAL DE EMPLEO PARA CONTACT CENTER

LOS MEJORES EMPLEOS DE CALL CENTER EN UN SOLO LUGAR

www.descuelgo.com

FUZE IDENTIFICADO COMO COMPETIDOR EN EL ARAGON RESEARCH GLOBE DE 2021 PARA UN CENTRO DE CONTACTO INTELIGENTE

Con el continuo crecimiento del mercado empresarial, Fuze está bien posicionado para expandir sus ofertas de agentes de contacto virtuales para satisfacer las demandas de los centros de contacto modernos.

Fuze, el proveedor líder de comunicaciones basadas en la nube para la empresa global moderna, anunció que ha sido nombrado Contender en el Aragon Research Globe ™ para Intelligent Contact Center (ICC). El informe destaca la capacidad de Fuze para ofrecer un ICC integrado y comunicaciones unificadas y una oferta de colaboración, proporcionando las capacidades de audio, video y chat necesarias para una experiencia de centro de contacto más efectiva y productiva.

"La plataforma Fuze ha seguido ampliando los límites de la facilidad de uso, aprovechando su propiedad exclusiva de IP para audio, video y chat, y es por eso que ha seguido ganando acuerdos para grandes empresas", dijo Jim Lundy, director ejecutivo y analista principal. de Aragon Research. "A medida que las empresas se dan cuenta de la necesidad de una oferta integrada de ICC y UCC, Fuze ofrece a esos compradores un conjunto significativo de capacidades".

Fuze continúa invirtiendo en sus soluciones de centro de contacto. En marzo, la compañía anunció una serie de nuevas características de producto para mejorar la experiencia de Fuze Contact Center para agentes y supervisores, brindando a los usuarios una visión integral de las actividades de su centro de contacto y una visión más profunda del desempeño de los agentes. Fuze ahora también ofrece Fuze Contact Center como una solución independiente para empresas que requieren un centro de contacto para experiencias de cliente de alto nivel, con servicios de implementación e implementación más rápidos para una habilitación acelerada. Además, las asociaciones de Fuze con organizaciones como Verint Monet y Envision crean capacidades mejoradas de participación de la fuerza laboral.

“Creemos que ser identificados como contendientes en el ICC Globe es un testimonio del valor que aportamos a las operaciones del centro de contacto. Las soluciones de centro de contacto de Fuze están diseñadas específicamente para satisfacer las demandas cambiantes de una economía digital en crecimiento”, dijo Rob Scudiere, presidente y director de operaciones de Fuze.
"Las comunicaciones unificadas están en el corazón del centro de contacto inteligente moderno, y estamos bien posicionados para respaldar el giro hacia los agentes virtuales en todas las industrias, un movimiento que permitirá una mayor eficiencia dentro de las operaciones del centro de contacto e impulsará interacciones de agentes más impactantes".

Con el aumento del trabajo híbrido que surge a raíz de la pandemia, la demanda de centros de contacto en la nube está creciendo, lo que obliga a las empresas a desarrollar una estrategia laboral digital para seguir siendo competitivas dentro del mercado ICC. Aragon Research Globe ™ para Intelligent Contact Center es una herramienta de evaluación de mercado que mide la capacidad de 15 proveedores importantes para proporcionar ofertas de agentes virtuales, ubicándolos en cuatro categorías: Líderes, Contendientes, Innovadores y Especialistas. Las empresas dentro de la categoría de contendientes tienen un desempeño sólido y están bien posicionadas para expandir su enfoque estratégico en este espacio.

ENFUSION ASCIENDE A DAN GROMAN A DIRECTOR DE TECNOLOGÍA

Enfusion, el proveedor líder de software y servicios de gestión de inversiones basados en la nube, anunció el ascenso de Dan Groman de codirector de tecnología a director de tecnología (CTO). En su puesto, Groman dirigirá los equipos generales de Desarrollo de software, Gestión de productos, TI y Seguridad para impulsar el desarrollo de tecnología estratégica y la innovación para maximizar el impacto de Enfusion como socio de soluciones para gestores de inversiones institucionales y fondos de cobertura.

“Estamos encantados de que Dan asuma este nuevo rol mientras nos embarcamos en la siguiente fase de nuestra hoja de ruta de crecimiento e innovación”, dijo Thomas Kim, director ejecutivo de Enfusion. “Desde el primer día, el entusiasmo incomparable de Dan por la tecnología le ha permitido diseñar soluciones de valor agregado que resuelven los mayores desafíos de nuestros clientes de una manera significativa en lugar de simplemente crear widgets. Tiene una reputación establecida por ser un pensador avanzado que prioriza el cliente con una profunda experiencia en productos. Como CTO, Dan continuará acelerando la innovación de nuestra plataforma y servicios nativos de la nube no solo para ayudar a nuestros clientes a resolver los desafíos operativos que enfrentan hoy, sino también para prepararlos para un futuro exitoso y escalable ".

Groman se unió a Enfusion en 2016 como desarrollador de software y fue una fuerza integral detrás de la construcción del almacén de datos de Enfusion, las soluciones de codificación y la dirección de iniciativas en todas las áreas de ingeniería de software, incluida la conducción de la prueba de concepto para la plataforma de análisis visual de la empresa y la construcción de la ingeniería. programa de entrenamiento.

Desde entonces, ha trabajado en estrecha colaboración con los socios fundadores para gestionar los equipos de desarrollo de software de Enfusion y liderar los equipos de TI y seguridad a nivel mundial.

Antes de unirse a Enfusion, Groman era ingeniero de sistemas en CME Group y trabajaba en la infraestructura de sistemas del intercambio. Groman comenzó su carrera en operaciones intermedias y administrativas para gerentes institucionales, ocupando cargos en Northern Trust Hedge Fund Services y King Street Capital Management.

“Enfusion aporta un enfoque verdaderamente diferenciado a la tecnología y los servicios de gestión de inversiones y es un honor para mí liderar un equipo estelar de tecnólogos y gerentes de productos que se dedican a llevar Enfusion al siguiente nivel con nuestra solución sólida, confiable y a prueba de riesgos”. dijo Groman.

“La historia pionera de Enfusion en la creación de soluciones SaaS ágiles nativas de la nube en un conjunto de datos, mucho antes de que la 'nube' fuera la corriente principal, ha sido una gran inspiración para mí. Espero construir sobre esa base, convertir la tecnología de punta en un activo estratégico para nuestros clientes y continuar brindando eficiencia al flujo de trabajo de inversión para los administradores de fondos de todo el mundo ".

El ascenso de Groman a CTO se produce después de un período récord de crecimiento para Enfusion. La firma contrató a 160 nuevos administradores de fondos para la plataforma en 2020 y experimentó un crecimiento de clientes de tres dígitos año tras año en APAC. Enfusion actualmente atiende a más de 600 clientes desde nueve oficinas globales.

ENFUSION
Software. Services. Analytics.

EL PENTÁGONO VOLVERÁ A LICITAR PROYECTO DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE

El proyecto, que fue adjudicado a Microsoft durante la Administración Trump, se cancela de momento y volverá a ser licitado para que entren nuevos jugadores como AWS y otras empresas cloud.

El proyecto de computación en la nube del Departamento de Defensa de Estados Unidos, llamado JEDI (Joint Enterprise Defense Infrastructure Cloud), estaba presupuestado en hasta 10.000 millones de dólares y formaba parte de una modernización digital más amplia de la entidad que persigue que esta sea una organización tecnológicamente más ágil, no obstante, se ha cancelado la adjudicación y se volverá a licitar para dar entrada a otras empresas.

Había sido adjudicado en exclusiva a Microsoft en octubre de 2019 cuando Donald Trump estaba en el Gobierno, pero se quedó en suspenso después de que Amazon Web Services (AWS), el mayor proveedor de nube del mundo, presentara una demanda señalando que el entonces presidente de Estados Unidos había ejercido presiones indebidas sobre los funcionarios militares para alejar el contrato de esta compañía.
El contrato adjudicado a Microsoft, de cinco años de duración, consistía en que la tecnológica prestara servicios empresariales de nube para el Departamento de Defensa, la Guardia Costera y los servicios de inteligencia de Estados Unidos.

Esta cancelación no significa que Microsoft se quede finalmente fuera del acuerdo.
La Administración Biden ha comunicado que probablemente reparta el contrato entre varias empresas. Las aspirantes a entrar en este contrato son, además de Microsoft y AWS, otras grandes empresas del mercado cloud como Oracle, Google (de Alphabet) e IBM. Tanto desde Google como IBM aseguraron estar interesadas en trabajar con el gobierno federal, pero no confirmaron si entrarían en el proceso de licitación.

Más allá de su valor económico, los proveedores de cloud están interesados en este contrato por el prestigio que les aportaría gestionar la infraestructura de los organismos de Defensa de los Estados Unidos. Hasta ahora, el sector público y en particular las áreas de Defensa, no han sido muy proclives a apostar por llevar su infraestructura tecnológica a un modelo cloud alegando temas de ciberseguridad. Por tanto, este contrato dará un espaldarazo a la tecnología cloud y a las empresas que estén implicadas finalmente.
Se estima que el Pentágono realizará las primeras adjudicaciones en abril de 2022.

EL AVANCE DE NVIDIA INFERENCE HACE QUE LA IA CONVERSACIONAL SEA MÁS INTELIGENTE E INTERACTIVA DESDE LA NUBE HASTA EL BORDE

NVIDIA lanzó TensorRT 8, la octava generación del software de inteligencia artificial de la empresa, que reduce a la mitad el tiempo de inferencia para las consultas de idiomas, lo que permite a los desarrolladores crear los motores de búsqueda, las recomendaciones de anuncios y los chatbots con mejor rendimiento del mundo y ofrecerlos desde la nube hasta el borde.

Las optimizaciones de TensorRT 8 brindan una velocidad récord para aplicaciones de idiomas, ejecutando BERT-Large, uno de los modelos basados en transformadores más utilizados en el mundo, en 1.2 milisegundos. En el pasado, las empresas tenían que reducir el tamaño de su modelo, lo que generaba resultados significativamente menos precisos. Ahora, con TensorRT 8, las empresas pueden duplicar o triplicar el tamaño de su modelo para lograr mejoras dramáticas en la precisión.

“Los modelos de IA se están volviendo exponencialmente más complejos y la demanda mundial de aplicaciones en tiempo real que utilizan IA está aumentando. Eso hace que sea imperativo para las empresas implementar soluciones de inferencia de vanguardia ”, dijo Greg Estes, vicepresidente de programas de desarrollo de NVIDIA. "La última versión de TensorRT introduce nuevas capacidades que permiten a las empresas ofrecer aplicaciones de IA conversacionales a sus clientes con un nivel de calidad y capacidad de respuesta que nunca antes había sido posible".

En cinco años, más de 350.000 desarrolladores de 27.500 empresas en una amplia variedad de áreas, incluida la salud, la automoción, las finanzas y el comercio minorista, han descargado TensorRT casi 2,5 millones de veces. Las aplicaciones de TensorRT se pueden implementar en centros de datos de hiperescala, plataformas de productos integradas o automotrices.

ÚLTIMAS INNOVACIONES EN INFERENCIA

Además de las optimizaciones del transformador, los avances de TensorRT 8 en la inferencia de IA son posibles gracias a otras dos características clave. La formación consciente de la cuantificación permite a los desarrolladores utilizar modelos entrenados para ejecutar inferencias con precisión INT8 sin perder precisión. Esto reduce significativamente la sobrecarga de procesamiento y almacenamiento para una inferencia eficiente en Tensor Cores.

Los líderes de la industria han adoptado TensorRT para sus aplicaciones de inferencia de aprendizaje profundo en IA conversacional y en una variedad de otros campos.
Hugging Face es un líder en inteligencia artificial de código abierto en el que confían los proveedores de servicios de inteligencia artificial más grandes del mundo en múltiples industrias. La compañía está trabajando en estrecha colaboración con NVIDIA para introducir servicios de inteligencia artificial innovadores que permiten el análisis de texto, la búsqueda neuronal y las aplicaciones conversacionales a escala.

"Estamos colaborando estrechamente con NVIDIA para ofrecer el mejor rendimiento posible para modelos de última generación en GPU NVIDIA", dijo Jeff Boudier, director de producto de Hugging Face. “La API de inferencia acelerada de cara abrazadora ya ofrece una aceleración de hasta 100 veces para los modelos de transformadores con tecnología de GPU NVIDIA. Con TensorRT 8, Hugging Face logró una latencia de inferencia de 1 ms en BERT y estamos entusiasmados de poder ofrecer este rendimiento a nuestros clientes a finales de este año ".

LA PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE DE NETCORE CLOUD AYUDA A SENDO A IMPULSAR LAS TRANSACCIONES WEB Y DE APLICACIONES MÓVILES

Vietnam. Netcore Cloud, una empresa global de martech de pila completa, anunció que Sendo, una marca de comercio electrónico en Vietnam, ha aumentado las ventas en su sitio web y aplicación móvil con su plataforma de participación del cliente multicanal basada en IA.

Sendo es un minorista de comercio electrónico vietnamita de cosecha propia que conecta a compradores y vendedores en todo el país. Como marca de comercio electrónico que prioriza la aplicación, Sendo necesitaba una plataforma de marketing multicanal sólida para personalizar la participación del cliente en su sitio web y aplicación móvil. Además, dado que Sendo ofrecía múltiples promociones de ventas con plazos limitados, también necesitaban crear y entregar comunicaciones personalizadas a los segmentos de clientes relevantes sin demora.

Duc Pham, Buyer Engagement Director de Sendo, comentó: "Netcore Cloud nos ha ayudado a aumentar la participación de la aplicación en un 21% y las transacciones en línea en general en un 51%. Su equipo siempre ha asegurado excelentes niveles de servicio y nos ha consultado para aprovechar la mejor solución para todos. nuestro negocio lidera ".

Abithab Bhaskar, CEO - Negocios Internacionales en Netcore Cloud, explicó: "La industria del comercio electrónico está experimentando un tremendo crecimiento en términos de adquisición de clientes, especialmente en el sudeste asiático.
La necesidad imperiosa de interactuar de manera inteligente con los clientes para magnificar CLTV y retención a través de hiper -experiencias personalizadas es algo en lo que Netcore Cloud se ha destacado a lo largo de los años. Estamos encantados de desempeñar un papel vital en la increíble historia de crecimiento de Sendo y esperamos ayudarlos a escalar nuevas alturas en el crecimiento de clientes e ingresos en el futuro también ".

Un perfecto ejemplo de como una empresa especializada en marketing omnicanal centrada en la experiencia del cliente determina el éxito de otra cuyo objetivo es conectar compradores y vendedores a través del comercio electrónico. Las exigencias de los clientes siguen determinando el modo en que deben ser abordados para lograr tener buenos registros de ventas exitosas.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA EL FUTURO CERCANO

Standard, Al igual que las tiendas Amazon Go que salpican algunas de las principales ciudades de Estados Unidos, ofrece la promesa de comprar en tiendas físicas sin hacer colas.

El usuario se registra con una aplicación móvil cuando entra en la tienda, se pasea por ella y coge lo que quiere y, luego, simplemente se va. La tecnología de visión computerizada de Standard hace un seguimiento de todo lo que sale del edificio y lo carga en su cuenta. La experiencia tiene incluso menos fricciones que Amazon Go, sin torniquetes ni puertas.

Standard pretende ser la empresa que haga que esta tecnología esté omnipresente en el comercio minorista, conectándose a sus cadenas de suministro para proporcionar análisis detallados y posibilitar las experiencias de pago más fluidas.

En la actualidad, tiene una tienda insignia en San Francisco y ha firmado un acuerdo con Circle K para realizar algunos experimentos piloto en Arizona, equipando cuatro tiendas con tecnología de caja autónoma.

Si todo sale bien, podríamos ver cómo la Inteligencia Artificial de compras de Standard se extiende rápidamente por todo el país.

Lo cierto es que la Inteligencia Artificial continúa su avance hacie el centro de la vida en sociedad, cada día son más diversas y sorprendentes las aplicaciones de técnicas de vanguardia de la visión por ordenador, el procesamiento del lenguaje natural y otros enfoques de aprendizaje profundo, que tal vez todavía hoy subestimamos.

Las redes neuronales aprenden cada vez más. Ya están en nuestros teléfonos y están llegando a nuestras tiendas, coches, cadenas de suministro, plantas de fabricación y granjas.

No está lejos el día en el que la Inteligencia Artificial ejecute buena parte de las acciones y procesos que hoy son sostenidos por los seres humanos.

DIGERATI TECHNOLOGIES LOGRA EL ESTATUS DE "CREADO PARA NETSUITE"

Digerati Technologies, Inc., un proveedor de servicios en la nube que se especializa en soluciones UCaaS (Comunicaciones unificadas como servicio) para el mercado de las pequeñas y medianas empresas, anunció que su subsidiaria operativa T3 Communications, Inc. ("T3") ha logrado el Estado 'Creado para NetSuite'. SuiteApp, creada con la plataforma SuiteCloud de Oracle NetSuite, ayuda a las organizaciones a pasar sin problemas los datos de CRM entre el sistema de comunicación en la nube de los usuarios y NetSuite para aumentar la productividad y mejorar la precisión de la información.

"Estamos entusiasmados de ampliar nuestra asociación con NetSuite a medida que entramos en una ola de transformación en nuestro sector impulsada por la demanda de aplicaciones nativas integradas en la nube", dijo Arthur L. Smith, director ejecutivo de Digerati. "T3 permite a las organizaciones operar de manera más eficiente con flujos de trabajo CRM automatizados y mejorar la colaboración para los equipos de ventas y soporte al cliente. A medida que continuamos expandiendo nuestra cartera de productos y nuestra presencia en el mercado de las PYMES, se espera que aplicaciones exitosas como esta impulsen nuestros esfuerzos de desarrollo comercial. "

"T3 aprovecha las sólidas capacidades de NetSuite y ayuda a los usuarios a mejorar la productividad con funciones convenientes y accesibles para ventas y soporte al cliente", dijo Guido Haarmans, vicepresidente de la red de desarrolladores y programas de socios de SuiteCloud, Oracle NetSuite. "Esta nueva SuiteApp amplía nuestra sólida solución para la funcionalidad CRM y ayuda a los clientes de NetSuite a darse cuenta de todo el valor y el potencial de la tecnología T3".

El desarrollo especializado de las empresas tienden a sintetizarse en esfuerzos conjuntos que ponen de relieve las ventajas de las combinaciones complementarias, dando como resultado excelentes soluciones de servicios tanto de manera indirecta como directa a la categoría “experiencia del cliente” y al incremento de la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos empresariales, especialmente los recursos tiempo y talento humano.

El avance de las tecnologías de la información permite un cada vez mayor centralización de la gestión de las operaciones a su vez que los datos de cada eslabón son más precisos, lo que constituye un gran adelanto en materia de control de gestión empresarial

AYUDA A TU CLIENTE A MONETIZAR SUS REDES WIFI

A través de las soluciones de Datawifi, analiza los datos de quienes navegan en grandes redes inalámbricas y captura leads para tus clientes. Edwin Pardo, cofundador y director de Desarrollo de Producto de Datawifi

Cada vez es más común que espacios como aeropuertos, estaciones de autobuses, centros comerciales, bancos y escuelas provean Internet gratuito al público; no obstante, montar esas grandes redes es costoso. Ayuda a tu cliente a recuperar la inversión de su red WiFi monetizándola con Datawifi.

Datawifi es una plataforma de analítica y marketing que se vende a través de partners en un esquema de software as a Service (SaaS). La plataforma analiza los datos que circulan en las redes WiFi para ayudar a las empresas a darle un valor a estos. Por ejemplo, en un aeropuerto en donde los usuarios se conectan a la red inalámbrica, se puede conocer a las audiencias y enviarles promociones de las tiendas que están a su alrededor.

En un centro comercial, Datawifi permite medir cuales son los pasillos más concurridos, los horarios con más gente, el perfil demográfico, patrones de movimiento, entre otros. Además, si el cliente tiene un CRM o sistemas POS puede integrarlo con Datawifi.

“Actualmente tenemos más de 35 integraciones con marcas existentes en el mercado”, señaló Edwin Pardo, cofundador y director de desarrollo de producto de la compañía.
Las soluciones de Datawifi pueden ser colocadas en mercados como transporte, hotelería, banca, retail y educación. En México, por ejemplo, la plataforma está en ocho aeropuertos, incluyendo Guadalajara, Monterrey y Cancún, en el Metrobús de la Ciudad de México y en Metrorrey.
El retorno de inversión de estas soluciones dependerá de la industria y la estrategia de recopilación de datos. A través de la capacitación, el partner podrá ayudar al cliente a planear una buena estrategia y diseñar flujos e incluso segmentar clientes.

ÚNETE AL ECOSISTEMA

El canal de distribución que vende soluciones de Internet inalámbrico o WiFi es ideal para Datawifi, así como quienes trabajan en la actualización de proyectos WiFi, únicamente tiene que pasar por un proceso de onboarding en el que se le entrenará en la plataforma y sus alcances para que, a su vez entrenen a los clientes.

El canal puede vender la plataforma como una suscripción mensual o anual; los precios mejoran cuando los contratos son anuales, pues se alcanzan descuentos que van del 40 al 60%. Se requiere una licencia por cada Access point o antena WiFi, sin importar el número de personas que se conecten a ella.

Datawifi da soporte a los socios 24×7 y acompañamiento en el cierre de ventas. Pardo señaló que tanto la empresa como su plataforma está certificada por Aruba, Cisco, Ruckus Commscope y Huawei, lo que garantiza la interconexión entre marcas.

¿QUIÉN ES DATAWIFI?

Datawifi nació hace cinco años en Colombia y rápidamente se expandió por toda la región, hacia Ecuador, Perú, Panamá, El Salvador, Puerto Rico, República Dominicana y México.

MÉXICO

CALL CENTER PARA DENUNCIAR A COMERCIOS QUE INCUMPLEN MEDIDAS SANITARIAS

En la localidad mexicana de Sinaloa se ha puesto en funcionamiento un Call Center para denunciar a comercios que incumplen medidas sanitarias.
Con la intención de no afectar la economía de los sinaloenses se determinó no cerrar los establecimientos comerciales. Sin embargo, sí se están reforzando las medidas sanitarias en medio de una nueva ola de contagios de coronavirus que afecta actualmente a la nación azteca.

Para ello se ha puesto a disposición de la ciudadanía un call center para que cualquier persona que detecte desde un abarrote hasta un centro comercial que no acate las medidas sanitarias sea denunciado ante la Secretaría de Economía del estado.
El objetivo es mantener las medidas sanitarias establecidas sin afectar la leve recuperación económica que venía experimentando la región. Para las autoridades resulta más efectivo el resguardo de la población con las medidas establecidas, que ignorarlas para luego tener que adoptar medidas más severas.

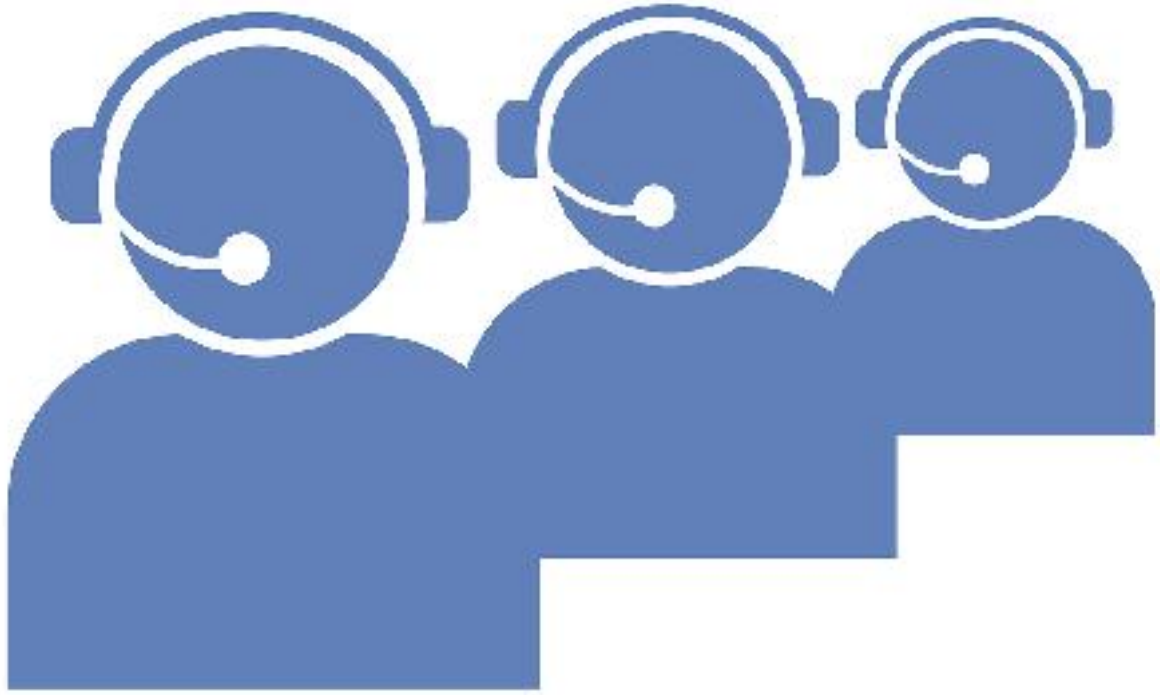
Por eso, el llamado es la población en general y a los comerciantes en particular, a que se sumen al llamado y cumplan las medidas sanitarias para que progresivamente vuelva la normalidad.

La recuperación económica ha sido lenta pero la reactivación ha sido buena sobre todo en lugares como Mazatlán el cual se ha colocado en el gusto de los visitantes por ello es importante no bajar la guardia y cuidar en primera instancia la salud y en segunda la economía, de acuerdo a lo que exponen las autoridades responsables de esta zona del país.

El periodo tradicionalmente vacacional puede que haga que muchas personas relajen las medidas de bioseguridad, no obstante, la nueva ola de contagios que afecta a varios países, entre ellos México, debe llamar a la reflexión de todos para cumplir con las medidas necesarias de resguardo y protección.

MÉXICO

HABILITAN CALL CENTER PARA ENCONTRAR LUGARES EN PREPARATORIAS



La Secretaría de Educación de México apoyará a aquellos estudiantes que no aseguraron lugares a través de su examen de admisión. Por ello, dio a conocer los planteles con disponibilidad de espacios luego de que se publicaran los resultados del examen de ingreso al nivel medio superior, en el que participaron más de 43 mil estudiantes.

El objetivo es garantizar un lugar para todos los aspirantes que no quedaron en su primera opción, para que puedan continuar sus estudios de bachillerato en el Estado de Chihuahua.

Se habilitó un call center a través de la Comisión Estatal para la Planeación y Programación de la Educación Media Superior (Ceppems), que funciona desde el pasado mes de julio a través del número telefónico (614) 4293300, extensiones 21012, 21013 y 21061, en horario de 9:00 a 15:00 horas, para atender dudas e informar sobre la disponibilidad de espacios.

LUGARES DISPONIBLES

En Ciudad Juárez se tienen espacios en los planteles 5, 7, 16, 19 y 23 del Cobach. También, en los colegios 7, 9, 11, 14, 22 y 23 del Cecytech.

Así como en el Conalep Juárez I y II, y en el Subsistema DGETI en el CBTIS en el No.269.

En el SPAyT hay disponibilidad en los Telebachilleratos 8689, 8688, 80121 y en el Telebachillerato Comunitario 86148. Mientras que en las Preparatorias del Estado se cuenta con lugares en la No.8401, No.8420 y 8404.

Además, hay espacios disponibles en los Centros de Atención para Estudiantes con Discapacidad (CAED) ubicados en el CETis No.61. Y en el CECATI 19 y 121.

También existe la oferta en modalidad no escolarizada a través del Sistema de Enseñanza Abierta (SEA) del Cobach, en Preparatoria Abierta del SPAyT. Y en el sistema de Prepa en Línea de la Secretaría de Educación Pública (SEP).

En algunas instituciones, especialmente en las de alta demanda, las listas fueron colocadas directamente en el plantel.
Este nuevo Call Center permite de manera rápida y ágil ubicar las vacantes para los estudiantes de preparatoria que ameritan un cupo para continuar con sus estudios en el sistema educativo mexicano.

COSTA RICA

DATOS SOBRE LAS TELECOMUNICACIONES

El mercado de telecomunicaciones de Costa Rica generó 728.440 millones de colones (US$1.153mn) durante 2020, informó el regulador Sutel, 4,3% menos que en 2019.
En términos de proporción sobre el PBI, la industria de telecomunicaciones se mantiene apenas por encima del 2%. En 2020 se redujeron los ingresos por servicios de telefonía fija básica tradicional, VoIP y voz móvil. En cambio, el servicio de acceso a internet (fija y móvil), el más demandado durante la pandemia, se mantuvo con respecto al año anterior.

"Para 2020 se confirma lo observado en el 2019, donde los ingresos de transferencia de datos duplican los ingresos de telefonía móvil, siendo este servicio el que encabeza el peso de los ingresos", señaló el regulador en un informe. Las inversiones en telecomunicaciones también disminuyeron y se ubicaron en torno al 0,2% del PBI, frente al 0,6% registrado en 2019.

Costa Rica cerró 2020 con 7,5 millones de suscriptores de telefonía móvil. El 41,1% de los suscriptores son clientes de Kolbi (Grupo ICE), seguido de Movistar (38,6%) –adquirida por Liberty Latin America– y Claro (20,3%). Del total, 33,4% correspondió a líneas celulares postpago y 66,6% a prepago. La estatal ICE desconectó las líneas prepago sin actividad por más de 90 días. La penetración de la telefonía móvil cayó a 150% desde un máximo de 179% en 2017.
Al fines de 2020 los operadores de red móvil reportaron un total de 4,6 millones de suscripciones de internet móvil.

La pandemia impulsó el crecimiento de los servicios de internet fija. Al cierre de 2020 se registraban 992.725 suscripciones, 11,8% más con respecto a 2019. La tecnología de mayor crecimiento fue el conjunto de tecnologías inalámbricas (microondas, WiMAX, satélite, entre otros) con una tasa de crecimiento de 48,9% anual, seguidas de la fibra óptica al hogar (18,3%), el cobre (11,6%) y el cable coaxial (7,1%). El 68,3% de las conexiones de banda ancha fija en Costa Rica son a través de cable (1,5 puntos porcentuales menos que en 2019), 21,6% cobre (-0,4 puntos porcentuales), 13,9% fibra óptica (un punto porcentual por encima de 2019) y 0,7%, tecnologías inalámbricas.

También se observó una reconversión de los rangos de velocidad contratados, con un descenso de las suscripciones para los rangos hasta 15Mbps y un crecimiento para los rangos mayores a 50Mbps. El rango de mayor crecimiento porcentual fue el de velocidades superiores a 100Mbps. A fines de 2020, ICE tenía una cuota del mercado de 33,1%, seguida de Cabletica (22,2%), Telecable (19,9%) y Tigo (18,5%).

El reporte demuestra que el 63% de las suscripciones de internet fija fueron empaquetadas. En el servicio de telefonía fija, la contratación del servicio en paquete es del 28% para telefonía fija tradicional y 80% en el caso de voz sobre IP. En el caso de la televisión de pago, el 69% de las suscripciones vienen asociadas con otro servicio.

CHILE

LOS CANALES DE ASISTENCIA DE SAMSUNG

La pandemia hizo relevante la necesidad de contar con diversidad de canales de asistencia al cliente. Samsung ha creado algunos para sus clientes en Chile, que buscan mejorar constantemente la experiencia del cliente.

A continuación resumimos los canales de atención dispuestos por la empresa surcoreana para el mercado chileno:

ATENCIÓN A DOMICILIO

Para hacer más amigable y efectiva esta atención, Samsung ofrece a sus consumidores, en primer lugar, vía remota, bajo esta modalidad el técnico realizará algunas pruebas de descarte. De esta manera, confirmará si es necesario agendar la visita.
De ser así, podrás programar la visita en el día que prefieras. Una vez la reparación esté completada, el técnico de Samsung te explicará lo que ha sido realizado, además de darte consejos para un mejor uso buscando garantizar una mayor durabilidad del producto.

CONTACT CENTER

Si eres de los que busca atención telefónica, por ejemplo para configurar tu nuevo dispositivo Samsung, a través del Contact Center te ayudarán a resolver todas tus dudas y obtener información. Sólo tienes que llamar al 800-726-786.

LIVE CHAT

Samsung también ofrece soporte remoto a través de un Chat, disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana y los 365 días del año.

SMART SERVICE

En caso de que prefieras ser atendido presencialmente, Samsung cuenta con centros Smart Service a lo largo de todo el país donde podrás realizar preguntas, reparaciones, recibir consejos de uso y actualizaciones de software. Si llegases a necesitar alguna reparación avanzada que implique el cambio de piezas, el técnico también puede derivarlo al servicio de reparación de la propia tienda o para algún centro de asistencia de Samsung.

ARGENTINA

KONECTA IMPULSA EL CRECIMIENTO DEL SECTOR CONTACT CENTER

Las empresas de contact center están entre los pocos sectores que se vieron beneficiados por el aislamiento obligado por la pandemia.
La española Konecta, cuyas operaciones en Argentina tienen base en Córdoba Capital, no sólo creció 20% sino que ahora proyecta seguir expandiéndose impulsando nuevos negocios digitales. Previo al inicio de la pandemia, la compañía tenía 6.000 colaboradores en sus sitios operativos de Córdoba, Buenos Aires, Rosario, Mendoza y Chaco. Actualmente tiene 8.000 y podría terminar el año con 8.300, ya que aún tiene búsquedas abiertas, según asegura su CEO, Iván Morero.

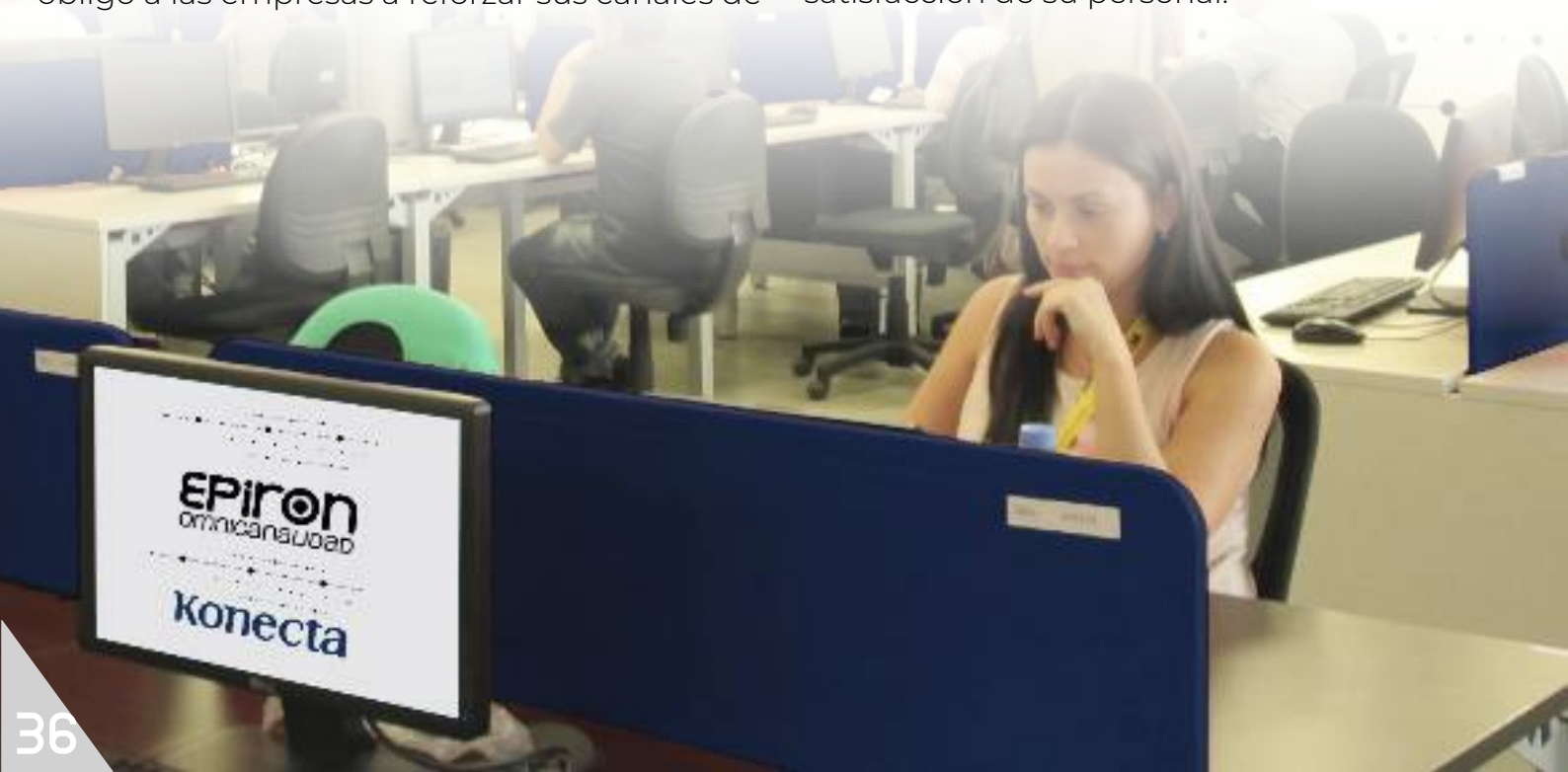
"En plena restricción, tanto la cantidad de empleados como las operaciones crecieron 20 por ciento. Para 2022 y 2023, se espera que la economía tenga una recuperación más lenta, así que proyectamos un avance del cinco por ciento anual promedio", explica el ejecutivo.

El core (centro) del negocio de Konecta es el servicio de contact center, que ya no se acaba en el contacto telefónico sino que se expande a redes sociales y el resto de las vinculaciones entre las compañías clientes y sus usuarios.
En el país, tiene 25 clientes, entre ellos empresas de primera línea como American Express, Sancor, Santander, Telecom, Fibertel y Telefónica. El aislamiento que generó la pandemia obligó a las empresas a reforzar sus canales de comunicación con sus clientes, lo que aumentó el protagonismo de los servicios de contacto.

El año pasado la firma invirtió 200 millones de pesos en computadoras y conectividad, para lograr que sus empleados pudieran trabajar desde sus hogares. Este año, puso otros 270 millones de pesos en herramientas digitales y capacitación, para fortalecer el trabajo de sus equipos. En este período, la compañía elevó su facturación de 5.700 millones a 8.100 millones de pesos.

Actualmente, Konecta tiene a la totalidad de su personal trabajando en sus hogares.
En algún momento, cuando la cantidad de contagios en el país se redujo, a inicios de este año, llegó a tener en forma presencial a 10% de su equipo; pero en la actualidad, sólo opera en esa situación a una pequeña porción de su equipo en Chaco.

De hecho, la compañía en plena pandemia, invirtió un millón de dólares para terminar un edificio en Rosario que será su sede, pero que en la actualidad el sitio permanece cerrado a la espera de que pase lo más fuerte de esta segunda ola de coronavirus. Por ahora, seguirá operando a distancia, ya que sus sistemas de evaluación indican que está en 85% el nivel de satisfacción de su personal.



ARGENTINA

CALL CENTER CON ENFOQUE DE GÉNERO

La línea gratuita 0800-999-7272 (PARÁ) de asistencia y acompañamiento a mujeres y disidencias sexuales de La Matanza, registra más de 6000 llamadas desde su inauguración en el mes de marzo. Desde la inauguración del 0800 se registraron un total de 6.061 llamadas, de las cuales 3.362 son llamadas entrantes, 2.663 salientes, y 125 fueron consultas que ingresaron en la página de Facebook de la Secretaría: Géneros Matanza.

El call center funciona las 24 horas, los siete días de la semana. Fue puesto en marcha por la Secretaría de Mujeres, Políticas de Género y Diversidades local. Las operadoras realizan una primera escucha, brindan asesoramiento y, según la situación, envían una solicitud de intervención al área correspondiente.

Según los tipos de consulta, la mayoría corresponden a situaciones de violencias por razones de género, le sigue violencia doméstica, articulación con otros organismos, ILE/IVE, búsqueda de paradero, consultas relacionadas al colectivo LGTB+, entre otros. Respecto a las localidades que registran más cantidad de llamados se destaca González Catán, seguida por Isidro Casanova, Virrey del Pino, Ciudad Evita, Gregorio de Laferrere, Rafael Castillo y Villa Luzuriaga.

En tanto, se realizaron solicitudes de intervención a las direcciones de Acceso a Justicia y a Protección de Derechos, al Área de Seguimiento de Casos Críticos y Alto Riesgo de la Secretaría, así como al Centro Operativo Municipal (COM), entre otras áreas y espacios.

La coordinadora de la línea de atención telefónica, Sabrina Pérez Álvarez, explicó que, a veces, para la solicitud de intervención "se requieren varias escuchas, por eso puede haber una llamada saliente por parte de la operadora".

"El equipo está capacitado en temáticas de género, tiene experiencia territorial y es heterogéneo y homogéneo a la vez, con una mixtura muy rica que genera mucha energía", señaló, al tiempo que destacó que en el área "se cumple con el cupo trans".

"Nos toca trabajar en un contexto particular: el de pandemia, donde la atención telefónica aparece como primaria. Hacemos un trabajo importante, donde no es solo una escucha, sino que es una escucha activa, con acciones que van más a fondo, obviamente pidiendo colaboración a las diferentes áreas cuando se requiere intervención", finalizó.

EL SALVADOR

SYKES
ES EL PRIMER CALL CENTER DEL PAÍS CON CERTIFIACIÓN ISO 50001

En el año 2018, luego de recibir el premio a la eficiencia energética del Consejo Nacional de Energía de El Salvador, SYKES decidió dar el siguiente paso, enfocar sus esfuerzos en certificarse como una empresa eficiente energéticamente, bajo la NORMA ISO 50001, la cual proporciona a las organizaciones y empresas de todo el mundo un marco de acción claro para establecer una "Sistema de Gestión Energética (SGE)", que busca alcanzar tres grandes objetivos:

- Optimizar el uso de recursos que consumen energía.
- Apoyar, promulgar y fortalecer las mejores prácticas y comportamientos organizacionales.
- Promover la comunicación y la transparencia relacionada al quehacer de SYKES El Salvador en gestión energética.

Además, la compañía adoptó la sostenibilidad como un pilar operativo; pues la gestión de la energía es hoy un área de creciente interés y preocupación para las empresas en todo el mundo, debido a su potencial para ayudar a controlar costos, impulsar la eficiencia energética, mejorar calidad ambiental y fortalecer la competitividad global. Para iniciar este proceso de certificación, SYKES El Salvador conformó un comité de "Eficiencia Energética", con representación de todas las áreas de la empresa tales como: Mantenimiento, IT, Recursos Humanos, Operaciones, Compras, Calidad y Planeación y Logística. El comité pasó por un proceso de capacitación para poder trabajar en todos los requisitos que exige la norma ISO 50001, esta parte del proceso ha representado largas horas de trabajo.

Finalmente, SYKES El Salvador logró la certificación con un ente alemán, el cual está acreditado para certificar en esta Norma ISO en Centroamérica y el Caribe.
"El estar acreditados nos permitirá compartir con nuestros clientes este gran logro y que tengan aún más confianza de dejar sus operaciones en manos de una empresa que cuenta con este sello de calidad y de alta exigencia que, además:

– Se guía por una política de eficiencia energética para conseguir ser cada vez más responsable en el uso de este recurso.

– Ahorra energía y reduce su emisión de gases contaminantes de efecto invernadero (CO_2) tras adoptar, aplicar y monitorear todas las variables ambientales dentro de su operación", detalla la empresa, en un comunicado de prensa.

Ahora, después de este proceso el objetivo de SYKES El Salvador es adaptarse a las exigencias de pertenecer al selecto grupo de empresas certificadas y mantenerse en constante actualización, cumpliendo todas las expectativas planteadas en el marco de la mejora continua de los sistemas de gestión energética.

EL SALVADOR

SE PONDRÁN A DISPOSICIÓN 12 MIL PLAZAS LABORALES EN CALL CENTERS

El ministro de Trabajo y Previsión Social de El Salvador, informó que ya inició el proceso de selección de los salvadoreños que puedan optar por las 12,000 plazas laborales, anunciadas en el mes de julio, en la industria de los Call Centers.

Esto es ha sido posible a través de una carta de entendimiento firmado entre el Ministerio de Trabajo, la Cámara Americana de Comercio de El Salvador y la empresa Sykes (Empresa de Call Center ganadora del premio a la eficiencia energética del Consejo Nacional de Energía de El Salvador y primer call center de El Salvador con certificación internacional bajo la NORMA ISO 50001 de eficiencia energética).

¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS ESENCIALES?

Los empleos ofertados son para personas graduadas de bachillerato.

Que sean mayores de 18 años.

Que tengan un nivel de inglés mayor al 85%.

Es la información suministrada por la gerente general de Sykes, Beatriz Peralta. Habrán varios procesos de preselección para los puestos de trabajo, aunque será la empresa la que tomará la última decisión. El ministro del Trabajo y Previsión Social, Rolando Castro, explicó que los salvadoreños que deseen aplicar a estas plazas tendrán tres formas para hacerlo:

Por medio de una plataforma disponible en la página web de la institución.

Por ventanillas del Ministerio de Trabajo.

Llamando al call center 130.

COLOMBIA

KKR Y TELEFÓNICA CREARÁN LA PRIMERA RED NACIONAL DE FIBRA ÓPTICA DE ACCESO ABIERTO

El objetivo es brindar un mayor acceso de banda ancha en Colombia.

La nueva empresa ampliará la disponibilidad de Internet de fibra óptica ultrarrápida, beneficiando a más consumidores y empresas en Colombia.

KKR (una firma de inversión a escala global) llegó a un acuerdo con Telefónica Colombia (subsidiaria del grupo español líder en telecomunicaciones), para establecer la primera empresa nacional independiente de infraestructura digital de acceso abierto al por mayor de Colombia.

Como parte del acuerdo, KKR adquirirá una participación mayoritaria en la red de fibra óptica existente de Telefónica, la más grande de Colombia, y hará que la red sea de acceso abierto a través de una entidad independiente de reciente creación, que KKR controlará como accionista mayoritario. Telefónica será accionista minoritario de la nueva compañía, con una participación del 40%.

La compañía estará dirigida de forma independiente por un equipo local en Colombia, pero reúne la experiencia de KKR y Telefónica para construir y operar la principal red de infraestructura digital de Colombia. Recientemente, las empresas unieron esfuerzos de manera similar para establecer ON * NET Fibra como la primera red de fibra óptica mayorista de acceso abierto de Chile.

Al cierre de la transacción, la red de fibra óptica existente de Telefónica se convertirá en acceso abierto y estará disponible para que la utilicen todos los proveedores de servicios de Internet en Colombia, incluida Telefónica. Con la inversión de KKR, la nueva compañía planea expandir la cobertura de fibra óptica existente de aproximadamente 1.2 millones de hogares en la actualidad a, como mínimo, 4.3 millones de hogares para fines de 2024, cubriendo al menos 87 áreas municipales en Colombia, y más de la mitad consiste en de áreas desatendidas fuera de las áreas urbanas de altos ingresos.

La red utilizará tecnología de punta para brindar velocidades de conexión hasta 1000 veces más rápidas que las redes convencionales actualmente disponibles para la mayoría de los colombianos, mejorando tanto la calidad como la cobertura. La inversión ayudará a cerrar la brecha digital, facilitará la nueva conectividad 5G y brind acceso al teletrabajo, telesalud y educación virtual a muchos más colombianos de los que tienen en la actualidad.

COLOMBIA

GOCONTACT QUIERE 15 % DE CUOTA DE MERCADO EN EL PAÍS

Nuestro concepto se basa en dos pilares: la autonomía, con una tecnología muy amigable, cercano y fácil de aprender.

Por otro lado, una tecnología que responde las necesidades de los clientes finales que son los que contratan los servicios. No resuelve solamente el problema operativo de la plataforma."

GoContact, es una empresa especializada en proveer tecnologías para el sector de BPO y Call Center, y en Colombia se proponen tener el 15% del share total de empresas en 18 meses.
A continuación las impresiones que al respecto tiene Mónica Rodríguez, directora general para Latam. "Somos una empresa de 10 años que nació en Portugal, donde somos líderes al igual que en España. Fabricamos tecnología para los BPO y los call center. Vimos que mientras que la tecnología avanzaba en diferentes campos, el ámbito de los call center estaba olvidado.

¿CÓMO HAN CRECIDO?
Rápidamente, estamos en África y Europa.
En Latinoamérica nuestro primer aterrizaje ha sido Colombia, a través de call center importantes y por ellos estamos presentes en más de medio millón de clientes finales locales como, por ejemplo, el Banco de Bogotá y el Grupo Bolívar. No solo hemos avanzado por nuestra tecnología, sino por esta lamentable pandemia.

¿LA ACELERACIÓN LOS TRAJO A COLOMBIA?
El crecimiento y la demanda de los clientes que conocen nuestra tecnología, fue lo que terminó de definirlo porque ya lo teníamos en mente antes de la pandemia.

Este año decidimos entrar formalmente al mercado latinoamericano por Brasil, Colombia y Perú como países focos, pero donde más rápidamente hemos tenido servicios ha sido acá.

¿CUÁL ES EL ATRACTIVO DEL PAÍS?
Sabemos que es el cuarto mayor concentrador de BPO en América Latina, después de Brasil, México y Costa Rica. En Colombia. No solo tenemos las operaciones, sino un equipo de tecnología y comercial que está en Medellín. Llegamos para quedarnos. En un primer momento estamos trabajando la venta directa a los call center. Creemos que en los próximos meses tendremos aliados locales para cubrir otras regiones de Colombia.

Nosotros vamos a ir firmes, pero seguros.
Estimamos que hay unos 200 call center colombianos más otros más pequeños que hacen parte del ecosistema del sector.

Estamos hablando de que en los próximos 18 meses aproximadamente queremos cubrir no menos del 15% del share total de empresas de BPO, con servicios efectivos atendiendo. Puede que eso se acelere o se ralentice porque hay diferentes coyunturas, sociales, políticas o económicas.

GO contact
empowering operations

CIBERATAQUE A LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones presentó una denuncia ante la Fiscalía General del Ecuador por el delito de "ataque a los sistemas informáticos" para que se realice la investigación previa y se determinen responsables de los ciberataques.

La empresa pública registró intermitencias en sus sistemas de atención al cliente, agencias y Contact Center, como consecuencia del ataque informático de tipo ransomware.

El ransomware es una forma de extorsión en la cual el atacante encripta la información almacenada en el sistema vulnerado, con una llave de desencripción a la que solo tiene acceso el ciberdelincuente. Para entregar la llave, el atacante pide un rescate. En otras palabras, es un secuestro de información.
Debido al ataque, todo el personal de la empresa pública comenzó a recibir disposiciones de apagar los computadores.

La empresa aún no ha confirmado qué tipo de ataque es ni cuándo se dio, pero indicó que afectó los procesos de atención en los Centros Integrados de Servicio y Contact Center.

"Al respecto indicamos a nuestros usuarios que sus servicios no serán suspendidos por falta de pago".

La empresa enfatizó en un comunicado que "debemos informar a nuestros clientes, masivos y corporativos, que sus datos se encuentran debidamente resguardados. También informamos que los servicios como llamadas, Internet y televisión, operan con normalidad". Además señaló que cuenta "con un equipo técnico del más alto nivel profesional, gracias al cual hemos logrado contener la propagación del ataque, implementando las soluciones informáticas necesarias y tomando las debidas medidas de protección".

"Trabajaremos de la mano con las autoridades pertinentes para dar con los autores de este delito y estaremos vigilantes, a fin de que los culpables reciban la sanción correspondiente por la alteración del normal funcionamiento de este sector estratégico del Ecuador".
Por último, la empresa pidió a la ciudadanía que por favor se remitan a canales oficiales para resolver y aclarar todas sus dudas.

TroncalVoip

COMUNICACIONES AL ALCANCE DE TODOS

WWW.TRONCALVOIP.COM

URUGUAY

ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO (ASSE) INAUGURÓ CALL CENTER DE ATENCIÓN PRIMARIA

La Administración de los Servicios de Salud del Estado (ASSE) inauguró el Call Center de la Red de Atención Primaria (RAP) Metropolitana, gracias a un acuerdo con la la Administración Nacional de Telecomunicaciones (Antel).
A partir de ahora se optimizará la agenda y se evitarán las esperas para acceder a los números. La puesta en funcionamiento de este Call Center significa un salto sustantivo en la accesibilidad y calidad de atención brindada a los pacientes, ya que optimizará la agenda para las consultas médicas y con especialistas, a través de la línea 1902. El Call Center está instalado en el Centro de Salud «Dr. Antonio Giordano».

El Presidente de ASSE, Leonardo Cipriani, sostuvo que por medio de dicho número, los afiliados podrán pedir día y hora para medicina general, familiar, pediatría y ginecología, lo que evitará así las largas colas desde las cuatro o las cinco de la mañana.

Los pacientes de ASSE de Montevideo, Ciudad del Plata y Ciudad de la Costa pueden llamar al 1902.

Próximamente se pondrá en funcionamiento la línea 1904 para Canelones.

Asimismo, se encuentra instalada la base del SAME 105 para los pacientes que se encuentren en las localidades uruguayas de La Paz, Las Piedras y Progreso.
La institución se mantendrá expectante y con su capacidad instalada activa ante la eventualidad de una nueva ola de contagios de Covid-19, como ha sucedido en otros países.

Actualmente, se trabaja en el estudio genómico ante la posibilidad del ingreso de la variante Delta. ASSE también se ocupa de todas las secuelas Post covid, y para ello se han reactivado todos los servicios, así como también existe un llamado abierto para médicos psiquiatras.

ASSE cuenta con 100 mil nuevos usuarios en las mencionadas ciudades de Uruguay. Y continúa avanzando en la expansión de la atención para brindar soporte y acompañamiento a los uruguayos que usan este servicio.

GUATEMALA

REGLAMENTO DE TRABAJO A TIEMPO PARCIAL PERMITIRÁ GENERAR EMPLEOS POR HORA

La Corte de Constitucionalidad de Guatemala, declaró sin lugar las dos acciones de inconstitucionalidad planteadas en 2019, contra el Reglamento de Implementación del Convenio 175 de la Organización Internacional del Trabajo, Acuerdo Gubernativo No. 89-2019.
Con esta sentencia se revocó la suspensión provisional de distintos artículos y apartados normativos de este reglamento, dando total viabilidad y anuencia a la aplicación del trabajo a tiempo parcial.

Dentro de sus análisis, la Corte de Constitucionalidad sostuvo:

- Que el Convenio 175 de la OIT es un tratado internacional que debe de interpretarse de buena fe.

- Que el Organismo Ejecutivo está facultado para emitir su reglamentación, lo cual no demerita o disminuye los salarios mínimos.

Que el trabajo a tiempo parcial comprende un modo de abrir nuevas posibilidades de empleo y la necesidad de asegurar la protección de los trabajadores a tiempo parcial en los campos de acceso al empleo.

En palabras de Fanny D. Estrada, Directora de Relaciones Institucionales de AGEXPORT: "El trabajo formal por hora es la oportunidad para que más guatemaltecos tengan trabajo. Es una modalidad de contrato respaldada por la OIT, Organización Mundial del Trabajo, que busca proteger los derechos de los trabajadores que laboran en una jornada por horas, dado que les asegura prestaciones laborales, vacaciones, seguridad en el trabajo, aguinaldo, bono 14, tener IRTRA, INTECAP y otros beneficios como ser sujeto de crédito."

Este convenio surgió en la OIT con un consenso tripartito, que significa el apoyo de los trabajadores, gobiernos a nivel mundial y el sector empleador. Las industrias como servicios de salud, financieros, Contact Center y BPO, creatividad, turismo, servicios de comida rápida y otros, tendrán la oportunidad de generar empleo formal, y sobre todo ser sectores atractivos para la inversión nacional y extranjera, pues el inversionista busca certeza y no quiere áreas grises en la normativa.

El trabajo a tiempo parcial ha sido utilizado en otros países como Costa Rica, Colombia y México, como una herramienta para la creación y fortalecimiento de la micro, pequeña y mediana empresa, en la generación y formalización de empleo, como también una forma de captar recursos tributarios.

TELETRABAJO: CGEM Y LOS SINDICATOS ESTÁN TRABAJANDO EN UN MARCO LEGAL

Dieciocho meses después de su adopción por la mayoría de empresas, el teletrabajo aún no se rige por un marco legal oficial. Ante el silencio del gobierno marroquí, la CGEM anuncia que ha trabajado en un proyecto de ley que discutirá con los sindicatos el próximo mes de septiembre. La propuesta, elaborada a nivel de la Comisión Social de la Confederación, posiblemente podría adoptar la forma de un texto de ley, una carta social o incluso un convenio colectivo.

El teletrabajo ha creado una ruptura con el entorno laboral tradicional. Es una transformación radical de la propia naturaleza del trabajo y la organización de las relaciones sociales dentro de la empresa. Pero si la crisis ha obligado a las organizaciones a mostrar una gran flexibilidad para mantener sus actividades, los demás eslabones de la cadena no han mostrado agilidad y permanecen congelados en el tiempo. Esto se refiere en particular al marco legal para el teletrabajo que está luchando por emerger.

Una inercia por parte del gobierno, pero un comienzo de reacción por parte de la Confederación General de la Empresa Marroquí (CGEM) que anuncia que ha finalizado un proyecto de ley que someterá a debate con las centrales sindicales más representativas.

Cabe señalar que en Marruecos, el Código del Trabajo, que data de 2003, no prevé el teletrabajo y las disposiciones vigentes no retienen las condiciones para recurrir a esta organización del trabajo ni las modalidades de su aplicación. Pero hoy, es una práctica común. De ahí la urgente necesidad de trabajar en la reforma del Código de Trabajo.

Es en este sentido que Jamal Belahrach, CEO Deo Conseil, presidente de la Jobs For Africa Foundation y de la Zakoura Education Foundation, también pidió reinventar el diálogo entre los interlocutores sociales para comprender las nuevas formas de trabajo, y en particular el teletrabajo.

Por su parte, Amal El Amri, SG adjunta del Sindicato de Trabajadores de Marruecos (UMT) y SG del Sindicato Sindical Interbancaire USIB, indicó que “las nuevas formas de trabajo deben ir acompañadas de forma sistemática de un sistema de protección que garantice el trabajo decente para todos.

Por tanto, debemos reinventar el sistema de regulación y el de protección”. Llama a la reflexión sobre nuevas formas de negociación de contratos para estas nuevas formas de trabajo. “Es responsabilidad de todos nosotros”, insiste.

La urgencia de desarrollar un marco organizativo, ya sea mediante la reforma del Código de Trabajo o bien mediante la elaboración de una carta social que se descomponga en convenios colectivos para organizar el teletrabajo, es muy real, pero al mismo tiempo, más allá de esta certeza, el teletrabajo requiere una verdadera reflexión social y sociológica, una revolución gerencial y psicológica.

SOLUCIONES DE PAGO: HPS CONQUISTA EL MERCADO ESPAÑOL

La multinacional marroquí que opera en la provisión de soluciones y servicios de pago anuncia una alianza estratégica con la española Serquo. El objetivo es dotar a los bancos ibéricos de soluciones de pago innovadoras. El HPS marroquí integra el mercado español en su cartera de negocios reconocida mundialmente. De hecho, Serquo, una empresa líder en software y tecnología, y HPS, el proveedor global de soluciones de pago, han anunciado una asociación estratégica a largo plazo para ofrecer nuevas tecnologías de pago.

"Combinando su respectiva experiencia en TI y software de pago, Serquo y HPS unen fuerzas para ofrecer soluciones de pago a la vanguardia de la tecnología", anunció ayer el grupo marroquí en un comunicado de prensa.
La colaboración de HPS con Serquo permitirá a las dos empresas intercambiar y maximizar su capacidad tecnológica, lo que a su vez permitirá a HPS ampliar aún más sus alianzas y presencia en Europa y más concretamente en España.

"A través de esta asociación, HPS ha establecido una presencia local en España que nos ayudará a desarrollar nuestra presencia y ofrecer soluciones de pago innovadoras a todos los bancos del país. Esperamos trabajar juntos en proyectos emocionantes e innovadores en toda la península", comenta Sebastien Slim, Director Regional para Europa y América de HPS.

Basándose en la sólida presencia local y la experiencia de Serquo en pagos y pruebas, esta asociación permitirá a las instituciones financieras españolas beneficiarse de una oferta de servicios de principio a fin con un apoyo local de cinco estrellas. "Estamos muy contentos de asociarnos con un jugador mundial y conocido como HPS.
Este nuevo acuerdo creará muchas oportunidades para ambas empresas en el mercado español.
También fortalecerá nuestra presencia y nuestra oferta, siempre teniendo en cuenta nuestros estándares de excelencia", dijo Galia Gómez, CEO de Serquo en esta ocasión.

En 2020, en un contexto global complejo que interrumpió el crecimiento sostenido de la industria de pagos electrónicos, HPS anuncia ingresos netos de 84,4 millones de DH, un 9,7% menos. Pero la compañía ha mostrado resistencia con una fuerte generación de efectivo y una cartera de pedidos reforzada. De hecho, los ingresos consolidados aumentaron un 1,2% (3,7% a tipo de cambio constante) y el flujo de caja se fortaleció un 162% a 223,6 millones de dirhams.
Cabe destacar que la actividad de procesamiento aumentó un 46,5%, Soluciones generó ingresos un 2,1% y Servicios un 7,9%.

SAMIR EL AICHAOUI, EL ESPECIALISTA EN ACELERACIÓN E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Samir El Aichaoui es uno de los protagonistas discretos del ecosistema del emprendimiento y la innovación en Marruecos. Galardonado con EM y el Instituto de Tecnología de Georgia, ahora dirige Happy Ventures, la empresa con la etiqueta CCG que se especializa en la aceleración tecnológica de nuevas empresas.

¿Cómo hacer que la tecnología y la innovación sean palancas de emergencia? La respuesta a este problema está en el corazón de las inquietudes de la carrera de Samir El Aichaoui, fundador de Happy Ventures, empresa especializada en la aceleración tecnológica de startups y etiquetada por el Fondo Nacional de Garantía (CCG), por su financiación y apoyo para la innovación. Este posicionamiento de nicho capitaliza una rica trayectoria dedicada a la I + D y la financiación de empresas con alto potencial. De hecho, ganador de la Escuela de Ingenieros Mohammedia (EMI) en 1995 y titular de una Maestría en Ciencias en Ingeniería Aeroespacial del Instituto de Tecnología de Georgia, El Aichaoui tiene el mérito de poner a prueba el primer Centro Marroquí de Innovación (CMI) lanzado en 2011 por el Ministerio de Comercio, Industria y Economía Digital.

Esta organización, con un presupuesto de 450 millones de MAD, estaba destinada a brindar asistencia para la financiación de proyectos innovadores llevados a cabo por start-ups en sectores globales prioritarios para el plan de desarrollo de Marruecos, a saber: desloca-lización, automoción, aeronáutica, electrónica, textil y agro- industria.
La experiencia del CMI de 2011 a 2014 fue, además, la base que utilizó el CCG para reinventar un ecosistema distribuido que apoye a las startups en innovación.

CAMBIO EMPRESARIAL

El año 2015 marca un punto de inflexión en su carrera, con el lanzamiento de su empresa en el Technopark de Casablanca, Happy Ventures. Un cambio emprendedor que capitalizó dos experiencias profesionales.
El primero, el CMI, que tenía como objetivo desarrollar un sistema de soporte tecnológico y el desarrollo de conceptos de arquitectura de incubación asignados a la facilitación de la innovación colaborativa. El segundo, su paso por uno de los centros de investigación estadounidenses de mayor prestigio en el mundo en el diseño de sistemas, el Aerospace System Design Lab que depende del Instituto de Tecnología de Georgia.

Antes de especializarse en el apoyo a líderes de proyectos innovadores, El Aichaoui trabajó de 2005 a 2011 dentro de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), integra-da por más de 300 aerolíneas y responsable de la gestión del 93% del tráfico aéreo en volumen. Ocupó la responsabilidad de Country Manager para Marruecos, antes de ser promovido como Jefe de Ejecución de Estrategia para África y Oriente Medio en la rama de “Distribución y Servicios Financieros”. Una misión que le permitirá trabajar en el sitio de la transformación digital de la empresa para la región, en particular la generalización de los boletos electrónicos dentro de la industria aérea.

Además, participó en la privatización de Maroc Telecom y su adquisición por Vivendi, antes de contribuir al establecimiento del Upline Technology Fund y la operación de participación dentro de HPS de la que fue iniciador y responsable.

RAMZ HAMZAOUI DE CITI: DIGITALIZACIÓN EN MARRUECOS, ATRAYENDO INVERSIÓN EXTRANJERA

Marruecos, junto con la mayor parte de África, Medio Oriente y Asia, se considera un mercado emergente que está listo para la inversión extranjera directa (IED), particularmente a medida que las cadenas de suministro globales a raíz del COVID-19 experimentan cambios y se están implementando las estrategias adecuadas. Ramz Hamzaoui, Director Gerente y Jefe de Clúster para África del Norte, discutió los obstáculos potenciales, junto con las oportunidades emergentes en el mercado del norte de África en una entrevista realizada por el portal Morocco World News y traducida para Parada Visual.

"La digitalización es fundamental para nuestra agenda, y como empresa a nivel mundial, ya sabes, está cambiando la forma en que las personas viven, la forma en que las personas hacen negocios, la forma en que compran, la forma en que realizan operaciones bancarias, administran sus ahorros y sus inversiones", explicó Hamzaoui. “Así que es una tendencia global, que claramente es muy, muy importante. Y es fundamental para nosotros como institución estar a la vanguardia de esa tendencia”, agregó.

Como muchos países en todo el mundo, COVID-19 llevó a Marruecos a intensificar sus esfuerzos de digitalización y, en consecuencia, el Centro Europeo para la Competitividad Digital clasificó recientemente a Marruecos como el país "más mejorado" en la región MENA en términos de competitividad digital en 2020.
Hamzaoui está de acuerdo con la evaluación y señala que, si bien el norte de África está "un poco por detrás" de la tendencia a la digitalización, Marruecos y Túnez se encuentran entre los países "más avanzados" de la región en términos de digitalización.

A pesar de los avances de la región en el sector, aún existen obstáculos por superar.
La regulación que rodea al flujo financiero transfronterizo es un aspecto que a veces limita la capacidad de las empresas privadas para digitalizarse completamente, según Hamzaoui. Además, la digitalización va más allá de los esfuerzos individuales de una empresa por digitalizar, sino también de facilitar y fomentar las inversiones extranjeras.

En medio de la intensificación de la competencia para atraer IED, Hamzaoui cree que Marruecos se encuentra en una posición favorable, debido a su estabilidad política, su proximidad a Europa, los diversos acuerdos comerciales con sus vecinos del norte y su marco de inversión en general.

“Vemos a [Marruecos] como uno de los países del norte de África más favorables a los inversores”, añadió.

Marruecos está compitiendo con muchos países como Túnez, Egipto, Europa del Este, incluso Asia hasta cierto punto, explicó el Director Gerente. Por eso es tan importante establecer un entorno empresarial accesible: cuanto más accesible es, más probabilidades hay de que Marruecos atraiga estas inversiones.
"Creo que la digitalización es algo que está cada vez más arraigado e integrado en la forma en que esos inversores hacen negocios", añadió Hamzaoui.

OMNICANALIDAD: BANCA DIGITAL EN MARRUECOS

Web, móvil, social, big data, objetos conectados, blockchain..., las tecnologías digitales tienen un impacto sin precedentes en las empresas y sociedades debido a la velocidad del cambio y los nuevos usos que favorecen los actores de la economía digital. El sector bancario es uno de los más afectados por esta ola, pero también es el que ha sabido adaptarse rápidamente apoyando estos desarrollos desde el principio.

Ya sea en Marruecos o en cualquier otro lugar del mundo, los bancos se enfrentan a un cambio rápido, complejo y profundo impulsado por tecnologías exponenciales y nuevos usos. Los bancos marroquíes se esfuerzan por satisfacer las expectativas de los clientes cada vez más exigentes, hiperconectados, poco fieles y en constante búsqueda de la mejor experiencia cliente / usuario. Frente a estos desafíos, lo digital puede y ya brinda respuestas reales. Pero no olvidemos que en la tierra del "efectivo" y el contacto humano, "todo digital" no debe reemplazar a la sucursal bancaria, hoy en busca de un nuevo posicionamiento.

La banca digital omnicanal es más que nunca una prioridad para los bancos marroquíes.

Durante los últimos 5 años, los actores bancarios marroquíes han adquirido una visión real y una estrategia de digitalización de los canales de interacción y distribución de los servicios bancarios en una lógica omnicanal.

Según la encuesta realizada por BearingPoint y AUSIM en 2021, la mayoría de los encuestados afirma tener un fuerte patrocinio de su dirección general, una estrategia de digitalización de los canales de distribución alineada con la estrategia del banco y un equipo interno dedicado para hacerse cargo del canal de clientes. En estas dimensiones, los encuestados afirman estar en un nivel avanzado, o incluso un líder.

Los puntos de avance observados se relacionan con la comunicación y puesta en común de la estrategia de digitalización con todos los empleados y su apropiación por ellos.
Por tanto, el aspecto de la gestión del cambio sigue siendo un desafío para la mayoría de los encuestados.

Más que nunca, la omnicanalidad está en el corazón de la estrategia de la mayoría de los bancos marroquíes. Todos los bancos ofrecen a sus clientes multitud de canales que van desde la banca móvil hasta la sucursal bancaria, pasando por la banca electrónica y el CRC (Client Relation Center). Los bancos se esfuerzan por garantizar la coherencia general entre canales. A pesar de estos cambios, el desarrollo de una cultura real de pilotar la experiencia del cliente sigue siendo un desafío para los bancos marroquíes. En este momento, menos del 20% de los encuestados se encuentran en un nivel muy avanzado.

MARRUECOS:
POR UNA RESILIENCIA DIGITAL SOSTENIBLE

Frente a la crisis pandémica, la tecnología digital ha permitido asegurar la continuidad, en particular, del Estado, los servicios públicos y el sector privado. Pero ¿a qué precio? Legislación, gobernanza, políticas públicas, estado de la infraestructura, equipamiento, madurez de usos, etc., todos factores clave que han marcado la diferencia entre países en cuanto a resiliencia digital. En definitiva, las naciones más digitalizadas fueron las mejor equipadas para afrontar el impacto de la crisis. Esta crisis de salud solo ha acentuado los contornos del nuevo orden digital mundial, cuyos principales protagonistas siguen siendo China y Estados Unidos. En un momento en que Europa busca ofrecerse un lugar de elección en este nuevo orden, fortaleciendo su arsenal legal y dándose los medios para fortalecer su soberanía digital.

En opinión de varios especialistas, Marruecos se sometió a su primera prueba de resistencia digital en 2020. En esta etapa, todavía no disponemos de un inventario detallado de las distintas decisiones estratégicas tomadas, los avances realizados y las limitaciones encontradas.

El Ministro de Industria, Comercio y Economía Verde y Digital, expresa: “Con esta crisis pandémica, Marruecos ha ganado 5 años de desarrollo digital”. El desafío es transformar esta conciencia general y el intenso despliegue de soluciones digitales urgentes en una dinámica digital sostenible.

Un comunicado de prensa reciente de uno de los fabricantes mundiales de equipos instalados en Marruecos proporciona información sobre determinados aspectos de la gestión de la crisis sanitaria marcada en particular por el confinamiento. “La resiliencia ante las consecuencias de la crisis sanitaria se ha desarrollado en forma de un ejercicio de investigación permanente de nuevas soluciones y aplicaciones basadas en nuevos algoritmos de inteligencia artificial que han permitido mantener la calidad de la red”.

En otras palabras, fue necesaria una buena gestión del aumento del tráfico de Internet en consulta con los operadores de telecomunicaciones. Una cifra para analizar: El tráfico de datos móviles se disparó un 155% en 2020, según la Agencia Nacional de Regulación de Telecomunicaciones (ANRT).

“La resiliencia ante las consecuencias de la crisis sanitaria se ha desarrollado en forma de un ejercicio de investigación permanente de nuevas soluciones y aplicaciones basadas en nuevos algoritmos de inteligencia artificial que han permitido mantener la calidad de la red”, leemos en este comunicado de prensa.
En otras palabras, fue necesaria una buena gestión del aumento del tráfico de Internet en consulta con los operadores de telecomunicaciones.

Además de la crisis sanitaria, Marruecos no podía permitirse una crisis digital. Si el país se salió con la suya con el menor daño posible es gracias a su conectividad, una de las mejores de África. Después de gestionar la fase de emergencia, las autoridades públicas, los operadores de telecomunicaciones, los fabricantes de equipos, los proveedores de servicios, etc., se dan cuenta de los límites y las deficiencias. Los expertos creen que las soluciones desplegadas para asegurar la continuidad de las distintas actividades están lejos de ser óptimas y que es necesario ir más allá construyendo una verdadera estrategia de resiliencia digital sostenible. El contexto se presta a dar un nuevo paso aprovechando las lecciones de la crisis para mostrar más agilidad y reactividad en la gestión de crisis mayores.

LA START-UP MARROQUÍ FRETERIUM INTEGRA Y COMBINATOR

La start-up marroquí Freterium, una plataforma colaborativa para la gestión y seguimiento del transporte de mercancías por carretera, acaba de ser seleccionada para unirse al famoso programa de Y Combinator (YC), la incubadora californiana que ha hizo la aparición de Airbnb y Dropbox; ¡un magnífico trampolín para acelerar el desarrollo internacional de Freterium!

"Estamos muy orgullosos de la atención que nos ha prestado Y Combinator y nos honra haber sido seleccionados. Es una tremenda oportunidad que se nos abre sabiendo que estamos en una fase de aceleración a nivel internacional. Gracias a esta visibilidad esperamos inspirar a los jóvenes y ayudar a hacer de Marruecos la próxima Start-up Nation del continente", explican Mehdi Cherif Alami y Omar El Kouhene, cofundadores de Freterium.

Y Combinator, la aceleradora de start-ups más prestigiosa del mundo; Y Combinator es posiblemente el programa de puesta en marcha más famoso de los Estados Unidos y posiblemente del mundo. Así, cada año, más y más empresas emergentes de todo el mundo solicitan los programas ofrecidos por YC, pero muy pocas son seleccionadas.

Son más de 20.000 solicitudes por solo el 1,5% seleccionadas para este programa. Igualmente más de 3.000 empresas emergentes iniciadas desde su creación en 2005, lo que equivale a una comunidad de alrededor de 6.000 empresas emergentes; Airbnb, Dropbox, Pinterest e incluso Twitch han pasado por el programa de incubación de YC. Según Marc Andreessen, uno de los hombres e inversores más influyentes y respetados de Silicon Valley, "Y Combinator es el mejor programa de creación. Emprendedores de alto nivel que alguna vez existió".

FRETERIUM, UNA JOYA MARROQUÍ

Fundado por dos ingenieros, Mehdi Cherif Alami y Omar El Kouhene, Freterium tiene como objetivo transformar las cadenas de suministro al reemplazar los procesos manuales con un ecosistema completamente conectado.

Freterium ofrece la primera plataforma de gestión de transporte (TMP) en la región de África-Oriente Medio que combina los módulos principales de un TMS (sistema de gestión de transporte) y la conectividad de una plataforma colaborativa con visibilidad avanzada. A su vez permite a todos los contratistas, fabricantes, distribuidores, logísticos, etc., planificar y optimizar sus envíos B2B o B2C en unos pocos clics, y seguir la ejecución - llevada a cabo por una flota propia o proveedores de transporte - en el acceso predictivo y en tiempo real, de la información sobre todas las entregas.

El programa YC es un apoyo de tres meses, de junio a agosto, durante los cuales nuestros dos jóvenes emprendedores marroquíes participarán en reuniones grupales cada dos semanas, tendrán acceso a un millón de dólares en herramientas gratuitas así como la posibilidad de ponerse en contacto con socios afiliados con tanta frecuencia como sea necesario.

"Cuando se puso en marcha Freterium, cuando presentamos nuestro proyecto, nuestros interlocutores nos objetaron que Marruecos era un mercado demasiado pequeño para que funcionara. El Reino no solo ha permitido un fuerte desarrollo de nuestra actividad, sino que hemos logrado integrar el prestigioso programa Y Combinator operando solo en el mercado marroquí. Esperamos que esto inspire a otros empresarios marroquíes a dar el paso" concluye Mehdi Cherif Alami, cofundador de Freterium.

Freterium

Y Combinator

AgenciaLeads

TE CONSEGUIMOS LEADS DE FORMA OPTIMIZADA AL MEJOR PRECIO

www.agencialeads.com

LA DIGITALIZACIÓN ES NECESARIA PARA IMPULSAR EL MERCADO LABORAL DE MARRUECOS

Un nuevo informe sobre la condición del mercado laboral de Marruecos, publicado por la agencia de contratación Michael Page, concluyó que los dos factores más importantes para que Marruecos se recupere después de la pandemia de COVID-19 son una revolución digital mejorada y un sector de comercio electrónico más fuerte.

El informe exploró 12 sectores diferentes de la economía, analizando el mercado laboral y sus desafíos tanto desde la perspectiva del empleador como del empleado. La agencia basó estas conclusiones en varias observaciones de sus agentes de contratación y clientes. Para la mayoría de los sectores examinados, y en particular para los sectores comercial y bancario, Michael Page concluyó que la revolución digital jugará un papel extremadamente importante en el desarrollo económico de Marruecos.

Esta recomendación surge tras los intentos de Marruecos y el resto del mundo de reactivar sus economías del declive provocado por la pandemia de COVID-19. Como resultado de la crisis, los servicios digitales han demostrado ser increíblemente útiles, ya que se alentó a las personas a quedarse en casa para evitar nuevos brotes. “Habrá dos áreas de transformación estratégica que son relevantes para responder a los efectos del COVID-19; una revolución digital y el comercio electrónico”, detalla el informe en su sección de conclusiones. “La digitalización será el corazón de las cadenas de suministro y las operaciones logísticas, y varias empresas la han implementado en tiempos récord”, agrega.

Michael Page pone al sector bancario y comercial en el centro de atención, afirmando que la pandemia reveló que los servicios digitales son el futuro de la actividad económica, particularmente en estos dos sectores.

Según el informe, existen algunas fallas y anomalías dentro de la industria bancaria que impiden su capacidad para pasar con éxito a un panorama digital. Además, la falta de servicios digitales adecuados en el sector del comercio también puede hacer que una empresa pierda en un mercado competitivo.

El informe también destaca las habilidades que los reclutadores consideran más importantes para los empleados. Como resultado de la pandemia y las medidas de encierro, los empleadores comenzaron a enfatizar los rasgos de personalidad sobre las habilidades técnicas.

“En esta época de crisis, las competencias conductuales tienen más importancia que las técnicas para las empresas”, explica Imad Gourari, director de la división marroquí de Michael Page, “cosas como la adaptación, la autonomía, el dominio de la tecnología y otras habilidades blandas son claves importantes al éxito en este período".
Michael Page es la división africana de PageGroup, una agencia de contratación dedicada a la contratación de directivos y ejecutivos de alto nivel en África. La compañía tiene una oficina en Casablanca que abrió en 2011 y, a través de su extensa red, tiene acceso a más de 6 millones de candidatos.

FONDO NUMÉRICO DE MARRUECOS INVIERTE 4 MDH EN DAMANESIGN

La startup Damanesign, especializada en firma electrónica y servicios de confianza digital, recibe el apoyo del Maroc Numeric Fund, que ha realizado una inversión de 4 millones de DH en la compañía. Damanesign acaba de completar una gran operación, que logró finalizar una recaudación de 4 millones de dirhams de Maroc Numeric Fund II. La startup editora de soluciones digitales fiduciarias, fundada por Zouhair Hamdaoui, se convierte así en la quinta inversión del fondo Maroc Numeric Fund II. También fue asesorada, en este tema, por la firma Debntos Maroc, para el aspecto legal, habiéndose confiado los aspectos contables a manos de la firma Cagex Group. Además, esta captación también representa la 22ª inversión del equipo gestor del Fondo, teniendo en cuenta las inversiones realizadas por Maroc Numeric Fund I, que actualmente se encuentra en fase de desinversión.

Para contextualizar esta operación, Dounia Boumehdi, Managing Director de MITC Capital, la sociedad gestora de Maroc Numeric Fund II, explica: "La reciente aprobación de la ley 43-20 sobre confianza digital, abre el camino para un uso generalizado y más accesible desde diferentes servicios, incluida la firma electrónica. La crisis del Covid-19 ha demostrado la importancia para empresas, administraciones públicas y particulares de disponer de canales desmaterializados de extremo a extremo, permitiendo agilizar las transacciones de todo tipo".

De hecho, la aprobación de la Ley 43-20 sobre confianza digital, en diciembre de 2020, proporcionó a Marruecos un marco legal más flexible pero avanzado, lo que permitió generalizar el uso de los servicios de firma electrónica y sello electrónico, sellado de tiempo y certificación electrónica. Es en este sentido que esta nueva inversión "encaja en este planteamiento de democratizar los servicios digitales de confianza al permitir que empresas de todos los tamaños aprovechen al máximo los servicios y la ergonomía de la plataforma Damanesign", añade el responsable. Técnicamente, la solución desarrollada por Damanesign permite firmar documentos con total seguridad, garantizando al mismo tiempo su valor probatorio. Damanesign también ofrece gestión avanzada de transacciones de firmas (varios firmantes, documentos y roles, etc.) y organizaciones (usuarios y flujos de trabajo). Hay que decir que la oferta de la startup cubre una gama de servicios que cubren también firmas electrónicas, sellos electrónicos y sellos de tiempo. Permite a empresas de todos los tamaños y de todos los sectores de actividad digitalizar sus procesos de contratación.

Maroc Numeric Fund es, desde 2010, el fondo de inversión de referencia en startups tecnológicas. La experiencia acumulada por su equipo de gestión ha permitido el surgimiento de varias historias de éxito marroquíes. Más que un simple apalancamiento financiero, este fondo se posiciona como un verdadero acelerador de start-ups con alto potencial.

Actúa como accionista activo aportando a las empresas de su cartera, además de inversión, asesoramiento y seguimiento a sus gestores, mientras se sienta en sus órganos sociales.

ESTAS TENDENCIAS DEFINIRÁN EL ÁFRICA DEL MAÑANA

En el contexto de un fuerte crecimiento de la telefonía móvil, el despliegue gradual de la banda ancha y la aparición de una multitud de start-ups, podemos decir que en términos de transformación digital, África hoy está innovando a gran velocidad.

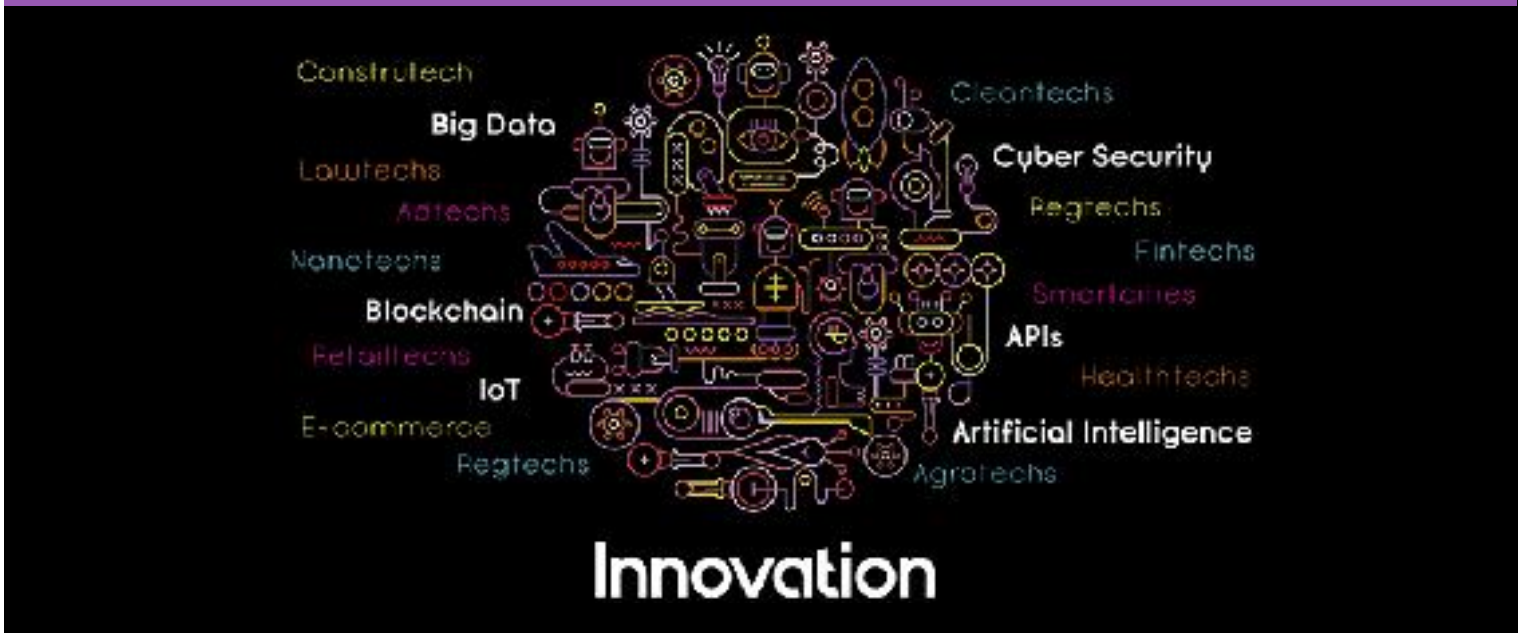
La explosión de las telecomunicaciones, especialmente desde el despliegue de la telefonía móvil es una realidad. Según la Asociación Internacional GMSA, que representa los intereses de más de 750 operadores y fabricantes de telefonía móvil de 220 países de todo el mundo, el continente alcanzará mil millones de conexiones móviles para 2024. Y una tasa de penetración de más del 50% de suscriptores al 2025. El segundo salto es sin duda el pago móvil donde el continente, pionero en este campo, sigue desarrollando modelos que facilitan la inclusión financiera.

El tercero es el comercio electrónico, con un incremento de las ventas online, a pesar de la persistencia de ciertos obstáculos como el acceso a internet, el importante uso de efectivo. El cuarto salto tiene que ver con el gobierno electrónico, que sin duda ha experimentado un impulso desde la crisis sanitaria. Los ciudadanos necesitaban interactuar con sus administraciones. En este caso, lo digital fue vital. El último salto se refiere a la economía de las plataformas, que obliga a los actores públicos y privados a repensar sus modelos de negocio para satisfacer mejor las expectativas de los usuarios.

Pero esta África que cambia rápidamente sigue evolucionando a gran velocidad. La biometría, la identidad digital, blockchain son direcciones que el continente ha tomado de frente. El éxito de esta transformación depende de la confianza en el cumplimiento y la seguridad integrados en cada desarrollo.

La ciberseguridad es, como tal, un pilar de la digitalización y la protección de datos, que es el nuevo El Dorado, el oro negro de las industrias del futuro.

DIGITALIZACIÓN, UNA NECESIDAD PARA EL DESARROLLO DE LOS TERRITORIOS



En 2021, el conocimiento se duplicará cada 13 meses para los territorios. La cifra fue propuesta, durante el webinar dedicado por el Instituto CDG a "La transformación digital al servicio de los territorios", por el profesor de Informática e Ingeniería de Ensam en Rabat, Nabil El Marzouqi, para ilustrar la necesidad digital en estos espacios. Para él, como otros participantes de este evento online, la digitalización puede "mejorar los servicios públicos". Todo ello resaltando una predilección por la conectividad.

TECNOLOGÍA DIGITAL CON RESULTADOS CODICIADOS POR LA HUMANIDAD

Para apoyar su argumento, el Sr. El Marzouqi indica: “La humanidad está buscando territorios con tecnología digital. Necesita territorios con los resultados de la transformación digital”. Según explica, estos territorios conectados ofrecen a los ciudadanos la oportunidad de integrarse, especialmente en el ámbito laboral. En este sentido, da el ejemplo del teletrabajo. "El marroquí evoluciona a gran velocidad", ilustra. En cuanto a la simplificación de trámites, Adil Allach, jefe de la división de digitalización y simplificación de trámites del Centro Regional de Inversiones Tánger-Tetuán-Al Hoceima, que intervino en sustitución de Jalal Benhayoun, director general de este IRC, cree que “lo digital no solo apoya la simplificación de trámites sino también planes de desarrollo territorial ”.

Por su parte, Driss Essaouabi, Director General Delegado de la Agencia de Urbanización y Desarrollo de Anfa, que considera que la digitalización es un tema estratégico para el desarrollo en Marruecos, sostiene que “permite que los territorios operen con precios competitivos y simplificación de trámites”. En su opinión, es probable que la competitividad de los territorios atraiga inversiones y las haga más atractivas al tiempo que contribuye a la instalación de recursos humanos. "Casablanca juega su lugar en comparación con otros destinos internacionales", agrega.
En la ocasión, evoca el concepto de "ciudad inteligente" destinado a mejorar el atractivo de los territorios, el bienestar a través de la seguridad, movilidad y actividades comerciales entre otras.
Y eso no es todo. “Actualmente se está haciendo un esfuerzo a nivel digital para mejorar los servicios prestados. Estamos coordinando con las autoridades locales para implementar estas soluciones”.

POR UNA ESTRATEGIA DEDICADA A LOS CIUDADANOS LOCALES

También presente, Lamiae Benmakhlouf, consejero delegado de la empresa Moroccan Information Technopark Company, que precisa que hay una producción a nivel de start-up, aboga "por una colaboración en torno a una estrategia dedicada a los territorios y centrada también en la ciudadanía, por un aumento de habilidades para apoyar la transformación digital en los territorios”. Mejor aún, pide "la implicación de universidades y startups para poner en marcha soluciones innovadoras y disruptivas producidas por empresas marroquíes para satisfacer las necesidades de los territorios".
En cuanto a la estructura que supervisa, indica que sus socios tienen el mismo objetivo de apoyar a las startups innovadoras.

INVERSIÓN EN EVENTOS DIGITALES CRECIÓ 5 VECES EN 2 AÑOS

En el estudio IDC Latin America Tech CMO Forum: Riding the Digital Acceleration Wave, la firma de análisis de la industria de tecnologías de la información (TI), IDC, señala que la transformación digital ha cambiado la forma como se distribuye el presupuesto de las acciones de marketing, y ha influido en la definición de prioridades de los directivos y creadores de tecnología latinoamericanos.

Ricardo Villate, vicepresidente de grupo de IDC América Latina, citando el estudio IDC Latin America Marketing Investment Planner realizado en 2019 y 2021, afirmó que el marketing en tecnología se ha tenido que adaptar a la idea de que la mayoría de las interacciones en persona están limitadas, ejemplificó que entre 2019 y 2021, el gasto en eventos digitales, teleconferencias y estudios superiores, se quintuplicó.
"Las organizaciones han visto que el retorno de inversión por campañas digitales es alto y que los costos suelen ser bajos, a la vez que los resultados son comparables a los que producen las actividades físicas", añadió. El estudio revela que el 83% del presupuesto de eventos se destina hoy a eventos digitales, cinco veces más que en 2019, cuando el 90% de ese gasto se dedicaba a eventos presenciales.

A principios de la pandemia se experimentó un estancamiento importante en cuanto al gasto en 'marketing': entre el segundo y tercer trimestre de 2020 se registró la mayor parte de esta caída, porque las compañías sufrieron para responder al cambio radical en el comportamiento de los consumidores.

Sin embargo, la inversión se recuperó en el último trimestre del año y para 2021 el gasto en 'marketing' en proporción a los ingresos de las compañías de TI es del 5.4%; un máximo histórico en más de media década y un 60% más alto que en 2019.

También indicó que la nueva normalidad provocó una desaceleración en la contribución del 'marketing' al negocio: en 2020, el 58% de todos los leads fueron generados por marketing y el 42% de los equipos de ventas; mientras en 2019, el 63% de los leads fueron generados por marketing.

TELÉFONO VOIP ULTRA ELEGANTE. MARCA: YEALINK

Yealink SIP-T42G Ultra Elegant Telefono VoIP T42

Con este elegante diseño de la marca Yealink tiene la oportunidad de brindarle el mejor equipo a su centro de contacto en materia de telefonía VoIP. No solo es belleza es también funcionalidad.

DETALLES TÉCNICOS:

- Marca: Yealink
- Fabricante: Yealink
- Dimensiones del producto: 10 x 30 x 40 cm; 1 kilogramos
- Referencia del fabricante: SIP-T46U
- Número de producto: SIP-T46U
- Pilas / baterías incluidas: No
- Pilas / baterías necesarias: No
- Peso del producto: 1 kg

Okdiga

SOLUCIONES INTEGRALES DE CONTACT CENTER

+34 910 606 103 | www.okdiga.com

Parada visual.

LAS NOTICIAS QUE BUSCAS A UN CLICK DE DISTANCIA

WWW.PARADAVISUAL.COM