

Parada visual.

PRECIO 13,95€

TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA MANO DE MICROSOFT

LECTURA DIGITAL

NUEVO MERCADO

CENTROS DE DATOS

FUTURO INTEGRADO Y SOSTENIBLE

COMERCIO ELECTRÓNICO

EN AUGE

MICROSOFT TEAMS

ACTUALIZACIÓN
PARA PROTECCIÓN

DIALGOO

Call Center Software Solutions

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

APP@DIALGOO.COM
WWW.DIALGOO.COM





SUMARIO

04 NOTICIAS

32 LATAM

46 MAROC

58 EVENTOS

59 REVIEWS

ZOHO

LANZA CANVAS PARA CRM

Zoho anuncia Canvas para Zoho CRM; un estudio de diseño para la personalización de CRM. Canvas hace posible que las empresas creen sus propias interfaces de CRM que se adapten mejor al rol de cada empleado, sin la participación de TI o un desarrollador. Canvas ayuda a simplificar las complejas implementaciones de CRM en experiencias optimizadas y contextuales centradas en los empleados.

La personalización de los datos y el flujo de trabajo puede hacer que un sistema CRM sea demasiado complejo para la mayoría de los empleados. Además, personalizar el CRM para el rol personal de cada empleado requiere demasiado esfuerzo de desarrollo y demasiado dinero. Como resultado directo de esta complejidad, la producción cae, los empleados se vuelven menos comprometidos, la adopción de CRM es difícil y el retorno de la inversión (ROI) puede verse afectado. Con Canvas, empresas de todos los tamaños pueden evitar estos obstáculos y aprovechar la amplia gama de funcionalidades que ofrece un CRM de propósito general y la experiencia especializada de un CRM vertical.

Con Canvas, la plataforma de experiencia del cliente de Zoho continúa enfocándose en crear un

sistema de experiencias que simplifique la economía de la experiencia para las marcas y todas las partes interesadas.

Desde planificar y crear diversas experiencias para los clientes hasta entregar e involucrar a esos clientes en el futuro; Zoho CRM ayuda a organizaciones de todos los tamaños a aumentar la productividad de los empleados, fomentar la colaboración con las partes interesadas y aumentar el éxito de los clientes.

"Una gran cantidad de software de CRM ya ofrece una gran cantidad de personalización para las experiencias de los clientes, pero no las experiencias de los empleados. Como resultado, todos usan el mismo sistema y sacrifican la productividad por nada", dijo Sridhar Iyengar, gerente general de Zoho Europe. es un sistema hecho a medida para cada rol de empleado.

Eso es cierto, personalización total y eso es lo que traemos al mercado con Canvas. Creemos que esta es una solución más natural para los desafíos de adopción de software. Nuestro objetivo final es que las empresas puedan crear experiencias de software en toda la empresa con la facilidad de uso que tiene un cliente".

Introducing

Canvas

The industry's first CRM design studio

ZOHO CRM

zoho.crm/canvas

The advertisement features a woman in a green top and grey skirt standing in front of a large digital screen. The screen displays a CRM interface with various icons and a user profile. To the right of the screen, there are several floating icons representing different design and CRM elements, such as a 'T' for text, a pencil for editing, a speech bubble for communication, and a person icon for user management. The background is a gradient of purple and blue.

VONAGE CONTACT CENTER AYUDA A KEY TRAVEL A OFRECER UNA EXPERIENCIA MEJORADA PARA VIAJEROS ACADÉMICOS Y HUMANITARIOS DE TODO EL MUNDO

Vonage, líder mundial en comunicaciones en la nube que ayuda a las empresas a acelerar su transformación digital, anunció hoy que Key Travel ha brindado una experiencia omnicanal mejorada para viajeros humanitarios y académicos de todo el mundo con Vonage Contact Center for Salesforce.

Key Travel es la empresa de gestión de viajes más grande del mundo especializada en los sectores humanitario, religioso y académico. Con oficinas en los EE. UU., Europa y África, Key Travel reserva vuelos, hoteles y transporte en todo el mundo. Los clientes también pueden usar las herramientas digitales de la compañía para reservar viajes rentables y ecológicos, y acceder al servicio al cliente las 24 horas, los 7 días de la semana a través de su nuevo Global Travel Hub, impulsado por Vonage Contact Center.

"Necesitamos asegurarnos de brindar la experiencia de cliente de la más alta calidad posible, por lo que la selección de Vonage fue absolutamente una parte fundamental de nuestra estrategia", dijo Daniel Morris, director de TI del grupo de Key Travel.

"Si no hubiéramos elegido bien nuestra selección de un proveedor confiable de comunicaciones omnicanal, el resto de nuestra estrategia habría tenido fallas graves. Fallar a nuestros clientes significa que las personas que salvan vidas no pueden llegar a donde necesitan ir. Implementar el Centro de contacto de Vonage no solo nos permitió brindar una excelente experiencia al cliente, pero también marcó la diferencia para nuestros clientes y las personas a las que sirven".

Vonage Contact Center es una solución de comunicaciones omnicanal confiable y flexible integrada con Salesforce, en la que

Key Travel confía para conectar agentes con clientes de todo el mundo por teléfono, video, chat y SMS. Las llamadas también pueden enrutarse automáticamente a agentes con la experiencia adecuada y que hablen el mismo idioma que la persona que llama.

"La gama de canales de comunicación que necesita como proveedor de viajes humanitarios es enorme", agrega Morris. "Necesita tener todas las capacidades multicanal y la capacidad de ofrecer una experiencia de cliente omnicanal. No importa cómo el cliente lo contacte, la experiencia debe ser perfecta y personalizada en todos los canales".

Como solución en la nube, los agentes pueden acceder al Centro de contacto de Vonage desde cualquier lugar y se puede escalar fácilmente de acuerdo con las necesidades de la empresa. Esto proporciona la tecnología necesaria para impulsar la respuesta de Key Travel a un aumento de la demanda. Durante COVID-19, la empresa pudo convertir a más de 600 agentes de centros de contacto en todo el mundo en trabajadores remotos sin perder una sola llamada de cliente.

"La comunicación es clave en cualquier negocio, pero es particularmente importante para una agencia de viajes humanitaria como Key Travel", dijo Rodolpho Cardenuto, presidente del Grupo de Aplicaciones de Vonage, "los clientes deben poder conectarse con un agente rápidamente si algo sale mal o sus planes cambian. Debido a que los clientes de Key Travel viajan a nivel mundial y sus agentes y supervisores trabajan a nivel mundial, la organización necesitaba una solución de centro de contacto que funcionara desde cualquier lugar".



UN MERCADO PARA LA LECTURA DIGITAL: ¿UTOPIÍA O EL SIGUIENTE PASO EN EL DESARROLLO?

A veces punta de lanza de una nueva era, a veces el gran destructor de la publicación en papel, la publicación digital parece ser uno de los raros ganadores de la crisis de salud ligada al nuevo coronavirus. Las editoriales y plataformas de todo el mundo están multiplicando acciones para preservar el vínculo de lectores con el libro.

El cierre de librerías y la dificultad para abastecerse de libros físicos, durante los múltiples encierros que ha experimentado el planeta, para luchar contra la propagación del Covid-19, son factores que han favorecido la salida del ebook de la marginalidad, ofreciendo así una oportunidad por el desarrollo de este formato, que no ha dejado de ganar popularidad desde la aparición en 2007 del primer e-reader (Kindle de Amazon).

En opinión de Sami Abdelmounaime, cofundador de Le Manifeste editions, una startup marroquí dedicada a los libros digitales, los distintos periodos de encierro han favorecido las tecnologías digitales.

"El auge de las tecnologías de la información y la comunicación ha afectado a casi todos los sectores de la vida y el de la publicación no debe quedarse atrás", dijo en una entrevista con MAP, afirmando que la publicación digital se ha convertido en una realidad en varios países árabes y africanos.

En África, varias editoriales se han embarcado en la edición digital desde 2005, como Madagascar con ediciones Jeunes Malgaches, Togo con ediciones AGO Média, Camerún con Presses Universitaires d'Afrique o incluso en Senegal con la Nueva Edición Digital Africana (NENA).

En cuanto a la edición digital en el Reino, el experto consideró que Marruecos presenta un entorno favorable para el desarrollo de la lectura digital, gracias a una alta tasa de penetración de internet y la tecnología móvil, el desarrollo del comercio electrónico y la

presencia de voluntad política. A pesar de que la mayor parte de la producción editorial marroquí se realiza y distribuye en formato papel.

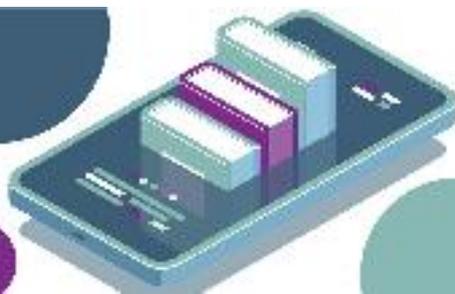
Según datos de la Fundación Rey Abdul Aziz Al-Saoud, para Estudios Islámicos y Ciencias Humanas, durante el año 2018-2019, en Marruecos se publicaron 112 revistas digitales, de las cuales 88 en árabe, frente a 24 en francés. Se añaden 745 libros electrónicos, incluidos 439 en árabe y 255 en francés.

Según el Sr. Abdelmounaime, existe una conciencia real en el Reino de la necesidad de desarrollar una oferta digital en el sector editorial, cuya conciencia se concretó en un informe muy detallado del Consejo Económico, Social y Medioambiental (CESE), publicado en 2019 bajo el título "Fomento de la lectura, urgencia y necesidad".

Este informe enfatizó que "la revolución digital y el desarrollo conectado han cambiado profundamente el acceso a la información y el conocimiento, así como la comunicación. Estas herramientas son fáciles de usar, económicas y ampliamente adoptadas y difundidas entre la población", argumentó.

A pesar de este contexto favorable, el cofundador de las ediciones Le Manifeste no dejó de resaltar la "desconfianza" de las partes interesadas de la cadena de libros con respecto a la tecnología digital, en particular debido a "las escasas ventas de libros electrónicos, el miedo a la piratería, la ausencia de una estrategia clara y unificada, así como la ausencia de alianzas entre los distintos actores del sector".

Entre el escepticismo y el entusiasmo, el desarrollo de los libros digitales parece haber sido acelerado por la crisis de salud ligada al Covid-19. ¿Estamos asistiendo a la siguiente etapa de la evolución, dónde hay un interés pasajero que terminará tan pronto como regresemos a la vida normal? Una pregunta para reflexionar...



TRES GIGANTES ESTADOUNIDENSES PARA INVERTIR EN UP

Los gigantes tecnológicos estadounidenses Microsoft y MAQ Software, así como PepsiCo, se han presentado para establecer sus unidades en Uttar Pradesh a un costo de Rs 2.866 crore, lo que impulsa el desarrollo industrial en el estado.

Según un portavoz del gobierno estatal, las fábricas que están instalando las tres empresas multinacionales con sede en Estados Unidos darán empleo a 7.500 personas.

Microsoft y MAQ Software instalarán sus unidades en Noida, mientras que PepsiCo, ha comenzado la construcción de su fábrica en Mathura, dijo un funcionario del Departamento Industrial.

Alentados por estos desarrollos, varios otros inversores estadounidenses asociados con el Foro de Asociación Estratégica entre Estados Unidos e India también están dispuestos a invertir en Uttar Pradesh.

Siddhartha Nath Singh, el ministro de Promoción de Exportaciones y Mipymes, dijo que los inversores estadounidenses asociados al foro, también se han puesto en contacto con el gobierno de la UP en este sentido.

Las empresas incluidas Adobe, Amazon, American Tower Corporation, Apple, Caterpillar, Delphi, Cisco, Deloitte, Emerson, Ernst & Young, Google, Johnson & Johnson, JP Morgan & Company, Lockheed Martin, Marriott International, MasterCard, Mondelez International, Carlyle Group, Walmart, Warburg Pincus, IHS Markit y USIBC, están dispuestos a invertir en UP y en otras partes del país, según Singh.

Los detalles salieron a la luz durante una

interacción con los emprendedores asociados al Foro de Asociación Estratégica Estados Unidos-India en el que los representantes de estas empresas expresaron especial interés en invertir en las áreas de fabricación de equipos médicos, procesamiento de alimentos, automóviles, TI y pagos digitales.

Entre ellas, empresas como Adobe, Amazon, Microsoft, Delphi New Holland, Global Logic, Excel, PepsiCo, Synopsis y Cargill, ya operan en India, mientras que Microsoft, MAQ Software Noida y PepsiCo han intensificado sus esfuerzos para instalar sus unidades en UP.

Singh dijo que más de 40 empresas extranjeras, incluidas empresas estadounidenses, propusieron invertir alrededor de 17.000 millones de rupias en UP en los últimos cuatro años y medio del gobierno de Yogi Adityanath.

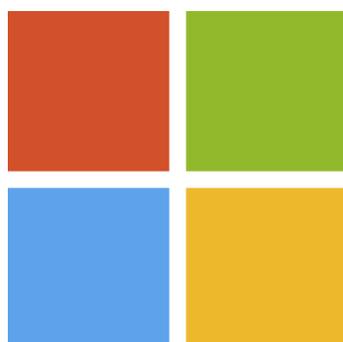
Microsoft ha recibido 60.000 metros cuadrados de terreno en Noida, para establecer su centro "más grande" en el país, que empleará a 3500 personas.

El gigante multinacional del software, le ha dicho a la Autoridad de Desarrollo Industrial de New Okhla, que la compañía comenzará a operar dentro del tiempo estipulado de cinco años para que las personas que residen en NCR puedan beneficiarse de ella lo antes posible.

De manera similar, MAQ India Private Limited, también recibió 16.350 metros cuadrados de terreno en el Sector 145 de Noida para instalar su planta.

La empresa de TI invertirá 252 millones de rupias para establecer su unidad, que proporcionará empleo a unas 2500 personas.

MAQ
Software



TEXTEL DA LA BIENVENIDA A HANS HELTZEL COMO DIRECTOR DE EXPERIENCIA

Hans Heltzel liderará las iniciativas de éxito del cliente para todo el recorrido del cliente de Textel. Una plataforma de mensajes de texto de rápido crecimiento para centros de contacto, anunció la contratación de Hans Heltzel con efecto inmediato. Heltzel llega a Textel con más de 16 años de experiencia en la industria de los centros de contacto.

"Los mensajes de texto están revolucionando la forma en que las empresas interactúan con sus clientes". Antes de unirse a Textel, Heltzel ocupó varios puestos en la industria de la experiencia del cliente.

Recientemente se desempeñó como vicepresidente senior de servicios profesionales mundiales en Genesys, un centro de contacto líder como solución de servicio. Mientras estuvo en Genesys, Heltzel dirigió organizaciones de soporte, servicios profesionales y servicios administrados en todo el mundo.

Heltzel reportará a James Diel, director ejecutivo y fundador de Textel. Sus responsabilidades principales incluirán la supervisión de las implementaciones de los clientes, los servicios profesionales y la atención al cliente. El equipo de experiencia del cliente de Heltzel respaldará la experiencia del cliente para más de 1000 clientes de Textel, incluidas varias empresas de Fortune 500.

"Los mensajes de texto están revolucionando la forma en que las empresas interactúan con sus clientes", dice James Diel.

"La incorporación de Hans a nuestro equipo muestra que Textel está tan dedicado a brindar una experiencia de cliente increíble como nuestros clientes a brindar una experiencia excepcional a través de mensajes de texto". Heltzel se une en un momento emocionante para Textel. En el último año, Textel obtuvo 4 millones de dólares en una ronda de financiación de la Serie A y anunció integraciones con Genesys y Five9. Textel también ha más que duplicado su plantilla de empleados. "Esta es una oportunidad fantástica para trabajar con un equipo de gran talento que está haciendo cosas increíbles para la experiencia del cliente", dice Hans Heltzel. "Estoy emocionado por la oportunidad de ayudar a los clientes de Textel a experimentar los beneficios de lo que esta plataforma de mensajes de texto tiene para ofrecer".

SOBRE TEXTEL

Fundada en 2014, Textel proporciona una plataforma de mensajes de texto para centros de contacto que está diseñada específicamente para mejorar la experiencia del cliente, aumentar la participación del cliente, mejorar el rendimiento del centro de contacto e impulsar los ingresos. Con más de 1,000 clientes en América del Norte, Textel es la plataforma de mensajes de texto para los centros de contacto que desean comunicarse de manera más rápida y eficiente que los canales tradicionales (correo electrónico, voz, chat).

Para obtener más información, visite www.textel.net.

TEXTEL™



AgenciaLeads

TE CONSEGUIMOS

LEADS

DE FORMA
OPTIMIZADA

AL MEJOR PRECIO



www.agencialeads.com

TESLA DETALLA LA SUPERCOMPUTADORA DOJO, REVELA EL MÓDULO DE MOSAICO DE ENTRENAMIENTO Y EL CHIP DOJO D1

La compañía revela un nuevo chip y módulo que alimentará su supercomputadora de exaescala 'ExaPod'. Desde 2019, el director ejecutivo de Tesla, Elon Musk, ha tuiteado periódicamente sobre Dojo, una "supercomputadora de exaflop de red neuronal", pero ha compartido pocos detalles hasta este momento.

Durante su evento AI Day de esta semana, la compañía de energía y automóviles eléctricos reveló su chip D1 interno que alimentará el sistema y un módulo de "mosaico de entrenamiento". Ganesh Venkataramanan, director senior de hardware de piloto automático de Tesla y líder del Proyecto Dojo, dijo que el chip D1 de 7 nm fue diseñado internamente específicamente para el aprendizaje automático y para eliminar los cuellos de botella del ancho de banda.

Según los informes, cada uno de los 354 nodos de chip del D1 tiene un teraflops (1.024 gflops) de cálculo. Venkataramanan dijo que todo el chip era capaz de hasta 363 teraflops de cómputo, así como 10 tbps de ancho de banda en el chip / 4 tbps de ancho de banda fuera del chip. "No hay silicio oscuro, no hay soporte heredado, esta es una máquina de aprendizaje de máquina pura", dijo.

"Esto fue diseñado en su totalidad por el equipo de Tesla internamente, desde la arquitectura hasta el paquete. Este chip es como computación a nivel de GPU con una flexibilidad a nivel de CPU y el doble del ancho de banda de E/S a nivel de chip de red". Para albergar los chips, la empresa ha desarrollado lo que llama "mosaicos de entrenamiento" con los que construir sus sistemas informáticos. Cada mosaico consta de 25 chips D1 en un módulo integrado de varios chips, y cada mosaico proporciona nueve petaflops de

cómputo y 36 tbps de ancho de banda fuera del mosaico.

Venkataramanan dijo que la primera loseta de entrenamiento fue entregada y probada la semana pasada. Para crear Dojo, la compañía dice que planea instalar dos bandejas de seis mosaicos en un solo gabinete, por 100 petaflops de cómputo por gabinete. Una vez completada, la empresa tendrá un único "Exapod" capaz de 1,1 exaflops de cómputo de IA a través de 10 gabinetes conectados; todo el sistema albergará 120 mosaicos, 3.000 chips D1 y más de un millón de nodos.

Musk dijo que el sistema estará operativo el próximo año. Incluso sin Dojo, las capacidades HPC existentes de Tesla son sustanciales. En junio, Andrej Karpathy, director senior de inteligencia artificial en Tesla, discutió los detalles de una supercomputadora sin nombre anterior al Dojo que está utilizando la compañía.

Este clúster, uno de los tres que la compañía opera actualmente, tiene 720 nodos, cada uno con ocho GPU Nvidia A100 de 80 GB que suman un total de 5.760 A100 en todo el sistema. Según la evaluación comparativa anterior del rendimiento de A100 en la propia supercomputadora Selene de 63 petaflops de Nvidia, 720 conjuntos de ocho nodos A100 podrían producir alrededor de 81,6 petaflops Linpack; lo que colocaría a la máquina en el quinto lugar de la lista Top500 más reciente.

Durante el evento, la compañía dijo que actualmente tiene alrededor de 10,000 GPU en tres clústeres de HPC; además del mencionado sistema 5670 que se utiliza para entrenamiento, tiene un segundo sistema GPU 4032 para entrenamiento y un sistema 1752 GPU para auto-etiquetado.

D1 Chip

- 362 TFLOPs @ 600MHz
- 22.8 TFLOPs FP8
- 10TBps/dir. @ 600MHz
- 4TBps/edge @ 600MHz
- 400W TDP

60nm FinFET Technology

80.4k Transistors

71-Mbit DRAM



PLATAFORMAS CRM: ORDENAR PRIORIDADES Y ENFOCARSE EN LAS ESTRATEGIAS

Las plataformas de CRM (Gestión de las relaciones con clientes) están en la lista de las tecnologías corporativas más importantes e innovadoras disponibles para empresas. Los CRM son aplicaciones que permiten centralizar, en una única Base de Datos, todas las interacciones entre una empresa y sus clientes.

El software CRM permite compartir y maximizar el conocimiento de un cliente dado y de esta forma entender sus necesidades y anticiparse a ellas. Por definición, el CRM recopila toda la información de las gestiones comerciales, manteniendo un histórico detallado. Permite ordenar prioridades y enfocarse en las estrategias.

Cuando hablamos de tipos de CRM, existen dos caminos que las empresas pueden seguir, dependiendo de sus necesidades y presupuesto: **CRM en la Nube y CRM Local.**

El CRM Local, también conocido como CRM On-Premise, es el tipo de CRM que es alojado en un servidor físico en la empresa y exige mantenimiento de un equipo de TI propio. En ese caso, es necesario instalar el software de CRM en el servidor o en una computadora que sea utilizada como tal.

El CRM en la Nube, o CRM Cloud, se basa en cloud computing. Se trata de un CRM online y, por eso, no está instalado en una computadora y no requiere que la empresa cuente con un equipo de TI dedicado a la manutención de la solución.

Ahora mencionaremos algunas herramientas CRM que podrán aportar múltiples beneficios a pequeñas y medianas empresas: HubSpot CRM, Zoho CRM, Bitrix24 CRM, Insightly CRM, Salesfoce CRM, Piperdrive CRM, FreshSales, Nimble CRM, cada una de ellas tiene sus propias características, beneficios y desventajas, por lo que se tendrá que realizar un análisis más detallado y así poder elegir el más apropiado, según las necesidades y presupuesto de cada empresa. Cabe recalcar que algunos de los CRM antes mencionados son gratuitos y otros de paga.

Existen múltiples opciones adaptadas a la necesidad de cada empresa, sea ésta una pyme o una empresa de mayor envergadura, en cualquiera de los casos, es posible elevar la productividad con esta poderosa herramienta.



¿POR QUÉ ES TENDENCIA CONTRATAR

En la actualidad, el desarrollo de las empresas y de cada uno de sus procesos se encuentra íntimamente ligado a la tecnología. Con internet y el desarrollo de los dispositivos se generaron nuevas oportunidades y dinámicas para la venta, como el e-commerce.

En este contexto, cada vez más empresas optan por incorporar servicios de atención al cliente por chat de contact centers externos.

A continuación, repasamos algunas de las razones por las que optan por esta alternativa.

¿CUÁLES SON LOS DESAFÍOS DE IMPLEMENTAR EL SERVICIO DESDE LA EMPRESA?

En tiempos de redes sociales e internet, está demostrado que los clientes prefieren comunicarse por chat en lugar de llamar. Esto genera un desafío esencial para las empresas por las razones que repasamos a continuación.

ATENCIÓN POR CHAT MULTICANAL

Con las redes sociales y los sitios web, nuestros clientes pueden contactarnos desde diversos canales, por lo que resulta esencial contar con personal abocado a cada uno de ellos.

SIN HORARIOS

En internet, los usuarios pueden contactarnos desde cualquier parte del mundo en todo momento. Por ello, es necesario contar con asistencia permanente.

PERSONAL FORMADO

Para ofrecer una buena atención al cliente por chat, el personal no solo debe estar capacitado en este servicio. También, debe estar familiarizado con nuevas herramientas pensadas específicamente para esta tarea.

¿POR QUÉ CONVIENE TERCERIZAR EL SERVICIO?

Los desafíos que repasamos no solo generan un desafío a nivel estructural, sino que también representan una problemática



LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER?

importante en el plano económico. Formar un equipo de trabajo capacitado, que pueda atender en diversas plataformas las 24 horas, los 7 días de la semana, resulta sumamente costoso para una empresa.

Por ello, actualmente, es tendencia tercerizar el servicio con empresas B2B. Por ejemplo, Chat Center es una compañía especializada en atención al cliente por chat que cuenta con equipos de agentes capacitados para ofrecer el mejor servicio.

¿POR QUÉ CONVIENE LA ATENCIÓN AL CLIENTE POR CHAT?

Una vez que tercerizamos la tarea de atención al cliente por chat, esta modalidad nos ofrece múltiples beneficios. A continuación, repasamos los más importantes.

DISMINUYE LA TASA DE ABANDONO

El 80% de los clientes no concreta la compra, principalmente, a raíz de las dudas que surgen en el proceso. Si les ofrecemos la posibilidad

de solucionar sus consultas en el momento gracias al chat en vivo, se disminuye la tasa de abandono significativamente.

OPTIMIZA LA TASA DE CONVERSIÓN

Otra de las ventajas que ofrece el chat con humanos es que aumenta un 20% la tasa de conversión. Además, también mejora los valores de pedido en comparación con los usuarios que no utilizan el servicio.

GENERA EXPERIENCIAS DE COMPRA POSITIVA

La atención personalizada y empática potencia la experiencia de compra positiva. Permite solucionar de manera eficiente las inquietudes de los clientes.

PERMITE DESTACAR ENTRE COMPETIDORES

Muchas empresas aún no incorporaron este servicio. Por ello, aquellas que sí cuentan con atención por chat con humanos tienen una ventaja competitiva frente a los demás.



PLATAFORMA VOIP COMO REGALO DE CUMPLEAÑOS

El director gerente de NETHINKS, Bastian Marmetschke, presenta cifras impresionantes. En el año de su 25 aniversario, la empresa líder en TIC en el este de Hesse ha logrado vender tres millones de minutos telefónicos al mes a sus clientes. En general, la telefonía a través de VoIP (Voice over IP) es un pilar importante de NETHINKS. VoIP genera un tercio de los ingresos de la empresa y es la segunda área más grande con la que se ocupa la gente de NETHINKS después de la creación de redes.

La telefonía por Internet ha tenido un desarrollo interesante en NETHINKS. "En 2004 decidimos ampliar nuestra gama de productos. Al mismo tiempo, creamos nosotros mismos un nuevo y moderno sistema telefónico. Luego estaba el hecho de que la gente en una jornada de puertas abiertas estaba entusiasmada con nuestros dispositivos finales", informa Marmetschke. dirige el negocio NETHINKS junto con Uwe Bergmann.

Originalmente se planeó vender minutos telefónicos, pero antes que nada comenzó la corrida en los sistemas telefónicos. Hoy las dos áreas de negocio están en equilibrio.

Los clientes incluyen cadenas de hospitales enteras o compañías de seguros internacionales que realizan llamadas telefónicas a través de NETHINKS o compran los sistemas a la empresa.

"Entregamos todo de una sola fuente y, gracias a nuestra experiencia en redes y telefonía, tenemos la solución individual adecuada para cada cliente", dice Marmetschke. Y

NETHINKS no quiere estar satisfecho con el statu quo. En el último trimestre de este año se lanzará una nueva plataforma VoIP. "Esto significa que puede conectarse a su propio sistema de telefonía desde cualquier parte del mundo", dice Marmetschke. Por ejemplo, puede sentarse en un cibercafé en Hawái y llamar con su código de área de Fulda.

La videotelefonía o la gestión del sistema también son posibles con la plataforma VoIP. "Va a ser algo enorme, estamos deseando que llegue", dice Marmetschke. Eso es lo que llamas realmente innovador e inteligente cuando preparas los regalos más hermosos para el aniversario.



LA NUEVA ACTUALIZACIÓN DE MICROSOFT TEAMS TE PROTEGERÁ CONTRA EL SPAM Y EL FRAUDE

Microsoft está preparando una actualización para la plataforma de colaboración Teams que minimizará las distracciones no deseadas protegiendo a los usuarios de llamadas de bromistas y estafadores. Según una nueva entrada en su hoja de ruta de productos, los usuarios de Microsoft Teams serán avisados si reciben una llamada de un número sospechoso: "la función de notificación de llamadas de spam evalúa automáticamente las llamadas entrantes e identifica las probables llamadas de spam".

En ese momento, dice Microsoft, "los usuarios tendrán la opción de responder o rechazar la llamada." Según la compañía de Redmond, todas las llamadas clasificadas como "spam" independientemente de si fueron respondidas o rechazadas, se archivarán en el historial de llamadas. La nueva función está todavía en desarrollo, pero se espera que llegue a todos los usuarios a finales de mes.

LAS LLAMADAS DE MICROSOFT TEAMS

Hay muchas empresas que utilizan Microsoft Teams exclusivamente para la colaboración interna. Pero muchas otras aprovechan también su funcionalidad para realizar y recibir llamadas telefónicas a través de la plataforma.

De hecho, el servicio ha sufrido un importante aumento en su popularidad durante la pandemia. La razón es que muchas empresas se vieron obligadas a encontrar una forma de dar apoyo a los empleados remotos que ya no tenían acceso a los sistemas telefónicos de la oficina.

Desafortunadamente, el servicio de VoIP de Microsoft también ha creado una nueva vía para estafadores y otras personas que realizan llamadas de spam con el objetivo de robar datos personales valiosos, promocionar un producto o servicio, o cualquier otra cosa.

El sistema de Microsoft funcionará como otras protecciones similares que ya tienen otros proveedores de teléfonos inteligentes. Este sistema de alertas de Microsoft Teams debería en teoría evitar que sus usuarios caigan en la trampa de las llamadas, y así protegerlos contra el spam y las llamadas molestas que interrumpen su trabajo.

Es posible que la función también permita a las empresas crear más fácilmente una lista negra que impidan totalmente las llamadas de números sospechosos.



PIPELINER CRM LANZA UNA BASE DE DATOS DE EXPERTOS Y CONSULTORES GLOBALES DENTRO DE SU PLATAFORMA CRM

Pipeliner CRM, una herramienta líder de habilitación de ventas y software CRM, está lanzando ExFind, una base de datos de expertos y consultores globales, en su plataforma, lo que permite a los usuarios buscar, encontrar, contactar y contratar expertos en una variedad de disciplinas.

"Pipeliner ha desarrollado una base de datos de contactos detallada compuesta por más de 1.400 expertos de más de 27 países en todo el mundo, la mayoría de los cuales han mostrado su experiencia en nuestra publicación insignia, SalesPOPI!", Dice Nikolaus Kimla, CEO y fundador de Pipeliner CRM.

"El lanzamiento de ExFind es parte de nuestro compromiso continuo de crear una herramienta integral que brinde experiencia, educación y liderazgo intelectual a nuestra audiencia y usuarios".

Mediante la adición de la base de datos de ExFind, los usuarios de Pipeliner CRM que tienen la necesidad de complementar los recursos internos con experiencia externa pueden buscar al experto deseado utilizando una multitud de parámetros, incluida la ubicación, la experiencia, la industria y más.

A partir de ahí, pueden navegar por perfiles detallados de expertos individuales relevantes para sus parámetros, hacer el primer contacto e iniciar lo que idealmente se convertirá en una relación de beneficio mutuo.

Además, las herramientas de gestión de procesos y proyectos, que forman parte de la oferta principal de Pipeliner CRM, permiten a los usuarios realizar un seguimiento, gestionar y aprovechar al máximo estos compromisos de expertos.

La base de datos ExFind se agrega a un conjunto cada vez mayor de capacidades que conforman la oferta principal de Pipeliner CRM. La más reciente es la adición de capacidades de administración de cuentas clave, que otorga a los usuarios funciones que maximizan los ingresos a través de la organización y el análisis de las cuentas de los clientes existentes. Estas características incluyen capacidades de administración de backend, una herramienta de construcción de matrices de cuentas, gráficos organizacionales y de relaciones, una herramienta de espacios en blanco, un centro de compras enfocado en oportunidades específicas, así como capacidades integradas de gestión de proyectos.

Otras herramientas y características que se ofrecen como parte de la oferta principal de Pipeliner CRM incluyen: interfaces de usuario personalizadas, automatización de clientes potenciales, gestión de canalizaciones, gestión de contactos, centro de compras visual, capacidades de archivo, motor de informes, motor de proyectos, seguimiento y gestión de actividades y comunicaciones, integración de aplicaciones y funcionalidades de administración de Pipeliner.



LAS HERRAMIENTAS DE MICROSOFT

Veamos algunas de las herramientas que pone a disposición Microsoft como impulso a las empresas en su proceso de transformación digital:

Microsoft Dynamics: Dynamics 365 Business Central es una solución de gestión empresarial integral, fácil de usar y adaptar, que te ayudará a conectar la empresa y a tomar decisiones más inteligentes. Conecta datos de contabilidad, ventas, compras, inventario e interacciones con los clientes para obtener una visión integral de tu negocio. Representa gráficamente el rendimiento financiero en tiempo real con los paneles de Power BI integrados.

Optimiza los clientes y los proveedores, y concilia automáticamente las cuentas para cerrar y notificar los datos financieros de forma rápida y precisa, manteniendo el cumplimiento. Refina las previsiones financieras modelando y analizando datos en varias dimensiones. Personaliza los informes con la integración impecable de Microsoft Excel.

Microsoft Flow: Permite automatizar flujos de trabajo, conectar alertas de correo electrónico y mensajería instantánea, sincronizar archivos entre aplicaciones o copiar archivos de un servicio a otro. Por ejemplo, si alguien completa un formulario en SharePoint, puede usar Flow para crear un nuevo cliente potencial en Dynamics 365.

Puede extraer información de Facebook o enviar archivos a Dropbox con Flow. La característica clave es conectar sistemas para permitir que su empresa funcione.

Microsoft Power BI: Conjunto de herramientas de análisis empresarial que brindan información a toda tu organización. Conecta cientos de fuentes de datos, simplifica la preparación de datos e impulsa el análisis ad hoc. Genera informes atractivos y publicables para consumo en la web y en dispositivos móviles. Es una solución de análisis basada en la nube fácil de usar en la que puede crear rápidamente paneles, compartir informes, mientras conecta directamente datos de una variedad de fuentes.

Microsoft PowerApps: Crea tu propia aplicación con las plantillas predefinidas que proporciona Microsoft. Puedes conectar esta aplicación recién creada a otros servicios como tu CRM, SharePoint, una base de datos de Oracle y más. Puedes compartir tus PowerApps con un compañero de trabajo simplemente escribiendo su dirección de correo electrónico.

Microsoft Planner: Esta herramienta puede mover rápidamente su proceso actual de administración de tareas a la era digital. Ofrece a los usuarios una forma visual de organizar equipos.

Proporciona cuatro funciones principales: un centro de información, categorización flexible, comunicación y conocimientos. Los usuarios de un equipo pueden crear planes, ensamblar y asignar tareas, compartir archivos, comunicarse con otros usuarios del equipo y recibir actualizaciones de progreso.



Microsoft Flow



PowerApps

INTEL PRESENTA SU MAYOR CAMBIO EN ARQUITECTURA DE CHIPS EN UNA GENERACIÓN

El fabricante de chips Intel ha presentado sus mayores cambios arquitectónicos en una generación de CPU, GPU e IPU, para satisfacer la aplastante demanda de un mayor rendimiento informático.

En su 'Día de la Arquitectura 2021', Intel preparó el escenario para las nuevas generaciones de productos de liderazgo.

Durante el evento, los arquitectos de Intel proporcionaron detalles, sobre dos nuevas arquitecturas de unidad central de procesamiento x86: arquitectura híbrida de primer rendimiento e Intel Thread Director; Procesadores de centro de datos de próxima generación de Intel; arquitecturas de unidades de procesamiento de infraestructura; y próximas arquitecturas gráficas.

Asimismo dijo Raja Koduri, vicepresidente senior, gerente general del Grupo de Gráficos y Sistemas de Computación Acelerada de Intel, "presentamos nuestros mayores cambios en las arquitecturas Intel en una generación. Esto incluye la primera mirada en profundidad a Alder Lake, nuestra primera arquitectura híbrida de rendimiento con dos nuevas generaciones de núcleos x86 y el programador inteligente de cargas de trabajo Intel Thread Director; Sapphire Rapids, la nueva arquitectura de centro de datos que establece los estándares de Intel".

Además "estos avances arquitectónicos prepararon el escenario para nuestra próxima era de productos de liderazgo, que comenzará pronto con Alder Lake", agregó.

Koduri explicó, que la microarquitectura x86 altamente escalable aborda los requisitos de computación en todo el espectro de necesidades del cliente, desde aplicaciones móviles de baja potencia hasta microservicios de muchos núcleos.

Igualmente, "en comparación con Skylake, la microarquitectura de CPU más prolífica de Intel, el núcleo eficiente ofrece un 40% más de rendimiento de un solo subproceso con la misma potencia o el mismo rendimiento mientras consume menos del 40% de la energía", informó.

De cara al futuro, el mundo enfrenta una demanda masiva de computación, potencialmente una necesidad 1000 veces mayor para 2025.

Finalmente expresó CEO de Intel, Pat Gelsinger, "nos enfrentamos a enormes desafíos de computación que solo pueden resolverse a través de arquitecturas y plataformas revolucionarias". Nuestros talentosos arquitectos e ingenieros hicieron posible toda esta magia tecnológica".



INDIA SE ENCUENTRA EN MEDIO DE UN BOOM DE CENTROS DE DATOS

El mercado de centros de datos de la India está en auge debido al consumo de datos cada vez mayor y los requisitos de localización de datos de las leyes de la India. El gigante de Internet Google es una de las empresas que invierte, con un segundo grupo de centros de datos en la Región de la Capital Nacional (NCR). El primer clúster de Google se encuentra en Mumbai, la capital financiera de India.

Google no es el único que está mejorando la infraestructura del centro de datos. Se ha informado que CtrlS, una destacada empresa de centros de datos, planea duplicar la capacidad, mientras que NTT y Tokyo Century también han colaborado para configurar más.

Digital Realty, un proveedor de centro de datos neutral en la nube y del operador, y Brookfield Infrastructure, anunciaron recientemente un acuerdo para establecer una empresa conjunta 50-50 centrada en el desarrollo, propiedad y operación de centros de datos de calidad institucional en India. Amazon Web Services también anunció una inversión de \$ 2.8 mil millones en noviembre de 2020 para establecer una región de centro de datos en el estado de Telangana.

Las grandes firmas de tecnología están colaborando con las empresas de telecomunicaciones para expandir su presencia de servicios en la nube. Por ejemplo, Amazon se ha asociado con Airtel para vender AWS a sus clientes. Y Microsoft formó una alianza con Jio Platforms para ampliar el alcance de los servicios de Office 365 y Microsoft.

En la parte posterior de estos nuevos centros de datos, es probable que la capacidad del sector alcance los 1.100-1200 MW, frente a los 360 MW, según un informe reciente de Crisil.

El gobierno está en proceso de elaborar una política de centro de datos para este sector. La configuración de centros de datos es vital para las grandes empresas de tecnología debido a las normas de localización de datos de la administración. Esta es una de las principales razones del aumento en el número de centros de datos. Por ejemplo, recientemente se le prohibió a MasterCard emitir nuevas tarjetas porque no cumplía con las reglas.

La pandemia de COVID-19 ha empujado a las empresas indias, tanto grandes como pequeñas, a utilizar plataformas digitales y computación en la nube para reducir los gastos operativos.

Las iniciativas dirigidas por el gobierno como Digital India también están impulsando un mayor uso de los servicios de datos. El próximo lanzamiento de casos de uso de 5G e Internet de las cosas (IoT) también está impulsando el crecimiento.

¿Quiere saber más sobre la nube? Consulte nuestras redes dedicadas nativas de la nube y el canal de contenido NFV aquí en Light Reading. Si bien la industria de los centros de datos está actualmente restringida a las grandes ciudades como Delhi, Mumbai, Pune, Hyderabad y Chennai, es probable que se filtre hacia las ciudades de nivel 2 y 3 a medida que aumenta el consumo de datos. Esto también conducirá al crecimiento de los centros de datos de borde.

En general, los desarrollos recientes indican que no es probable que el auge de los centros de datos en India se desacelere en el corto plazo.



GESDITEL DISPONE DE UN SOFTWARE PARA CALL CENTER

A través de las líneas telefónicas, los call centers se han consolidado como una notable forma de atender a los clientes y ofrecer soporte técnico durante mucho tiempo.

Estos sistemas, desde hace algunos años, funcionan a través de internet y no requieren infraestructura.

Con la llegada de las nuevas tecnologías existen herramientas innovadoras que mejoran este tipo de servicios. Una de ellas es el nuevo software para call center de Gesditel, el cual permite a las empresas optimizar y automatizar las llamadas recibidas priorizando las más urgentes y de mayor valor sobre el resto. De esta forma empresas de soporte técnico e informático, hospitales, clínicas y hoteles consiguen aportar mayor valor a sus clientes, atenderlos mejor, en menor tiempo y optimizar el tiempo empleado por sus agentes telefónicos. Así reducen costes estructurales y aportan valor añadido a sus servicios.

PRECIOS ACCESIBLES PARA CUALQUIER PYME

Generalmente, los software que permiten la mejoría de los servicios de call centers son creados con el objetivo de atender las llamadas de clientes. Sin embargo, Gesditel da un paso más allá y ofrece una herramienta digital que permite la optimización del rendimiento de los operadores telefónicos, priorización automática de llamadas con mayor urgencia o valor y la interconexión con sistemas de gestión o CRMs.

Además, este software puede ser incorporado no solo en cualquier teléfono fijo, sino también en un ordenador o smartphone y conectarse a su vez con asistentes virtuales para empresas con los que se consigue automatizar la asignación de cita previa, pasarela de pago segura e información personalizada en entornos de máxima exigencia como: hospitales, hoteles, administraciones públicas, empresas eléctricas y de aguas, centros de soporte técnico, etc.

De esta manera, los negocios podrán gestionar sus operaciones comerciales y de cualquier otro tipo de servicio en WhatsApp, email, etc.

Con este tipo de soluciones digitales, Gesditel busca innovar y mejorar la forma en la que las compañías ofrecen sus servicios de atención al cliente democratizando el uso de los asistentes virtuales y servicios con Inteligencia artificial con precios accesibles al bolsillo de cualquier PYME.

LAS VENTAJAS DE CONTAR CON EL SOFTWARE PARA CALL CENTER

Gracias a que esta herramienta está alojada en la nube, los usuarios gestionan sus operaciones telefónicas y otras llamadas desde cualquier lugar. Igualmente, pueden controlar y administrar las tareas operativas del software a través de un ordenador, teléfono fijo o móvil.

Esto se debe a que el software call center de Gesditel ha sido desarrollado para convertir cualquier dispositivo en un potente sistema de telecomunicaciones.

Otra ventaja de hacer uso de esta herramienta digital es que cuenta con una interfaz o panel de usuario, en el cual no solo se pueden administrar y controlar las llamadas, sino que también se pueden ver informes estadísticos. Esto es de gran beneficio para las compañías, ya que, los datos y resultados arrojados les permitirán tomar mejores decisiones y crear estrategias más eficientes para la atención de sus clientes.

Actualmente, son muchas las compañías que hacen uso del software para call center de Gesditel para gestionar sus llamadas y soporte de atención al cliente. Esto se debe a las funcionalidades avanzadas que permiten incrementar la rentabilidad del negocio y conseguir automatizar las tareas diarias.



GESDITEL

Soluciones Digitales de Alto Impacto

FORCED PHYSICS OFRECE UN MICROCENTRO DE DATOS REFRIGERADO POR DISIPADORES DE CALOR

El sistema de enfriamiento patentado JouleForce ahora en una caja Edge

Forced Physics DCT, con sede en Arizona, ha producido un microcentro de datos refrigerado por su novedoso diseño de disipador de calor, sin el uso de aire acondicionado, circulación de agua o refrigeración líquida.

La unidad Edgeility consta de un solo bastidor de 24 kW instalado en un gabinete resistente con una batería Natron y un ventilador industrial para mover el aire a través de los disipadores de calor JouleForce fabricados por Forced Physics. El primer sistema se instaló al aire libre en el calor del desierto en Sun West Engineering, en Phoenix AZ, la empresa que fabricó el robusto gabinete.

“Existe un gran valor en un sistema Edge que no depende de líquidos o aire acondicionado. Nuestro sistema Edgeility permite a los clientes realizar operaciones informáticas en cualquier lugar, incluso en los entornos más hostiles”, afirma Scott Davis, director ejecutivo de Forced Physics Data Center Technology (DCT) e inventor del disipador térmico JouleForce. En 2005, Scott Davis patentó un disipador de calor que conecta los componentes electrónicos directamente a un conductor de metal y transfiere el calor a una corriente de aire de convección, y que Davis afirma que puede ofrecer una PUE (efectividad en el uso de energía) de 1.02.

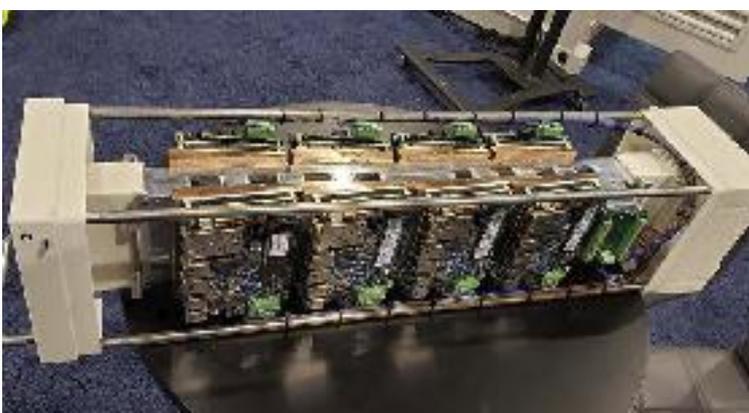
Forced Physics DCT ha estado trabajando para comercializar la idea desde 2015 e instaló un prototipo de rack en el centro de datos de Phoenix de H5 en 2019. En 2020, la compañía agregó baterías de iones de sodio de Natron, un especialista en baterías de inicio. Forced Physics describe a Sun West como el

primer cliente de Edgeility, pero la compañía es un socio que fabrica los gabinetes para el sistema: "Fuimos los primeros en apoyar la Física Forzada porque es algo en lo que creemos", dice Phil McCoy, presidente de Sun West Engineering. "Cualquier tecnología de reducción de energía en el entorno de manejo de datos de alto crecimiento está destinada a crecer. Hemos trabajado con los gigantes de la industria de las telecomunicaciones y sabemos lo que se necesita para construir una carcasa robusta para entornos de centros de datos".

Las temperaturas de verano en Sun West Engineering pueden alcanzar más de 110 grados, pero Forced Physics confía en que el sistema funcionará sin problemas sin aire acondicionado, líquidos o ventiladores de servidor, y puede ubicarse en cualquier lugar que el cliente desee, incluidos techos, estacionamientos y garajes.

La unidad es ideal para la informática Edge, donde los datos deben almacenarse y procesarse cerca de su fuente, para reducir la latencia, dice Forced Physics. También es potencialmente más económico, ya que la caja contiene menos partes móviles y tiene menores costos de mantenimiento y operación.

La batería de iones de sodio contribuye a esto, dice Jack Pouchet, vicepresidente de ventas de Natron: “Las características únicas de nuestra batería, como un amplio rango de temperatura de funcionamiento, una larga vida útil, seguridad y sostenibilidad, son adecuadas para las implementaciones del sistema Edgeility en entornos exteriores hostiles”



Forced Physics DCT
DATA CENTER TECHNOLOGY

IMPULSAR LOS CENTROS DE DATOS PARA UN FUTURO INTEGRADO, SOSTENIBLE Y DINÁMICO

Según la firma de inteligencia y asesoría Arizton, el mercado global de centros de datos alcanzará los \$ 174 mil millones para 2023, mientras que se proyecta que el mercado de centros de datos en Asia eclipsará al de Occidente en los próximos cinco años.

“La digitalización y los avances tecnológicos nos llevan a precipitarse hacia un futuro nuevo y más integrado, y la demanda de centros de datos y el valor de los datos siguen aumentando.

Sin embargo, con este aumento en el crecimiento y el desarrollo, también hay un aumento en la demanda de infraestructuras de centros de datos más valiosas, sostenibles, eficientes, adaptables y

resistentes. Ésta es una preocupación que los mercados de centros de datos, especialmente los mercados en desarrollo como Filipinas, deben abordar”, explicó Tony Kang, vicepresidente comercial de la división de energía segura de Schneider Electric Filipinas.

No todos los propietarios de centros de datos estarán igualmente equipados para manejar los nuevos niveles de agilidad operativa requeridos. Sin embargo, si los riesgos y las deficiencias dentro de los sistemas de centros de datos existentes se reconocen con suficiente antelación, las partes interesadas mejorarán sus posibilidades de diseñar una transición sin problemas hacia un futuro más dinámico.



okdiga

SOLUCIONES INTEGRALES DE CONTACT CENTER

+34 910 606 103 | www.okdiga.com



ESPAÑA LE APUESTA A LA CONSTRUCCIÓN DE DATA CENTERS

España le apuesta a la construcción de data centers y duplicarán su capacidad en los próximos dos años, según las estimaciones de la consultora CBRE.

Los data centers o “centros de datos” son aquellos lugares físicos en los que aloja toda la infraestructura necesaria para almacenar datos e información de los servidores de distintas compañías. Estos centros, además de permitir brindar un mejor servicio al cliente, han tenido un auge debido a la alta demanda de la nube y el 5G alrededor del mundo.

En Europa se ha registrado un aumento en sustancial en el interés de inversores y empresas para el desarrollo de este tipo de proyectos, especialmente en las grandes ciudades.

“La actividad de desarrollo de centros de datos de colocación en España durante 2020 ya ha alcanzado niveles sin precedentes”, menciona CBRE en su informe. Las favoritas para albergar los data centers dentro del país Ibérico son Madrid y Barcelona, aunque esta última en mucho menor medida, y se espera que en los próximos 24 meses se aumente al doble la capacidad actual.

MÁS INFORMACIÓN SOBRE LOS DATA CENTERS

Actualmente, los centros de datos se concentran en Londres, Frankfurt, Ámsterdam y París.

Estos suman en conjunto un total que alcanza los 2 mil MW en el primer trimestre del 2021.

Es importante tener en cuenta que aunque se trate de un activo inmobiliario, un data center no se cuantifica en m2 como se haría con una residencia, una nave industrial o un edificio de oficinas. Si no que el tamaño de estos lugares se mide en megavatios (MW) y la mayoría de las veces su capacidad si se refleja en su superficie.

Generalmente, los activos abarcan un área de 10 mil m2. Una de las razones por las cuales España está teniendo un auge en esta tecnología de centros de datos es por su ubicación geográfica estratégica y sus costas que dan al mar Mediterráneo y al océano Atlántico.

Este tipo de infraestructura depende de los cables submarinos intercontinentales, uno de ellos es el que comunica Bilbao con Virginia Beach, Estados Unidos; y es conocido como el Marea. Este cable de comunicaciones transatlánticas tiene seis mil 600 km de longitud y fue financiado por las compañías estadounidenses, Microsoft y Facebook y su construcción y operación corrió a cargo de Telxius, compañía global de infraestructuras de telecom.





ERP: GESTIONAR EMPRESAS DE FABRICACIÓN DE FORMA SEGURA

La gestión exitosa de una empresa de fabricación depende de muchos factores: situación del pedido, inventario de productos y materias primas y, por lo tanto, "capital muerto", así como la utilización de la máquina y el personal. Las soluciones de software para la planificación de recursos empresariales (ERP) se han establecido desde hace mucho tiempo en estas empresas, pero el grado de utilización varía.

“Los pilotos tienen una cabina en la que todos los datos relevantes de las máquinas y los sistemas se juntan en cualquier momento. Esta opción también está disponible en una empresa a través del software ERP, independientemente de su tamaño.

Las decisiones empresariales a nivel gerencial y departamental se pueden tomar precisamente sobre la base de estos datos”, dice Christian Biebl, Director Gerente de la empresa de software Planat.

LOS PROCESOS Y ERP SE ADAPTAN

El sistema ERP asume un papel central en la digitalización en curso. Cuanto mayor sea el grado de utilización y la profundidad de integración en los procesos de la empresa, más el sistema no solo garantiza un rápido retorno de la inversión (ROI). También en el día a día, el resultado son ofertas más precisas,

procesamiento de pedidos más rápido y más servicio al cliente. “Muchas empresas dependen de una entrega muy cercana y oportuna de las piezas de los proveedores. Cuanto antes se configuren los procesos para la producción justo a tiempo, mejor podrá reaccionar un fabricante”, resume Christian Biebl de Planat.

PRESERVAR EL CONOCIMIENTO Y HACERLO UTILIZABLE

Se aplica el lema de que el dinero se gana en producción, y la creciente presión competitiva garantiza márgenes mínimos. Los procesos estrictos y una descripción general precisa de los pedidos, las ventas y las existencias en todo momento contienen un potencial de ahorro significativo. Los sistemas de gestión de mercancías obsoletos o las soluciones aisladas basadas en Microsoft Excel, por ejemplo, no ayudan a ser competitivos en el futuro.

“Cualquiera que alinee sus procesos con un estándar ERP probado y probado será más rápido y mejor: las decisiones se hacen más fáciles en todos los niveles y se les da una base precisa basada en los datos que también se recopilan y evalúan a través del sistema ERP”, explica Christian Biebl. La base de datos crece con el tiempo de uso y forma una base de conocimientos que está continuamente disponible para los empleados, el conocimiento se conserva y se hace utilizable.



BBVA USARÁ LA VOZ COMO MÉTODO DE AUTENTICACIÓN

A principios de este año se conocía que Evo, era el primer banco español en usar la biometría de voz como método de autenticación. Ahora es el BBVA el que sigue ese camino. La biometría de voz es un sistema que permite identificar y autenticar la identidad de un individuo a través del reconocimiento de los patrones de su voz. Esto es posible porque el aparato vocal de cada ser humano es único. Los rasgos físicos, tanto fonéticos como morfológicos, son particulares a cada persona, lo que los convierte en inmunes a imitaciones. Esta característica da a la tecnología ventaja sobre otros sistemas de identificación, como la introducción de un PIN.

“Con biometría de voz ya estamos consiguiendo que las personas mayores den fe de vida con su voz, sin la necesidad de acudir presencialmente a la sucursal. La biometría nos resuelve muchos casos de uso, de una manera más humana y mucho más segura”, asegura Juan Francisco Losa, Global Head of Security Architecture/TISO en BBVA. Algo que ya están usando en el banco en su ‘contact center’ de México y que implementarán en España en los próximos meses.

La solución de biometría de voz de Veridas permite la autenticación de usuarios en tan solo tres segundos, en cualquier idioma y sin la necesidad de repetir una frase en concreto, unas características que la hacen diferencial respecto a otros sistemas y que permiten la reducción de costes en centros estratégicos para las empresas como lo son los ‘Contact

Centers’, otorgando además una experiencia de usuario mucho más fácil, rápida y segura para las personas.

“La voz está de moda y, especialmente en el entorno digital, ha venido para quedarse. No solo por los evidentes progresos en seguridad, en detección de fraude o en optimización de costes, sino también por las palpables mejoras en la experiencia que tendremos como usuarios de banca, compañías telefónicas, energéticas o de movilidad, entre muchas otras”, señala Miguel Zarraluqui, Voice Product Manager en Veridas.

La seguridad, sin que suponga un lastre en la experiencia de usuario, es la razón de ser de la empresa tecnológica. “Cuando empezamos hace cuatro años, identificamos que la primera barrera hacia la transformación digital es la identidad. Si no sabemos quién está al otro lado de la pantalla o al otro lado del teléfono, entonces tenemos una transformación digital de plástico, de poca entidad. En cambio, si yo sé con quién estoy operando, yo puedo elevar el nivel de la transacción que yo realizo”, recuerda Eduardo Azanza, CEO y fundador de Veridas.

Desde Grupo CMC, su vicepresidente de Soluciones Digitales apunta más allá: “De cara al futuro y, en combinación con las tecnologías de IA y ‘machine learning’, el análisis de la voz permitirá detectar el estado de ánimo de los usuarios para, en función de ello, desencadenar diferentes acciones”, concluye.

DROPBOX LOGRA SU OBJETIVO DE CENTRO DE DATOS 100% RENOVABLE

Dropbox anunció que los servidores de almacenamiento de su centro de datos funcionan con electricidad 100% renovable, cumpliendo su objetivo para 2030 nueve años antes de lo previsto.

El objetivo general del servicio de almacenamiento era reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero, dijo Latane Garetson, jefe de infraestructura física del centro de datos, a SDxCentral en una entrevista.

Dropbox se centró inicialmente en aumentar la eficiencia de su hardware para reducir la cantidad de energía necesaria para alimentar sus centros de datos, y luego se centró en la compensación de carbono y los créditos de energía renovable.

"La mayoría [de las empresas] pueden dejar una huella y luego compensarla con inversiones. Nuestra estrategia fue reducir las emisiones reales primero, y luego compensar o [comprar] los créditos de energía renovable cuando no pudimos hacer más compensaciones", dijo Garetson.

DROPBOX REDUCE LA VELOCIDAD DE INACTIVIDAD DE LA CPU

Dropbox también, según Garetson, tiene la intención de reducir su consumo de energía a la mitad al introducir un nuevo estado para sus centros de datos llamado HDD Standby. En este estado, las CPU del centro de datos están inactivas a una velocidad menor que la velocidad de inactividad típica de la CPU, lo que resulta en una mayor eficiencia energética.

Con una velocidad de inactividad de CPU más baja, "llevará un poco más de tiempo llegar a lo que necesita, pero eso no afecta en absoluto a nuestros clientes ni a nuestros usuarios", explicó Garetson.

Él comparó el ahorro de energía de HDD Standby con la gasolina que se puede ahorrar al aparcar un coche sin moverse en lugar de dejarlo en marcha. "No está desperdiciando tanta gasolina como si estuviera inactiva", dijo. El mismo principio se aplica a la velocidad inactiva de la CPU.

Otra gran fuente de consumo de energía del

centro de datos proviene del enfriamiento de miles de servidores. Si bien los centros de datos a menudo enfrían toda la habitación para evitar el sobrecalentamiento, Dropbox enfría los servidores directamente.

"Estamos tratando de mantener el enfriamiento dentro de la cápsula de contención, donde solo enfría los servidores, pero no la sala exterior", explicó Garetson. "No he visto eso en muchos entornos [de centros de datos]".

Dropbox también pasó a un modelo de planificación de capacidad mensual para sus centros de datos. La frecuencia de este modelo ayuda a Dropbox a auditar sus servicios de almacenamiento mensualmente para garantizar que los servidores no estén funcionando y usando energía si no se almacena nada en ellos, dijo Garetson. "Esto nos permite construir un modelo más confiable a partir de más puntos de datos, lo que aumenta la responsabilidad y permite pivotes más rápidos y ágiles en la planificación de la capacidad", escribió Garetson en una publicación de blog.

Dropbox dijo que ha reducido su huella de centro de datos en un 15% en los últimos dieciocho meses, y Garetson sigue siendo optimista sobre el futuro progreso de sostenibilidad de la empresa.

"Saltamos el arma por nuestra iniciativa, y estamos muy orgullosos de lo mucho que estamos por delante de nuestros objetivos", dijo Garetson. "Vamos a seguir manteniendo eso por el resto de la eternidad".



DETALLES BANCARIOS DE 5,000 CIUDADANOS ESTADOUNIDENSES RECUPERADOS EN UNA ESTAFA INTERNACIONAL DE CENTROS DE LLAMADAS FALSAS, LA POLICÍA BUSCA LA AYUDA DEL FBI

Crime Branch descubrió recientemente un fraude en un centro de llamadas internacional en Kanpur. El cerebro detrás de la estafa ha sido capturado y se han recuperado de él los datos de 5.000 ciudadanos estadounidenses.

El equipo de la rama del crimen recientemente cometió una importante redada en el caso de fraude en el centro de llamadas internacionales.

Ahora, en más investigaciones policiales han revelado que la pandilla que dirigía el centro de llamadas internacionales almacenaba muchos datos confidenciales de los ciudadanos estadounidenses.

La policía recuperó varios pendrives de la casa en Delhi de Jasraj Singh, el autor intelectual de esta estafa. Este pendrive tenía los datos bancarios de 5.000 ciudadanos estadounidenses, incluidos los números CVV de sus tarjetas de crédito y débito. La División de Delitos de la Policía de Kanpur ha compartido estos datos con la CBI.

El DSP de Crime Branch, Salman Taj Patil, dijo que "se encontraron datos críticos de 5.000 ciudadanos estadounidenses en un pendrive. El pendrive tenía detalles completos de su cuenta bancaria, correo electrónico, número de teléfono móvil, número de tarjeta de crédito y débito, CVV y otros información importante."

La policía planea ponerse en contacto con el FBI para obtener apoyo sobre el caso. También planean usar al FBI para atrapar al agente estadounidense Ted L Thomas involucrado en facilitar esta estafa.

La policía de Kanpur detuvo un centro de llamadas en curso en el área de Kakadev y reveló que los estafadores se llevaron dinero por valor de 10 millones de rupias.



EL FABRICANTE DE AUDIO PROFESIONAL ATLASIED SE UNE A LA PSNI GLOBAL ALLIANCE

Como socio proveedor, el fabricante de audio profesional AtlasIED se ha unido a la amplia cartera de partners tecnológicos pro AV de PSNI Global Alliance.

Michael Peveler, VP Ventas AtlasIED La red mundial de integradores tecnológicos y proveedores de servicios PSNI Global Alliance sigue ampliando su presencia y cartera de productos con la incorporación, como socio proveedor, de AtlasIED.

AtlasIED ofrece soluciones integrales de audio y seguridad para entornos comerciales, corporativos, educativos, sanitarios, retail, transporte, hotelería y gubernamentales. Con sistemas de notificación masiva, seguridad vital, VoIP, música de fondo, buscapersonas y enmascaramiento de sonido, ofrece más de 2.000 soluciones de audio.

La empresa, de propiedad familiar, opera desde nueve ubicaciones en todo el mundo, así como a través de una red de representantes y distribuidores. «PSNI Global Alliance está considerada como una alianza global de primer orden dentro de la industria audiovisual. Como socio proveedor preferencial, estamos deseando añadir valor y

recursos para apoyar el éxito de un grupo fuerte y de integradores globales», explica Michael Peveler, vicepresidente de Ventas de AtlasIED.

Como socio proveedor preferencial global, AtlasIED se une a la amplia cartera de socios tecnológicos pro AV de PSNI en todo el mundo. «Estamos orgullosos de dar la bienvenida a AtlasIED a nuestra línea de socios proveedores globales preferidos. Con más de ocho décadas de experiencia, son una marca que llega a una amplia variedad de mercados. Con una gama de más de 2.000 productos y una excelente red de asistencia, son una fantástica incorporación a la Alianza, y esperamos conseguir grandes cosas juntas», Tom Roberts, director de Programas de Proveedores de PSNI Global Alliance.

El Programa de Socios Vendedores Preferentes de PSNI Global Alliance pone en contacto a vendedores e integradores con el fin de buscar oportunidades de mercado, cultivar las relaciones y aumentar las ventas dentro de las organizaciones miembro. Los Preferred Vendor Partners y sus Certified Solution Providers (CSP) colaboran para garantizar las mejores soluciones del mercado.



Atlas Sound

EL ACUERDO DE \$40 MIL MILLONES DE NVIDIA PARA ARM PROBABLEMENTE ESTÉ LISTO PARA UNA REVISIÓN PROLONGADA.



La Autoridad de Competencia y Mercado de Gran Bretaña (CMA) dijo el viernes que la adquisición de la empresa de tecnología más importante de Gran Bretaña podría generar "importantes preocupaciones sobre la competencia".

La adquisición planeada por 40.000 millones de dólares por parte de Nvidia Corp, del diseñador de chips británico ARM, parece estar preparada para enfrentar una larga investigación después de que un regulador del Reino Unido, descubrió que la compra del grupo estadounidense afectaría a la competencia y podría debilitar a sus rivales.

La Autoridad de Competencia y Mercado de Gran Bretaña (CMA), dijo el viernes que la adquisición de la empresa de tecnología más importante de Gran Bretaña, podría generar "importantes preocupaciones sobre la competencia".

Si bien Nvidia, el mayor fabricante mundial de chips gráficos y chips de inteligencia artificial, había ofrecido soluciones para disminuir el impacto, la CMA no creía que pudieran aliviar sus preocupaciones. "La CMA concluyó que la fusión debería avanzar a una investigación en profundidad de la Fase 2, por motivos de competencia", dijo.

Gran Bretaña ha visto un número récord de ofertas públicas de adquisición este año, con empresas de capital privado y cotizado, que se abalanzan sobre todo, desde supermercados hasta fabricantes de bebidas y grupos de defensa.

ARM, que es propiedad del SoftBank de Japón, acordó venderse a Nvidia en septiembre. Además de los problemas de competencia, también ha despertado la alarma sobre la seguridad nacional de Gran Bretaña.

ARM es un actor importante en semiconductores globales, un sector fundamental para las tecnologías desde la inteligencia artificial y la computación cuántica, hasta las redes de telecomunicaciones 5G. Sus diseños son compatibles con casi todos los teléfonos inteligentes y millones de otros dispositivos.

Los semiconductores también sustentan la infraestructura crítica en Gran Bretaña y el gobierno ha dicho que están en tecnología relacionada con asuntos de defensa y seguridad nacional.

Como resultado, la adquisición se ha vuelto políticamente cargada, y los críticos argumentan que un aumento en el nacionalismo económico y una mayor conciencia de la importancia de la propiedad de la infraestructura, significa que no debería venderse nuevamente.

El gobierno dará su respuesta más completa en una fecha posterior, que también incluirá su pensamiento sobre cualquier impacto en la seguridad nacional. Podría remitir el trato para una investigación en profundidad, completa que demora alrededor de 24 semanas.

El gobierno de Gran Bretaña podría entonces bloquear la adquisición, aprobarla o permitir que se aprueben ciertos compromisos.

LA EMPRESA IBÉRICA DE BPO, GOCONTACT, CON PROYECCIÓN DE CRECIMIENTO DEL 25 % EN SU PRIMER AÑO

PERÚ

La demanda del mercado peruano permitió el inicio de las operaciones de GoContact –empresa Ibérica (portuguesa-española) nativa cloud y fabricante de soluciones de Contact Center y BPO– en el país, proyectando un crecimiento local del 25 % en el primer año.

Perú es un mercado atractivo para las BPO (compañías dedicadas al Business Process Outsourcing o externalización de procesos de negocio) gracias a sus altos niveles de conectividad, fuerza laboral, competitividad en precios y división por regiones. Según la Asociación peruana de experiencia de cliente (APEXO), más del 50% de las empresas de contact center han crecido durante la pandemia. En palabras de Mónica Rodríguez DeAzambuja, directora general para LATAM en GoContact: “Nuestro objetivo para Perú en los próximos 24 meses es penetrar en el 15 % del share de clientes del sector. También estimamos que el mercado latinoamericano genere un 20% de los beneficios totales de la compañía para finales de 2021”. La Ejecutiva, de reciente nombramiento como líder de la Región, tiene nacionalidad local, se incorporó a la compañía para aportar al crecimiento estratégico y comercial en los mercados de habla hispana de la organización, sumando su conocimiento de más de 20 años en CRM, Customer Relationship Management, Call Centers/BPOs y Tecnología.

La plataforma Cloud de Contact Center as a Service, con soluciones integradas de Omnicanalidad e Inteligencia Artificial, permite a los Contact Center superar sus rendimientos, aumentar cuatro puntos en el grado de satisfacción de clientes en el primer año, procesar satisfactoriamente más del 80 % de las llamadas y reducir los costos en un 40 %.

Según un estudio realizado por Winning Scientific Management a los clientes de GoContact, entre los que se destacan compañías de outsourcing que proveen servicios de atención al cliente, se determinó que es posible incrementar la eficacia operacional de las empresas en más de un 20 % gracias a la optimización de procesos con soluciones cloud.

En esta misma línea, uno de sus clientes de la compañía ibérica manifiesta haber aumentado 45 mil euros anuales en su negocio, específicamente en operaciones de outbound y de venta; esto debido a la reducción del time to market, convirtiéndose en un caso exitoso de implementación TI. Lo anterior, combinado con la supresión de más del 20 % de los costos adicionales, resulta una fórmula ganadora para los contact centers, razón por la que la compañía ha desarrollado un ambicioso plan de expansión con foco en Latinoamérica.



PERÚ

CALL CENTERS
ENTRE LOS PUESTOS JUNIOR
CON MENORES SALARIOS

El salario promedio requerido para los puestos junior en Perú, presenta un rango entre 1.476 y 1.968 soles, muestra una baja de 1,2% en el último mes y acumula -1,4% en los últimos doce meses, según el último informe del mercado laboral elaborado por Bumeran.

Entre las áreas que mejor salario pretendido promedio tienen se encuentran las de Tecnología y Sistemas (1.968 soles) y Producción Abastecimiento y Logística (1.931 soles), las cuales son seguidas por otros (1.787 soles), Recursos Humanos (1.677 soles), Administración y Finanzas (1.657 soles), Marketing y Comunicación (1.635 soles) y Comercial (1.476 soles). De igual modo, las posiciones para Ingeniería en Topografía son las que reciben el requerimiento salarial más elevado, con 3.250 soles y las posiciones para Camareros (Gastronomía) son las que registran el requerimiento salarial más bajo con 1.043. Así también, los puestos junior con

mejores salarios pretendidos se encuentran las posiciones en Análisis Funcional (2.392 soles), Ingeniería en Minas (2.817 soles), Organización y Métodos (2.198 soles), Responsabilidad Social (2.152 soles), Planteamiento Comercial (1.978 soles) y Capacitación (1.944 soles).

Entre los puestos junior con menor salario pretendido se encuentran también el de Call Center (1.169 soles), Recepcionista (1.236 soles), Ingeniería de Procesos (1.307 soles), Diseño Gráfico (1.433 soles), Telecomunicaciones (1.492 soles) y Selección (1.533 soles).

Por último, el salario medio requerido en junio 2021 fue de 2.877 soles por mes, sin cambios respecto al mes previo, y en los últimos doce meses, baja 0,9%. Así también, el salario medio requerido para un puesto Junior es de 1.715 soles por mes y disminuye en 1,2% en referencia al mes previo.



MEXICO

TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA MANO DE MICROSOFT

Tendencias como la nube, automatización, inteligencia artificial, big data, machine learning, entre otras son cada vez más adoptadas por organizaciones como Softtek.

De allí que, el 83% de las empresas mexicanas se ha centrado en la innovación motivada por la pandemia. Así las cosas, Microsoft mantiene su compromiso tecnológico en entregar herramientas adecuadas para que las organizaciones agilicen sus procesos.

Entre las áreas de mayor oportunidad destacan los departamentos comerciales, en donde la automatización, el flujo de datos y la concentración de información juegan un papel importante.

Uno de los ejemplos más recientes es la implementación de la tecnología de Microsoft para modernizar las áreas de venta en Softtek, empresa mexicana que brinda software y servicios de TI.

En palabras de Rodrigo González, director de Información en Softtek: “Se migró a la nube con la infraestructura de Microsoft Azure, mientras que se implementó Microsoft 365 para aumentar la productividad y la colaboración”. Asimismo, Softtek implementó Dynamics 365 Sales, solución enfocada para el área de ventas que ayuda en el aumento de productividad. Con esta implementación la operación de Softtek tiene una visibilidad integral en el negocio.

La implementación de Dynamics 365 Sales permitió un mejor orden en el proceso comercial al entregarle una metodología de ventas externa con el CRM.

“Dynamics 365 permitió a Softtek digitalizar procesos legales como auditorías y dar seguimiento al proceso de venta desde el inicio hasta el final”, añadió.



MEXICO

CONTRASEÑAS EMPRESARIALES DÉBILES SON LA PRINCIPAL CAUSA DE CIBERATAQUES

Al hablar de ciberataques, generalmente nos remitimos a un grupo de hackers que eliminan y se infiltran en la seguridad de la empresa. No obstante, en ocasiones sólo se trata de encontrar una vulnerabilidad: las contraseñas.

Una investigación de Kaspersky revela que casi un cuarto de las organizaciones mexicanas (23%) han tenido problemas con incidentes de phishing o ataques de ingeniería social durante el último año.

El 10% de estas empresas declaró que los ciberataques dieron lugar a una fuga de datos.

En palabras de Claudio Martinelli, Director General para América Latina y el Caribe en Kaspersky: “El concepto clásico de seguridad (firewall, proxy y seguridad tradicional de endpoints) está diseñado para mantener a los ciberdelincuentes fuera de la red corporativa: es como un castillo medieval con barbacanas defensivas, paredes no escalables y fosos profundos (...) “La seguridad de los datos almacenados en la nube es responsabilidad cien por ciento de la empresa, no del proveedor. Este último solo es responsable de proteger la infraestructura, pero no si un

hacker accede a ella utilizando una credencial robada”.

Los ciberataques a los servicios en la nube y la fuga de datos, así como los recientes cierres de empresas por ataques de ransomware, comienzan con el simple robo de una contraseña.

Aproximadamente 9 de cada 10 violaciones de datos corporativos en la nube, corresponden al 88% en las PyMEs y el 91% en las grandes empresas. Estas se producen debido a técnicas de ingeniería social contra los empleados.

Los ciberataques que explotan la herramienta de acceso remoto, la cual se popularizaron durante la pandemia y han contribuido al aumento del 700% en ataques de ransomware dirigidos de los últimos meses.

Si las empresas se ocupan de obstaculizar la entrada de los hackers en sus entornos corporativos, varios de estos casos podrían evitarse. Para mejorar la creación y gestión de contraseñas, es esencial que las empresas ofrezcan capacitaciones de concientización a sus empleados dedicadas a este tema.

Usa

Password

123456

Sign In



MEXICO

CIBERSEGURIDAD
HOY

El modo de operar de los ciberdelincuentes cambia continuamente. Actualmente, una de las formas de estafa a la que recurren son las llamadas a usuarios de servicios financieros para hacerlos creer que tienen descuentos o han ganado premios, con el fin de robar su información.

En palabras de Óscar Rosado Jiménez, presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef): “cada vez más sofisticadas. Ahora lo que empezamos a ver es que hay muchas llamadas o correos en los que les dicen a la gente que les van a regalar algo o que acaban de conseguir un descuento en alguna tienda de electrodomésticos, y el único fin que se tiene es poder robar la identidad”.

Actualmente prevalecen los fraudes en los que los criminales llaman a las personas para solicitar información confidencial, al hacerlos creer que han padecido un cargo no reconocido. De acuerdo con la información oficial, entre enero y julio, los usuarios de servicios financieros hicieron un total de 152 mil 737 reclamaciones en contra de las entidades de crédito, un incremento de 54.8% con respecto a las 98 mil 637 reclamaciones

presentadas en el mismo periodo, pero de 2020.

Por el concepto de consumos no reconocidos en el periodo de referencia, se han hecho un total de 16 mil un reclamaciones por parte de los usuarios de la banca, lo que representó un aumento de 16.2% con respecto a las 13 mil 765 quejas presentadas entre enero y julio, pero de 2020.

“Otra de las cosas que hemos visto es que cada vez se sofisticaba más el tema de las llamadas falsas de supuestos bancos para decir a las personas que tienen consumos no reconocidos, y el único fin que se tiene es robar la identidad. Ahora se escucha ya de fondo como si se estuviera en un verdadero call center y la llamada puede aparecer a nombre de un banco, pero eso no es cierto”, apuntó Rosado Jiménez.

El titular del organismo defensor recomendó a los usuarios de servicios financieros que “en cuanto por una llamada te pidan tu NIP o el número de seguridad de la tarjeta colgar y llamar al banco o acudir a una sucursal de ser posible y no caer en ningún tipo de estafa, seguramente es un fraude”.



HONDURAS

ALHO VOZ EN EL EXTRANJERO

Los casi dos millones de hondureños que viven en el exterior, desde el año 2015 cuentan con un auxilio en materia consular desde el mismo terruño que los vio nacer.

Son 32 jovencitos que laboran detrás de una pantalla y al otro lado de un auricular en el Call Center ALHO VOZ, dependencia del Observatorio Consular y Migratorio de Honduras (Conmigho). Desde el Call Center ALHO VOZ, orientan e informan a los hondureños sobre cómo hacer trámites consulares o recibir asistencia en los consulados de Estados Unidos, México, Canadá, España o cualquier otro país del mundo.

Este multifuncional call center atiende más de 400 llamadas diarias de hondureños que necesitan realizar trámites como la solicitud de un pasaporte, entre otros.

En palabras de José Andino, encargado de la Dirección General de Asuntos Consulares: “las consultas más frecuentes son acerca de los requisitos que se necesitan para hacer el trámite de pasaportes; ellos preguntan qué pueden hacer en ese caso”.

El Observatorio tiene en sus registros, desde su creación en 2015, que ha atendido 1.982.283 llamadas de hondureños. El 60% de esas comunicaciones son generadas por mujeres y el restante 40% por hombres. Los lugares desde donde se reciben más llamadas son Texas, California, Florida Nueva York y España.

La plataforma está disponible para orientar a los hondureños residentes fuera del país en relación a sus trámites consulares, sin duda se trata de una herramienta de ayuda para todos aquellos que necesitan regularizar su situación migratoria o consular.

Honduras es uno de los países centroamericanos con mayor flujo de migrantes hacia Norteamérica, esto es: México, Estados Unidos y Canadá. También es un país por donde transitan numerosos migrantes de todo el continente americano.

El call center permite mantener actualizados los trámites de los hondureños y también, mantenerlos enterados de cualquier novedad en las políticas consulares.



BRASIL

EMBRATEL CONSTRUIRÁ 15 CENTROS DE DATOS EDGE



La empresa brasileña de telecomunicaciones Embratel dice que planea construir 15 centros de datos Edge en todo Brasil.

El jefe de soluciones digitales de Embratel, Mário Rachid, dijo a BNAméricas que se están construyendo tres instalaciones Edge este año y otras 12 deberían construirse en 2022.

Se construirán en varias áreas entre Manaus, en el norte del país, y el sur y sureste de Brasil. La demanda de instalaciones Edge está siendo impulsada por clientes en el segmento minorista y de la industria 4.0, dijo. Rachid agregó que la compañía, parte de Claro y en última instancia propiedad del grupo mexicano de telecomunicaciones América Móvil, también planea expandir uno de sus seis principales centros de datos. Las obras de la instalación en el barrio Lapa de São Paulo comenzarán el próximo año.

Embratel tiene otro centro de datos en São Paulo, así como dos centros de datos en Río de Janeiro e instalaciones únicas en Vitória y Brasilia. Embratel espera invertir 50 millones de reales (\$ 9,2 millones) en los proyectos.

El ferrocarril de carga brasileño Rumo eligió recientemente a Embratel y Nokia para brindar una mayor conectividad entre su flota ferroviaria y el centro de control. Rachid dijo a BNAmérica's que la empresa también tiene varios proyectos en curso en los sectores de metales y agricultura, principalmente a través de sus soluciones satelitales.

El satélite Star One D2 de Embratel se puso en órbita el mes pasado para ampliar la cobertura de banda ancha de la empresa en América Central y del Sur. El nuevo sistema se une a la flota de cinco satélites geoestacionarios de Embratel: Star One D1, C1, C2, C3 y C4.

Addiua remodeló sus oficinas en Costa Rica e implementó nueva tecnología para brindar servicio al cliente de forma más ágil y a su vez, reforzar la seguridad de los empleados.

Se preparan para retomar el trabajo presencial y garantizar un ambiente seguro, la instalación está acondicionada conforme a las medidas sanitarias.

En palabras de José Arguedas, gerente general de Addiua: “En el proceso implementamos algunas cuestiones arquitectónicas en función de la pandemia, como la separación de espacios, sistema de aire acondicionado de última generación, muebles que son antibacteriales, entre otros.

Por su parte, Carlos Maya, presidente ejecutivo de Addiua, expone: “Hace más de cinco años iniciamos una renovación tecnológica en toda la compañía y dentro de este proceso vimos a futuro que ya no era necesario seguir creciendo en grandes estructuras de contact center, sino volvernos mucho más ligeros y eficientes a través de la tecnología y la eficacia en nuestros procesos operativos para crecer de una manera más dinámica y efectiva, interactuando con los clientes y proveedores por medio de nuestra estratégica omnicanalidad, desarrollada para estar más cerca en formas diversas”.

Atender solicitudes desde un plomero, hasta un médico o una grúa, entre otros, con cobertura a todo Centroamérica, será posible desde la oficina ubicada en Ofiplaza del Este, la cual trabajará con un programa especializado y procesos automatizados.

Canal dedicado con fibra óptica y cable submarino, y desarrollo de EKUS, sistema operativo que se adapta a las necesidades de cada cliente y dinamiza los reportes de los usuarios, son otras características del renovado espacio.

“A través de la geolocalización se puede coordinar y monitorear de una manera más rápida, exacta y eficiente, en cualquier parte de Latinoamérica y del mundo” indicó José Arguedas.

Mayor trazabilidad, rapidez y transparencia, manteniendo siempre el canal de comunicación abierto con los clientes y proveedores, son otras ventajas de utilizar estas herramientas. La filial de Costa Rica cuenta con 45 colaboradores de inicio, y busca generar nuevas oportunidades de empleo y atraer mayor inversión al país. El grupo Addiua cuenta con cuatro centros de operaciones ubicados en México, Colombia, Guatemala y Costa Rica, desde los cuáles atienden 15 países.

COSTA RICA

SECTOR CONTACT CENTER SE MODERNIZA



Addiua



ARGENTINA

SUSPENDIDO EL CALL CENTER 102 POR UN PROBLEMA DE TELEFÓNICA

Al menos por unos días dejó de funcionar la línea gratuita 102 que se encarga de recibir llamadas relacionadas con la asistencia y protección de los niños. Las autoridades locales aseguran que la suspensión en el servicio se debió un problema en el servicio que provee la empresa Telefónica.

El servicio de la línea 102 está alojado en un sistema de Contact Center que incluye a diferentes servicios telefónicos oficiales como la línea de la Obra Social Provincia o de Protección Civil.

Todos los servicios funcionan con normalidad a excepción del 102. Mientras tanto, los llamados y pedidos de asistencia se recibirán en el 911. Los trabajadores del 102 le notificarán las novedades. La línea gratuita 102 recibe un promedio de 1.200 llamados de manera mensual. Estos llamados son recibidos por un equipo de 14 operadores que se encargan de las líneas rotativas que funcionan las 24 horas los 365 días del año.

De acuerdo a datos oficiales, durante el 2020



recibieron 2.500 llamadas relacionadas con situaciones de presunta vulneración de derechos. De este total 40.7% se encuentran relacionados con negligencias por parte de los padres o tutores a cargo, 29.9% a situaciones de violencia intrafamiliar y 3.6% a situaciones de violencia sexual hacia niños, niñas y adolescentes.

El Programa también recibió durante el periodo enero – octubre de 2020 casi un 5% de llamados pertinentes a situaciones en las cuales están involucrados adultos mayores, víctimas de violencia de género, asistencia, personas con discapacidad y adultos en situación de vulnerabilidad a causa de las adicciones.

En el mismo informe destacaron que del total de llamados pertinentes, el 7.2 % corresponde a reportes referidos a consulta legales y de promoción de derechos de niños, niñas y adolescentes, el restante 92.8 % representan reportes de llamados para la intervención de los distintos programas del órgano administrativo de aplicación de la Ley 26.061.

LÍNEA 102

¿Sabías que la Ciudad de Buenos Aires cuenta con una línea gratuita para que los chicos puedan conocer y defender sus derechos?



ARGENTINA

NUEVO CALL CENTER RENOVACIÓN TECNOLÓGICA E INCREMENTO EN LA ATENCIÓN DE PERSONAS



Desde la Subsecretaría de Espacio Público del Municipio de San Isidro en Argentina, funciona el nuevo call center que con mayor tecnología busca atender a más vecinos.

En las líneas telefónicas 4512-3000/3100/3300 se atienden todas las consultas, recomendaciones y reclamos de las diferentes áreas municipales.

Anteriormente, los llamados telefónicos se respondían desde el edificio del Hospital Central y, durante el pico de la pandemia, el servicio se abocó a atender las necesidades sanitarias de los vecinos. Sobre el cambio de sede y la incorporación de nueva tecnología, el intendente Gustavo Posse explicó: "Elegimos un lugar más cómodo y sumamos más recursos para resolver los reclamos de los vecinos en tiempo real. Tenemos más personal para agilizar los tiempos que se usan para responder cada llamada. Es un servicio para atender las necesidades del vecino".

Ante cada reclamo que hace un vecino se genera un reporte que permite hacer un seguimiento más simple, tanto de parte del vecino como del área encargada de atender el tema.

Hay un tiempo de respuesta y resolución, ya sea para los servicios que brinda el municipio como también los tercerizados.

Previo a la pandemia, el promedio de llamadas era de unos tres minutos, sin embargo, con la pandemia se incrementaron notablemente los tiempos, y en algunos casos llega a los 12 minutos.

El equipo del call center está preparado para atender todos los llamados y escuchar a los vecinos sobre todo en este momento difícil.

La atención telefónica funciona de lunes a viernes de 8:00 a 18:00, y los sábados y feriados de 8:00 a 14:00.





MERCADO DE CONTACT CENTERS EN LA NUBE CRECERÁ 22,3 % EN 2031

WeKall (firma colombiana de telefonía empresarial) anunció que desarrolló una plataforma de contact center en la nube, con la cual espera impactar positivamente a más de 50 compañías en el país al cierre de 2021 y con la que busca convertirse en un jugador clave del BPO (Business Process Outsourcing) en Colombia.

Este mercado ya cuenta con un tamaño de industria cercano a los US\$23.000 millones. Un estudio elaborado por WeKall, en asociación con la firma Transparency Market Research, reflejó que en los próximos diez años este mercado generará unos ingresos cercanos a los US\$131.473 millones en todo el mundo.

Precisa el estudio que -debido a la pandemia- la nube se convirtió en el espacio ideal de las empresas para procesar sus datos y ejecutar las tareas clave de su organización mitigando las amenazas de ciberseguridad que trajo el boom del teletrabajo.

La proyección para 2031 indica que este mercado crecerá un 22,3 % y se valorizará por alrededor de US\$131.473 millones, reportando sus mejores tasas anuales de crecimiento en las regiones de Asia Pacífico y Europa.

En el caso de Latinoamérica, el pronóstico apunta a que este mercado registrará en los próximos diez años un crecimiento del 21 % y Brasil y Argentina serán los países con el mayor incremento de sus ingresos con más de US\$2.300 millones.

En cuanto a la penetración de los call centers en la nube en las diferentes industrias de la región, el estudio revela que este mercado tendrá su mayor participación en el sector de telecomunicaciones e IT que pasará de un 29 % en 2021 al 30,5 %, en 2031. Luego se ubican las industrias de banca, finanzas y seguros.

El informe mostró que en los últimos lugares están las industrias de manufactura, medios y entretenimiento.



SOLUCIONES **INFORMÁTICAS**

**PÁGINA
WEB**



**CALL
CENTER**



**TIENDAS
ONLINE**



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

Y MUCHAS COSAS MÁS

COLOMBIA

**DENUNCIAN A EMPRESA
POR MONITOREAR CON CÁMARAS
A SUS EMPLEADOS DE HOME OFFICE**

La empresa de Call Center monitorea con cámaras de vigilancia las actividades de sus empleados desde sus hogares, incluso pueden saber cuánto tiempo pasan en el baño durante su jornada laboral.

Varios empleados de una empresa de Teleperformance denunciaron que la compañía colocó cámaras de vigilancia en su domicilio para “monitorear” a quienes hacen Home Office, lo que representa una violación a su intimidad.

El famoso call center que emplea a más de 380 mil personas en todo el mundo, ofrece servicios de soporte a empresas como Uber, Apple y Amazon, además tiene varias sucursales en México. La empresa se avaló con cláusulas en los contratos para poder instalar las cámaras con las que monitorean todas las actividades que hacen los trabajadores en sus hogares, durante su jornada laboral, incluso pueden monitorear cuánto tiempo pasan en el baño.

Además, se asegura que los trabajadores que no quisieron firmar el contrato fueron despedidos.

“El contrato les permite monitorear constantemente lo que estamos haciendo, incluyendo a nuestras familias. Eso está mal. Muchos trabajadores laboran desde sus cuartos, y ahí entran sus hijos”, se lee en una declaración difundida por NBC.

Polémica noticia que brinda una arista poco común acerca de las derivaciones provenientes de la extendida modalidad de teletrabajo o home office.

En países de Latam como México y Argentina, ya existen regulaciones de los alcances de la modalidad de teletrabajo. Veremos en el futuro cercano además, la necesidad de establecer criterios generales acerca del trabajo híbrido, modalidad que pareciera ser la que resulte fortalecida en la postpandemia.



COLOMBIA

CRECE PRESENCIA DE EMPRESAS ESPAÑOLAS

Gracias a la demanda del mercado colombiano, que permitió el inicio de las operaciones de GoContact, empresa Ibérica (portuguesa-española) nativa cloud y fabricante de soluciones de Contact Center y BPO en el país, con un crecimiento local del 30% en el primer año. La compañía ya cuenta con aliados en el territorio como Emergia, con quien actualmente presta servicios para el Banco de Bogotá.

El Colombiano, resulta un mercado atractivo para el sector BPO por su alto nivel de conectividad, fuerza laboral calificada, competitividad en precios y una amplia oferta en las regiones. De acuerdo con la firma Invest in Bogotá, la ciudad es ejemplo en América Latina de prestación de este tipo de servicios, que según el DANE, incrementaron su demanda en el marco de la pandemia en un 3%.

Así las cosas, este panorama supone una puerta abierta en el país para empresas extranjeras que deseen invertir en la industria de BPO, sector que contribuye a la generación de 230 mil empleos directos y representa US\$23.000 millones en el país, generando un

crecimiento promedio anual del 19% en los últimos 7 años. En palabras de Mónica Rodríguez De Azambuja, directora general para Latam en GoContact: "En Colombia contamos ya con medio millar de usuarios finales que se benefician de nuestra tecnología. Recientemente triplicamos el equipo de trabajo en Bogotá, y esperamos seguir creciendo. Nuestro objetivo en Colombia para los próximos 24 meses, es penetrar el 15% del share de clientes focales para nuestra marca".

Con Colombia como país inicial para llevar soluciones Cloud de Omnicanalidad e Inteligencia Artificial a toda la región, la empresa estima que el mercado en América Latina genere un 20% de los beneficios totales de la compañía para finales de 2022.

La plataforma Cloud de Contact Center as a Service, con soluciones integradas de Omnicanalidad e Inteligencia Artificial, permite a los Contact Center superar sus rendimientos, aumentar cuatro puntos en el grado de satisfacción de clientes en el primer año, procesar satisfactoriamente más del 80% de las llamadas y reducir los costos en un 40%.



EL TERCER CAMPUS DE LA ESCUELA 1337 ABRE SUS PUERTAS EN TETUÁN SHORE

La escuela 1337 ofrece capacitación en desarrollo y codificación de computadoras completamente gratis, accesible a todos y todas, sin ningún requisito previo de diploma o conocimiento de computación, abierta las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Con una preocupación permanente por mejorar la empleabilidad, especialmente para los trabajadores jóvenes, 1337 MED participará en la alineación de las competencias digitales que requiere el mercado laboral, asegurando su disponibilidad dentro del segundo polo económico del país.

Sobre la base del éxito de los dos campus de la Ecole 1337 ubicados en Khouribga y Benguerir, Tanger Med Group, a través de su fundación, creará un tercer campus llamado 1337 MED, en asociación con la Universidad Politécnica Mohammed VI (UM6P).

De igual manera el campus 1337 MED abrirá sus puertas en otoño de 2021 en el área comercial de Tetouan Shore, cerca de Cabo Negro.

Además, estará equipada con 150 puestos, la Escuela aumentará su capacidad a 210 puestos a partir de 2023, con la ambición de formar cerca de 650 estudiantes.

Tanger Med despliega esta formación de excelencia sin precedentes, gratuita y sin prerequisite de diploma o conocimientos informáticos en la región. Asimismo, el grupo también proporcionará becas de subsistencia a los estudiantes para cubrir sus gastos de alojamiento, al mismo tiempo que impulsará la economía local. De esta manera, La Universidad Politécnica Mohammed VI, en el marco de esta alianza, brindará el apoyo técnico y educativo necesario para el lanzamiento y la gestión sostenible de esta nueva rama.

Los jóvenes de la región se beneficiarán de una formación de alto nivel y del acceso a una red internacional de desarrolladores informáticos. El lanzamiento de 1337 MED, en asociación con UM6P, enriquece la red de la red nacional con una oferta de formación como arquitecto en tecnología digital en la región norte del Reino.



COMERCIO ELECTRÓNICO: AUMENTO DEL 31,8% EN LOS IMPORTES PAGADOS ONLINE

177 mil millones de dirhams es el monto total de 211,6 millones de transacciones de pago electrónico realizadas durante el primer semestre del año.

Las cifras dadas a conocer por el Centre Monétique interbancaire muestran un incremento de esta actividad, que incluye, tanto las operaciones de retirada de efectivo en la red de cajeros automáticos, operaciones de pago con comerciantes y eMerchants, operaciones de pago en cajeros automáticos y operaciones de Cash Advance, mediante tarjetas bancarias, marroquíes y extranjeras en Marruecos. Así, las transacciones subieron un 23,4% al cierre de junio, cuando su valor se consolidó un 19,3% en el mismo período. En cuanto al comercio electrónico, la actividad mantiene su tendencia al alza.

También observamos la finalización de 9,4 millones de transacciones de pago online a través de tarjetas bancarias marroquíes y extranjeras por un importe de 3.800 millones de dirhams, durante los primeros seis meses del año, lo que supone un incremento del 55,5% en número y del 31,8% en importe.

Tenga en cuenta que la actividad de pagos en línea de tarjetas marroquíes aumentó un 57,1%

a 9,1 millones de transacciones y un 34,4% a 3.6 mil millones de dirhams.

La actividad de pagos online con tarjetas extranjeras, por su parte, se ha incrementado un 18,6%, o 308.000 transacciones realizadas. Por otro lado, su importe ha bajado un 7,3%, llegando así a 166,8 millones de dirhams. A tal efecto, el CMI indica que la actividad sigue estando muy fuertemente dominada por las tarjetas marroquíes con un 96,7% en número de transacciones y un 95,6% en importe.

Por su parte, los comercios y eMerchants afiliados al CMI registraron 50,4 millones de transacciones de pago (+ 34,3%), por tarjetas bancarias marroquíes y extranjeras por valor de 20,4 mil millones de dirhams (+6,6%).

Cabe señalar que el pago sin contacto está experimentando una fuerte expansión. Las transacciones sin contacto aumentaron un 13,4% en número frente al 7,6% del año anterior.

El valor de estos pagos también se recuperó, alcanzando un máximo del 28,9% a finales de junio frente a un aumento del 2,9% en el mismo período del año pasado.



“HUAWEI ICT ACADEMY” SE ENRIQUECE CON TRES NUEVOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN

"Summer ICT Boot Camp", "Training the trainer", "Apps Up Competition" son los tres nuevos cursos de formación desarrollados en el marco del programa "Huawei ICT Academy" en beneficio de estudiantes y directivos docentes marroquíes, para satisfacer las necesidades específicas de la población estudiantil en Marruecos.

Lanzada en Marruecos como parte de una asociación estratégica entre Huawei Maroc, el Ministerio de Educación Nacional, Formación Profesional, Educación Superior e Investigación Científica y Huawei ICT Academy. Esta tiene como objetivo proporcionar a los estudiantes habilidades TIC y así promover su integración en el mercado laboral. Hasta la fecha, 54 universidades de Marruecos son socios de este programa. Así, y con miras a renovar permanentemente el contenido de los cursos de formación y dar respuesta a la creciente demanda de formación en el ámbito de las TIC, Huawei ICT Academy ha reforzado su oferta con tres nuevas soluciones "Summer ICT Boot Camp", "Training the trainer" y "Competencia Apps Up".

Indica Nicolás Yuan, director del Enterprise Business Group de Huawei Marruecos, "que Huawei considera el compromiso social como un parámetro estructurante de su modelo de crecimiento. Nuestro programa Huawei ICT Academy sin precedentes y sus diversos programas de formación "Summer Boot Camp", "Formar al formador" y "Competencia de Apps Up" confirman nuestro compromiso duradero con la educación y los estudiantes marroquíes".

El "Summer ICT Boot Camp" es un programa de formación intensivo que dura cuatro semanas.

Esta sesión se impartió a más de 1.550 alumnos. Estos discípulos de las nuevas tecnologías, que se están preparando no solo para el inicio del curso escolar 2021-2022, sino también para el "Concurso TIC" global, han sido formados en varias ramas, entre las que se encuentran la inteligencia artificial, la computación en la nube, el servicio en la nube, IoT, Big data, 5G, seguridad, almacenamiento, centro de datos, tecnología de redes y comunicación de datos.

La "Formación del formador" está destinada a profesores. Esta formación gratuita tiene como objetivo presentar un curso completo que contiene varios temas, como inteligencia artificial y 5G. Los 20 profesores que se benefician de esta formación pertenecen a siete importantes universidades y establecimientos superiores marroquíes, a saber, la Universidad Ibn Zohr de Agadir, la Universidad Hassan II de Casablanca, la Universidad Sidi Mohamed Ben Abdellah de Fez, la Universidad Moulay Ismail de Meknes, Ibn Universidad Tofail de Kénitra y la Universidad Sultan Moulay Slimane de Beni Mellal, además de la escuela superior ISGA.

El "Concurso APPS UP", es un programa sin precedentes que anima a los estudiantes marroquíes, así como a los desarrolladores con talento de todo el mundo, a explorar el futuro de la inteligencia digital y crear soluciones innovadoras e inteligentes en todos los sectores.



DOS NUEVAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN INTELZIA IT SOLUTIONS

Duplicación de la facturación a finales de 2022 y creación de 400 puestos de trabajo, principalmente ingenieros experimentados, confirmados y junior en telecomunicaciones. Estos son los grandes lineamientos de lo que aportarán las dos nuevas líneas de negocio puestas en marcha por la división de TI del grupo Intelzia y cuya puesta en marcha está prevista para el próximo mes de octubre.

La primera línea de servicios se relaciona con una oferta de ingeniería móvil, fibra óptica y telecomunicaciones de extremo a extremo. El segundo se refiere a una actividad de Sistemas de información para operadores.

Empleará arquitectos, desarrolladores y expertos técnicos especializados en el sector de las telecomunicaciones. Por tanto, estas dos líneas formarán parte de Intelzia IT Solutions, creada en 2019, y que ha conseguido, en dos años, “posicionarse como un actor de referencia y ahora aspira a convertirse, en 2025, el líder de TI del norte de África”, dijo el grupo en un comunicado.

“Empezaremos por sentar los fundamentos de las dos actividades con la captación de perfiles expertos que serán los pilares de la actividad. Seguirán las contrataciones de perfiles senior y junior confirmados.

Intelzia IT Solutions también ofrece cada uno de estos perfiles que enriquecen las trayectorias profesionales, la formación y el desarrollo de habilidades para permitir a los jóvenes graduados desarrollar una competencia real en IS de telecomunicaciones”, explica Malika Ahmidouch, directora de Intelzia IT Solutions.

Las dos nuevas actividades tienen como objetivo satisfacer las necesidades de los clientes internacionales en la fase de expansión y despliegue de nuevas infraestructuras de telecomunicaciones. Las operaciones se llevarán a cabo desde las bases de Intelzia IT Solutions en los 4 países de implantación: Marruecos, Camerún, Costa de Marfil y Francia.

intelzia
VOTRE RÉUSSITE NOUS PASSIONNE



LAS PISTAS DIGITALES DE LA IEA

“La transformación digital de la política de eficiencia energética jugará un papel fundamental en la transición a cero emisiones netas de CO₂”, dicen los analistas de la IEA. Dr.

El despliegue de la eficiencia energética, a pesar de sus muchas ventajas, todavía se enfrenta a un obstáculo importante: la fragmentación de los datos energéticos que abarca tanto a millones de hogares como a la panoplia de las grandes industrias.

En el mismo orden de ideas, escriben expertos de la Agencia Internacional de Energía (AIE) “que la dificultad y los costos asociados con la suma de todos los ahorros de energía potenciales, de toda la economía han dificultado la activación y gestión de las inversiones en eficiencia energética”.

Estos últimos creen que ante esta situación, los responsables políticos favorecen la construcción de una costosa central eléctrica en lugar de invertir en la agregación de estos datos fragmentarios.

Según los analistas, la digitalización de los datos permite tanto una visión mucho más clara de los recursos energéticos distribuidos como una mejor ejecución y seguimiento de los programas energéticos a través de recursos

como aplicaciones para teléfonos inteligentes y herramientas en línea. En el estudio se citan varios ejemplos de tecnologías y herramientas digitales, incluidos los utilizados en edificios virtuales y ciudades gemelas digitales.

Como ejemplo, los urbanistas de la ciudad de Versalles utilizaron un gemelo digital de la red vial real de la ciudad, para modelar los flujos logísticos de carga de la ciudad y formular un plan que reduciría:

LA CONGESTIÓN DE LAS EMPRESAS DE REPARTO

MEJORARÍA LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

Y REDUCIRÍA LA CONTAMINACIÓN DEL AIRE

Finalmente la digitalización no ha dejado de dar sus frutos: “Las autoridades locales estiman que el uso de herramientas digitales ha reducido en un 80% el tiempo que normalmente se requiere para realizar un análisis de este tipo”. Además de este déficit digital, la eficiencia energética registró en 2020 su menor ritmo de crecimiento en diez años. El año pasado, las inversiones en eficiencia energética se redujeron un 9% en todo el mundo.



**International
Energy Agency**

INCO SCHOLAR RECLUTA SU SEXTA PROMOCIÓN DE STARTUPS.

INCO Scholar apoya a estudiantes, doctorandos y jóvenes licenciados en la creación y desarrollo de sus proyectos empresariales que abordan cuestiones sociales, la preservación del medio ambiente y/o el compromiso público o cívico. En el marco de la sexta edición del programa "Social LAB Startups", desarrollado por INCO Scholar en colaboración con la Facultad de Ciencias Jurídicas, Económicas y Sociales Aïn Chock y Open Society Foundations, diez startups han sido seleccionadas para beneficiarse de un apoyo a medida para desarrollar sus proyectos.

En concreto, cinco startups integrarán el curso "Ideación - Compromiso público y/o cívico". Son:

- **SMART FORÊT:** una solución inteligente para prevenir los riesgos de incendio en los bosques.
- **INDIMAJ:** Una plataforma digital que facilita el acceso a la información pública.
- **E-VOTE:** Una solución digital que apoya la organización y gestión de elecciones y votaciones.
- **NOOR:** Una imprenta capaz de producir obras literarias y científicas, mapas topográficos y cuadernos de dibujo para satisfacer las necesidades de los discapacitados visuales y garantizar su integración social y profesional.
- **ALUMBRADO PÚBLICO INTELIGENTE:** Una

solución para hacer inteligente el alumbrado público, es un sistema que se apaga automáticamente cuando no hay movimiento.

Para la vía "Aceleración - Startups con impacto social y/o medioambiental", los proyectos seleccionados son:

- **LETSSBROD:** Producción de bolsas de mano personalizadas, ecológicas y hechas a mano, con un toque artístico de bordado y/o pintura sobre tela.
- **AJI TWEJEH:** Un servicio de orientación 100% digital dedicado a los bachilleres para ayudarles a elegir una carrera.
- **CARGOTH:** Una empresa social y ecológica cuyo objetivo es fabricar briquetas decorativas hechas a mano a partir de arcilla y residuos orgánicos reciclados.
- **GLUCOTEL:** Una aplicación web y móvil destinada a la educación terapéutica de los diabéticos y a la mejora de la calidad de sus cuidados.
- **ASSUR'CONNECT:** una plataforma para comparar seguros de forma rápida y sencilla.

Situada en el corazón de la facultad, la primera aceleradora universitaria de innovación social de Marruecos pretende ayudar a las jóvenes startups a responder eficazmente a los grandes retos de nuestras sociedades.



MARRUECOS PARTICIPA EN EL FORO SINOÁRABE PARA LA TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA

El foro tiene como objetivo facilitar una cooperación más profunda entre los miembros, al compartir datos, métodos y logros en una variedad de campos científicos. Junto con la quinta Exposición China-Estados Árabes, actualmente en curso, Marruecos también participó en el Foro Sinoárabe para la Transferencia de Tecnología y la Innovación, que se celebró recientemente.

El Ministro de Educación Nacional, Formación Profesional, Educación Superior e Investigación Científica de Marruecos, Said Amzazi, representó a Marruecos durante una videoconferencia del cuarto Foro Sino-Árabe anual.

El evento se llevó a cabo como parte de la quinta Exposición China-Estados Árabes bajo el tema "Profundización de la cooperación económica - comercial y construcción conjunta de la Franja y la Ruta". Según lo informado por varias fuentes de noticias, el ministerio elogió el foro por su importancia, citando sus oportunidades para que China y los estados árabes mejoren su cooperación científica y tecnológica.

La conferencia contó con la participación de una variedad de embajadores, ministerios, ministros chinos y árabes, incluidos representantes de varios institutos de investigación científica y tecnológica. El foro actúa como base para facilitar el

intercambio de datos, métodos y logros en varios campos científicos.

En un esfuerzo por promover la innovación nacional, Marruecos también inauguró su pabellón en la Exposición China-Estados Árabes. El pabellón de Marruecos cubre un área de 200 metros cuadrados y presenta una experiencia totalmente digitalizada, que destaca los diversos sectores de Marruecos. El pabellón es el resultado de los esfuerzos conjuntos de la Oficina Nacional de Turismo de Marruecos (ONMT), la Agencia Especial Tánger Med (TMSA) y la Maison de l'Artisan.

Para Marruecos y China, los sectores clave del comercio son la manufactura, la información y la tecnología; así como también, las industrias automotriz, aeronáutica, minerales y metales. De igual forma, la industria química, en concreto las energías renovables, y la innovación sanitaria, se encuentran entre los sectores emergentes que ofrecen un potencial significativo.

Las exportaciones chinas a Marruecos alcanzaron un valor total de \$4,47 mil millones (MAD 39,51 mil millones) en 2019, mientras que las exportaciones marroquíes a China alcanzaron un total de \$485 millones (MAD 4,3 mil millones) el mismo año, según la OEC.



LOS MEJORES EMPLEOS DE CALL CENTER EN UN SOLO LUGAR



RECLUTAMIENTO ONLINE: "KRONO.MA" UNA PLATAFORMA QUE PONE EN CONTACTO DIRECTO A CANDIDATOS Y EMPLEADORES

Una revolución en el empleo. La plataforma de contratación en línea "Krono.ma", diseñada por Golden Management Consulting, es la creadora. Tiene, según Talal Eddaouahiri, director general de este grupo, la particularidad de ofrecer "la posibilidad de que los candidatos envíen automáticamente sus solicitudes a los empleadores que luego pueden contactar con ellos".

A través de esta plataforma, esta estructura apoya, como se detalla, a organizaciones e individuos al brindar soluciones tecnológicas innovadoras y de alto valor agregado, para desarrollar su capital humano. Como lo exalta, el grupo nunca ha dejado de ser innovador para garantizar siempre un nivel de calidad de servicio que ahora es su seña de identidad.

En otras palabras, Krono.ma es un sitio de vacantes de trabajo de nueva generación junto con una plataforma de gestión de contratación. Responde, según el consejero delegado, "a las expectativas expresadas tanto por candidatos que buscan transparencia y sencillez, como por reclutadores proactivos en busca de herramientas de contratación eficientes, que respondan a los retos de sus necesidades y se adapten a los nuevos usos de Internet".

Golden Interim, que existe desde 2015, es la primera agencia de contratación temporal que ofrece servicios 100% digitales asociados a un enfoque profundamente humanista.

"Hoy, Krono.ma está reclutando para Golden Interim y está capitalizando la experiencia que esta agencia interina tiene en el mercado", agrega el gerente. Según el Sr. Eddaouahiri, la plataforma está, además, optimizada para la navegación móvil y permite aplicar de forma intuitiva, para recibir los anuncios más específicos en relación con su perfil directamente por correo electrónico. Bastan unos minutos para aplicar sobre Krono.ma; es al mismo tiempo simple, rápido y efectivo.

"El principal diferenciador de esta herramienta en el mercado es una muy fina personalización de los criterios de contratación, combinada con una ponderación de cada uno de los filtros implantados", matiza.

El gerente no deja de llamar la atención sobre la situación económica actual. Como señala, para muchas empresas organizadas, la crisis sanitaria ha acelerado algo la digitalización de los procesos de RRHH últimamente.

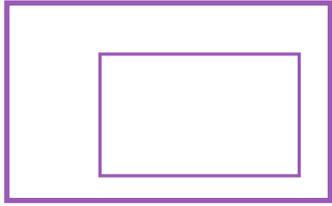
Las empresas ahora están adoptando la digitalización y convirtiéndose en su punta de lanza para mantener el rumbo en la contratación. Para él, el contexto en el que nos encontramos requiere creatividad, innovación y mucha humanidad para mantener una cierta normalidad dentro de los límites establecidos por la crisis.

Sin embargo, Krono.ma viene a complementar al grupo Golden Management Consulting a través de un servicio que consiste en encontrar un trabajo adecuado para todos los perfiles.

Finalmente "nuestro objetivo tanto como el de Krono.ma es acompañar a las empresas en un enfoque transversal y una visión de 360 grados", dice el responsable. Por ello, el grupo Golden Management Consulting hace varias propuestas a todos los responsables de empresas que deseen sacar el máximo partido a sus recursos humanos, la asistencia adecuada y su estrategia de progreso. Entre ellos se encuentran la experiencia en la contratación de ejecutivos, el diseño de metodologías adaptadas a la realidad de la empresa marroquí en la consultoría de gestión, la calidad pedagógica de la formación inicial y continua, el know-how en el ámbito de la comunicación institucional, el apoyo en el outplacement y el coaching de líderes.



krono.ma



PAGO DIGITAL LOS CONSUMIDORES MARROQUÍES CADA VEZ MÁS INFORMADOS

Visa y HPS entregan los resultados de la encuesta Stay Secure de 2021. Esta encuesta, realizada como parte de la campaña de educación del consumidor Stay Secure en Marruecos, describe los pasos que los comerciantes pueden tomar para mejorar la experiencia de compra en línea y en la tienda. Les proporciona la información necesaria que puede ayudarles a combatir el fraude y asegurar las transacciones de los consumidores.

Del mismo modo, dijo Sami Romdhane, gerente general de Visa para la región del Magreb " que los consumidores marroquíes están muy informados y no estarán satisfechos con una experiencia de compra que no cumpla con sus expectativas".

Además, refiriéndose a los hallazgos iniciales de la encuesta, surge que a medida que los consumidores son cada vez más conscientes del pago digital, sus expectativas de experiencias de pago en tiendas y comercio electrónico se han disparado. De este modo, se desprende que más de un tercio de los consumidores marroquíes (34%), preferirían cambiar de comerciante o comprar en la tienda en lugar de esperar a ver si hay retrasos en la finalización de su compra en línea.

Con respecto al pago sin contacto, la encuesta señala que casi uno de cada cinco consumidores encuestados (18%), dijo que no completaría una compra en una tienda que no ofreciera esta opción. Cuando se les pregunta sobre sus compras en línea, casi una cuarta parte (24%), de los consumidores

encuestados renunciarán a la idea de comprar el producto en el acto, si encuentran un retraso o un error de autenticación.

Los consumidores encuestados dijeron que se sentían seguros al comprar en sitios comerciales que brindan opiniones de los clientes, una experiencia de reembolso sin problemas y ofrecen una variedad de opciones de pago.

Explicó Visa, "que los sitios de comercio electrónico que ofrecen reseñas de clientes (75%), mencionan logotipos de proveedores de pagos (38%), ofrecen opciones en moneda local (32%), y reembolsos transparentes (19%), han tenido más éxito en fortalecer la confianza del consumidor".

También resulta que los consumidores se sienten seguros al almacenar la información de su tarjeta en sitios de comerciantes, si les ayuda a mejorar o acelerar su experiencia de compra. Esto fue confirmado por la mitad de los encuestados (51%). Asimismo, el 47% de los consumidores que participaron en la encuesta, manifestaron su atención para seguir comprando online sin ningún signo de ralentización. Otro 27% dijo que realiza menos compras en la tienda a pesar de la flexibilización de las restricciones de bloqueo.

Recuerde que esta encuesta se dirigió a 600 personas que fueron entrevistadas durante 15 minutos cada una en febrero de 2021. Los encuestados vivían en Casablanca (58%) y Rabat (42%). Tenían entre 18 y 22 años (33%), 23 a 34 (43%), 35 a 44 (15%) y 45 y más (8%).



LA CGEM Y LOS SINDICATOS TRABAJAN EN UN MARCO LEGAL

Dieciocho meses después de su adopción por parte de la mayoría de las empresas, el teletrabajo sigue sin estar regulado por un marco legal oficial. Ante el silencio del Gobierno, la CGEM anunció que había trabajado en una propuesta de ley que discutiría con los sindicatos el próximo mes de septiembre.

La propuesta, elaborada en el seno de la comisión social de la Confederación, podría adoptar finalmente la forma de una ley, una carta social o un convenio colectivo.

El teletrabajo ha creado una ruptura en el entorno laboral tradicional. Se trata de una transformación radical de la propia naturaleza del trabajo y de la organización de las relaciones sociales en la empresa.

Pero mientras 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 fijos en el tiempo. Esto incluye el marco legal del teletrabajo, que está luchando por emerger.

La inercia del gobierno, pero el inicio de una reacción por parte de la Confederación General de la Empresa Marroquí (CGEM), ha anunciado que ha completado un proyecto de ley, que propondrá para su debate con los sindicatos más representativos. Así lo ha revelado el presidente de la comisión social de la Confederación, que ha intervenido en la cuarta Matinale organizada por Groupe le Matin sobre el tema "La empleabilidad en la era digital: nuevos empleos, nuevas competencias".

En Marruecos, el Código del Trabajo, que data

de 2003, no prevé el teletrabajo, y las disposiciones vigentes no especifican las condiciones de utilización de esta organización del trabajo, ni las condiciones de su aplicación.

Sin embargo, hoy es una práctica común.

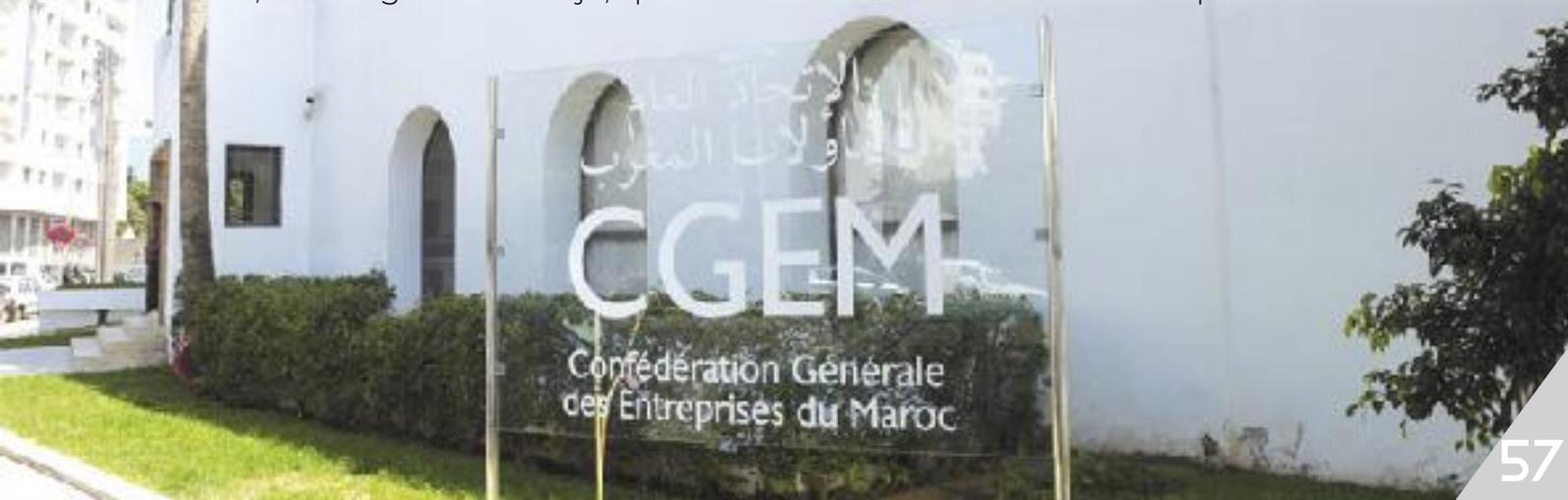
De ahí la necesidad urgente de trabajar en la reforma del Código Laboral.

En este sentido, Jamal Belahrach, director general de Deo Conseil, presidente de la Fundación Jobs For Africa y de la Fundación Educativa Zakoura, también pidió que se reinventara el diálogo entre los interlocutores sociales para aprehender las nuevas formas de trabajo, en particular el teletrabajo.

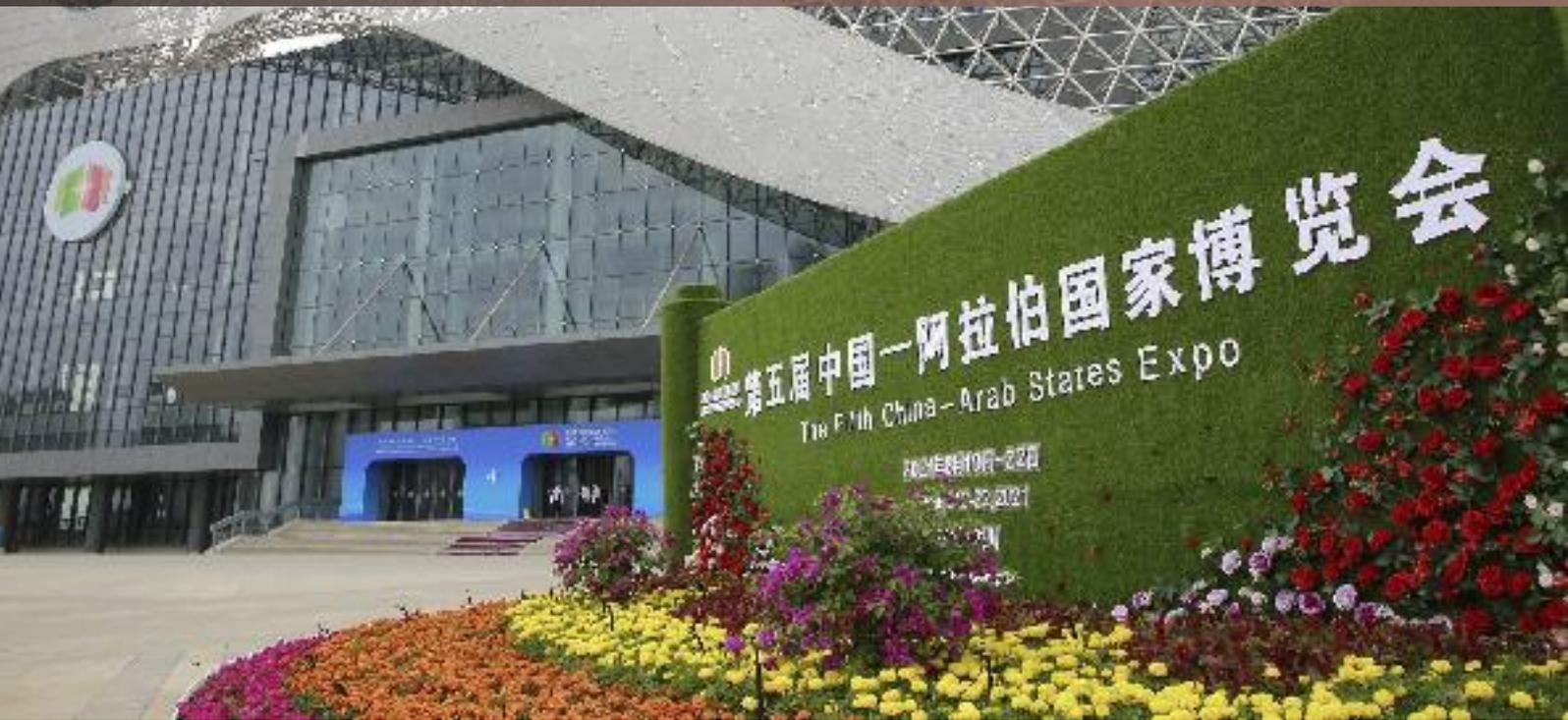
Por su parte, Amal El Amri, Secretaria General Adjunta de la Unión Marroquí del Trabajo (UMT) y Secretaria General de la Unión Interbancaria USIB, indicó que "las nuevas formas de trabajo deben ir acompañadas sistemáticamente de un sistema de protección que garantice un trabajo decente para todos".

De igual forma, el vicesecretario general de la UMT, insistió "hay que regular el teletrabajo, establecer un marco que respete el equilibrio entre la vida privada y la profesional".

Sin embargo, el proceso para consensuar una ley es largo, y la urgencia de la situación no puede soportar la lentitud de los procedimientos legislativos. De ahí la opción de recurrir a los convenios colectivos o a las cartas sociales para regular el teletrabajo. También hay que señalar que algunas grandes empresas han adoptado reglamentos internos para regular el teletrabajo, especialmente mediante modificaciones contractuales con los empleados.



5G, INTELIGENCIA ARTIFICIAL, MACRODATOS Y COMPUTACIÓN EN LA NUBE EN YINCHUAN LA V EXPOSICIÓN CHINA-ESTADOS ÁRABES



Yinchuan, capital de la región autónoma de la etnia hui de Ningxia, en el noroeste de China, acogió la quinta edición de la Exposición China-Estados Árabes.

El evento se celebró de forma presencial y en línea, gracias a tecnologías de vanguardia como el 5G, la inteligencia artificial, los macrodatos y la computación en la nube. Más de mil empresas chinas y extranjeras participan en la Expo, que concluyó el pasado 22 de agosto.

La plataforma permite cooperar en medio de los retos económicos derivados de la pandemia. En palabras de Thani bin Ahmed al-Zeyoudi, ministro de Estado para el Comercio Exterior de Emiratos Árabes Unidos: "La Exposición China-Estados Árabes de este año es una oportunidad para profundizar la cooperación económica entre nuestros países, especialmente en áreas de interés como la Iniciativa de la Franja y la Ruta".

Shao Hong, vicepresidente del Comité Nacional de la Conferencia Consultiva Política del Pueblo Chino, indicó que los Estados

árabes se han convertido en importantes participantes, promotores y constructores de la Iniciativa de la Franja y la Ruta, y que China y los países árabes deben fortalecer la cooperación más que nunca.

En 2020, el valor del comercio bilateral entre China y los Estados árabes se acercó a los 240 mil millones de dólares a pesar de la COVID-19.

Qian Keming, viceministro de Comercio de China, dijo que China es hoy el mayor socio comercial de los Estados árabes, y que China confía en poder trabajar con los países árabes de forma continua para ampliar la cooperación bilateral en sectores emergentes como la economía digital, las nuevas energías y la inteligencia artificial.

Desde la primera edición de la Exposición, en 2013, ambos lados han firmado cerca de 900 proyectos. En la ceremonia de inauguración, en declaraciones por escrito, el presidente chino, Xi Jinping, expresó su esperanza de que el evento eleve aún más la asociación estratégica entre China y los Estados árabes.

CONECTOR TIPO ROUTER 4G MARCA NETGEAR

NETGEAR NIGHTHAWK ROUTER 4G SIM MR1100,

Velocidad hasta 1 Gbps, Conecta hasta 20 Dispositivos, wifi Portatil 4G con cualquier SIM

ACERCA DE ESTE PRODUCTO

BANDA ANCHA RÁPIDA:

El router 4G M1 ofrece una velocidad de descarga de hasta 1 Gbps con total fiabilidad

CONECTADO Y PROTEGIDO EN CUALQUIER

LUGAR: Crea tu propia red inalámbrica segura y compártela con otras personas cuando estés de viaje por trabajo, de vacaciones, cuando salgas a la calle o como alternativa a tu cobertura DSL en casa

SIGUE SIENDO PRODUCTIVO: Comparte el acceso a Internet WiFi con hasta 20 dispositivos

FUNCIONA CON CUALQUIER RED:

Desbloqueado para acceder a Internet 3G/4G LTE alrededor del mundo usando la tarjeta SIM de tu proveedor

DATOS COMPARTIDOS Y TREAMING

MULTIMEDIA: A través del puerto USB puedes compartir espacio de almacenamiento de datos y contenidos multimedia en streaming entre los dispositivos inalámbricos conectados

BATERÍA DE LARGA DURACIÓN:

Batería recargable de 5040 mAh que permite su uso continuado durante todo el día y la carga de otros dispositivos USB de manera sencilla

PANTALLA A COLOR INTUITIVA:

Gran pantalla táctil LCD de 2,4" que proporciona control de uso de datos, potencia de la señal móvil e información de gestión de redes

Tipo de conector: Wifi

Marca: NETGEAR

Método de control: App

Clase de banda de frecuencia: Banda dual

Sistema operativo: RouterOS

Tipo de conexión inalámbrica: 5 GHz radiofrecuencia, 2,4 GHz radiofrecuencia

Número de puertos: 2

Velocidad de transferencia de datos:

1000 Megabits por segundo



Troncal Voip)))

**Te ofrecemos la
CENTRALITA**

WWW.TRONCALVOIP.COM

Paradavisual.

LAS NOTICIAS QUE BUSCAS A UN CLICK DE DISTANCIA

