

MAYO 2022

## AXIE INFINITY

RECAUDA \$150 MILLONES PARA REEMBOLSAR A LAS VÍCTIMAS DE SU PIRATEO

## ORION

ADQUIRIRÁ REDTAIL TECHNOLOGY, UN CRM BASADO EN WEB

## FACECALLS

TROYANO QUE PASA POR APP BANCARIA PARA ROBAR DATOS

## INFOSEC

NOMBRADO GANADOR DEL PREMIO "BEST-OF"

mejora tu  
experiencia

¡LA ESCALERA  
AL ÉXITO EN TU  
EMPRESA!

# TABLA DE CONTENIDO

## 04 NOTICIAS



**AXIE INFINITY RECAUDA \$150 MILLONES - PAG. 7**



**FACECALLS TROYANO - PAG. 14**



**ORION ADQUIERE CRM - PAG. 17**



**UNA MALA EXPERIENCIA DEL CLIENTE ES PEOR QUE - PAG. 4**



**INFOSEC INSTITUTE NOMBRADO GANADOR - PAG. 15**

## 33 LATAM

## 44 MAROC



**ARGENTINA: CALL CENTER Y NOTIFICACIONES WHATSAPP - PAG. 33**



**BANCA DIGITAL: LA OFERTA CADA VEZ MÁS - PAG. 44**



**CHILE: 88% DE LAS PERSONAS CONSULTADAS - PAG. 36**

## 58 EVENTOS

## 59 REVIEWS

mejora tu  
experiencia



EL ÉXITO  
DE TU  
EMPRESA  
EMPIEZA AQUÍ...

WWW.MEJORATUEXPERIENCIA.COM

in /MEJORA-TU-EXPERIENCIA

mejora tu  
experiencia

# Una mala experiencia del cliente es peor que los retrasos en los envíos, dice el 76% de los estadounidenses

Mitto, un proveedor de soluciones globales de comunicaciones omnicanal, anunció los resultados de su encuesta sobre los sentimientos de 1000 estadounidenses sobre cómo la experiencia del cliente afecta la tolerancia a los retrasos en los envíos. Descubrió que si bien los consumidores no tienen mucha paciencia con los retrasos en las entregas, son más empáticos y es probable que permanezcan leales a las marcas que tienen un historial establecido de experiencia positiva del cliente.

El año pasado, el 80% de los encuestados dijeron que experimentaron al menos un retraso en la entrega. La mayoría (55 %) de los consumidores han cancelado un envío retrasado debido a una mala experiencia del cliente. Y cuando se les preguntó si es peor una mala CX o un retraso en el producto, más de las tres cuartas partes (76 %) de los encuestados indicaron una mala CX.

## El valor de una buena CX antes y durante los retrasos

Sin embargo, la gran mayoría de los encuestados cree que una buena CX puede compensar los retrasos: el 91% de los encuestados dijo que una buena CX hace que la espera de un producto sea soportable. Destacando aún más el valor de desarrollar una buena CX en momentos en que las marcas se enfrentan a una miríada de factores externos, como problemas en la cadena de suministro, casi todos (93%) de los encuestados dijeron que es más probable que tengan paciencia con los retrasos en las entregas con una marca que ya asocian con un buen servicio.

“Nuestra investigación revela cuán importante es establecer una buena experiencia del cliente no solo durante estos tiempos tumultuosos en los que las interrupciones en la cadena de suministro provocan retrasos en los envíos, sino todos los días del año”, dijo Andrea Giacomini, director ejecutivo de Mitto. “Las marcas deben priorizar las formas de comunicarse de manera efectiva con los clientes durante los momentos tranquilos no solo para ganar confianza y lealtad, sino

también para establecer de manera proactiva la relación para el éxito continuo cuando surjan elementos incontrolables”.

## **El estado de CX y cómo pueden mejorar las marcas**

No todas las marcas ofrecen actualmente una CX positiva, ya que el 61 % de los encuestados dijo que por cada retraso en el envío que experimentan, la experiencia del cliente es mala al menos el 20 % del tiempo. Menos de la mitad (44 %) de los encuestados cree que las marcas tratan de brindar un mejor servicio al cliente para compensar el retraso de su envío. De hecho, el 14% dijo que el CX es peor.

Esto no se alinea con las expectativas de la mayoría de los consumidores estadounidenses, el 79 % de los cuales dijeron que esperan recibir una experiencia del cliente más atenta cuando hay una interrupción en su pedido. Pero la encuesta proporcionó oportunidades clave que las marcas deberían considerar para satisfacer las necesidades de los clientes estadounidenses:

La mayoría de los consumidores (60 %) dice que quiere que una marca se comunique con ellos personalmente si su envío se ha retrasado solo 1 o 2 días. Casi todos (82%) esperan este tratamiento si el retraso es superior a dos semanas.

Al compartir comunicaciones sobre un retraso en el envío, los encuestados dijeron que les gustaría que las marcas hicieran lo siguiente:

- Enviar mensajes de seguimiento con actualizaciones periódicas (62 %)
- Contactarlos de manera oportuna (57%)
- Enviar mensajes personalizados desde un bot (51%)

Metodología de la encuesta: estos hallazgos se basan en una encuesta de Pollfish de 1,000 estadounidenses mayores de 18 años. La encuesta se realizó el 9 de marzo de 2022.



# Deje que un centro de llamadas entrantes eficiente ayude a que su negocio prospere

Si desea llevar su negocio al siguiente nivel, entonces el centro de llamadas entrantes profesional de Call Assist es un gran comienzo.

Nuestro equipo altamente capacitado y experimentado brinda apoyo bienvenido para una amplia gama de negocios. Podemos asumir una gran cantidad de roles para usted y, en el proceso, podemos mejorar las relaciones positivas con los clientes, proporcionar oportunidades de ventas y ayudar a que su negocio crezca.

En Call Assist, sabemos que las empresas australianas están llenas de talento, pero pueden tener poco tiempo. Nos apasiona ofrecer soporte de calidad para que puedan brillar. Llegamos a conocer las empresas que representamos, asegurándonos de tener una base integral en sus productos y servicios. De esa manera, cuando respondamos a las llamadas de los clientes de su organización, podemos brindar rápidamente soporte y soluciones valiosos.

Ya sea que las personas llamen para hacer una pregunta, buscar ayuda, comprar un producto o presentar una queja, nuestro personal de primera línea los tratará con respeto y les dejará una impresión positiva de su negocio.

## Valiosa mano amiga

Nuestro centro de llamadas entrantes de 20 puestos puede ayudar con servicios que incluyen:

### Servicios de mesa de ayuda.

Podemos proporcionar soporte técnico o de productos a los clientes que solicitan asistencia. Nuestras soluciones claramente explicadas y sugerencias relevantes fluyen de un manual de preguntas frecuentes que desarrollamos en colaboración con cada cliente. Nuestro objetivo es dejar a los clientes satisfechos de que su problema se ha tratado de manera efectiva;

Establecer citas, que pueden ser cruciales para su personal de ventas a medida que buscan nuevos clientes y desarrollan clientes potenciales;

### Aceptación de pagos y procesamiento de pedidos.

Con el excelente equipo de Call Assist brindando una valiosa ayuda, su personal puede concentrarse en otras tareas importantes. Ya sea que brindemos soporte para campañas de marketing, ventas y asistencia fuera del horario de atención o ayuda de emergencia, no lo decepcionaremos.

Si desea obtener más información sobre el centro experto de llamadas entrantes de Call Assist y cómo podemos ayudar a que su negocio crezca, comuníquese con nosotros al (03) 5278 8288. Esperamos atender su llamada.

## Axie Infinity recauda \$150 millones para reembolsar a las víctimas de su pirateo.

El más famoso de los juegos “play-to-earn” ha recaudado fondos para poder reembolsar a los jugadores que perdieron sus criptomonedas durante el hackeo que costó \$620 millones a fines de marzo.

El estudio vietnamita Sky Mavis, desarrollador del juego play-to-earn Axie Infinity, anunció que ha recaudado \$150 millones de Binance, Animoca Brands, a16z, Dialectic, Paradigm y Accel para poder reembolsar a sus clientes después del hackeo que le costó \$620 millones en criptomonedas a fines de marzo. Sky Mavis también pondrá su mano en su bolsillo, agotando su efectivo. “Asumimos toda la responsabilidad por la falla”, dijo la compañía. La compañía recaudó la misma cantidad en octubre pasado.

Todos los participantes en la recaudación de fondos, están muy involucrados en los sectores de NFT y criptomonedas y, por lo tanto, tienen un interés personal en restaurar la confianza en el sistema. Binance de China, que lideró la ronda, es el intercambio de criptomonedas líder en el mundo. Hasta que Ronin, la cadena de bloques derivada de Ethereum en la que operaba Axie y que fue pirateada, vuelva a funcionar, Binance permite a los ju-

gadores de Axie realizar depósitos y retiros.

El hacker que logró robar fondos a los jugadores y la DAO de Axie (organización autónoma descentralizada), aprovechó el funcionamiento de la cadena lateral de Ronin. Este fue creado para soportar el crecimiento en el número de usuarios, al permitir procesar más operaciones, más rápido y a un menor costo. Para ello, en lugar de pasar por la blockchain de Ethereum, recrea una especie de mini-blockchain.



Asimismo el de Axie funciona sobre un sistema de validación por “prueba de participación” y no por “prueba de trabajo”. Pero esto viene a expensas de la seguridad. De hecho, cuanto mayor sea el tamaño de la cadena de bloques, mayor será la seguridad. En Ronin, para ir más rápido, Axie había configurado solo nueve “validadores” de operaciones, cada operación debe pasar por cinco de estos “nodos” para ser validada. Es mucho menos descentralizado. El hacker logró hacerse con el control de cinco de estas llaves, suficientes para abrir el cofre.



Axie ha indicado que aumentará el número de validadores a 21 dentro de tres meses. La red Ronin reabrirá luego de su auditoría de seguridad y una actualización, lo que podría demorar varias semanas.

Mientras tanto, Sky Mavis, lanzó un nuevo juego este jueves 7 de abril, "Axie Infinity: Origin", con la ambición de expandir su base de usuarios. El título te permite comenzar a jugar con tres personajes gratis, sin tener que comprar un NFT o usar una billetera de criptomonedas al principio. Axie Infinity recientemente tenía 2,2 usuarios activos mensuales, pero la base se ha reducido en un 45% desde entonces.

El problema con los juegos de jugar para ganar, es que para que los jugadores ganen dinero, tiene que venir de alguna parte. Si el número de usuarios deja de aumentar, el modelo es difícil de sostener.





 **SINUX**

**SOLUCIONES  
INFORMÁTICAS**

**PÁGINAS  
WEB**

**CALL  
CENTER**

**TIENDAS  
ONLINE**

**Y MUCHO  
MÁS...**

**[info@sinux.es](mailto:info@sinux.es) | [www.sinux.es](http://www.sinux.es)**

**+34 919 158 215  
+34 744 638 917**

## Creatio nombrado líder del mercado en el informe de éxito del cliente del software de gestión de relaciones con los clientes (CRM) de la primavera de 2022

Creatio, un proveedor global de una plataforma para automatizar los flujos de trabajo de la industria y CRM sin código y con el máximo grado de libertad, anunció la categoría de software de gestión de relaciones con el cliente (CRM) para el Informe de éxito del cliente de primavera de 2022 publicado por FeaturedCustomers.

FeaturedCustomers es una plataforma de marketing de contenido de éxito del cliente para software y servicios comerciales B2B que ayuda a los compradores B2B potenciales a tomar decisiones de compra informadas a través de contenido de éxito del cliente validado por el proveedor, como testimonios de clientes, historias de éxito, estudios de casos y videos de clientes.

FeaturedCustomers basó el informe en más de 11 000 piezas de contenido de referencia de clientes corroborado.

Los líderes del mercado son proveedores con una base de clientes y una participación de mercado considerables. Los líderes del mercado tienen la proporción más alta de contenido de referencia del cliente, puntaje de calidad del contenido y presencia en las redes sociales en relación con el tamaño de la empresa.



# El gobierno de EE.UU. estaba absorbiendo datos personales de las aplicaciones de Google Play Store.

El Departamento de Defensa de Estados Unidos había pedido a una empresa panameña que integrara un código espía en las aplicaciones de Google Play Store, según una investigación del Wall Street Journal. Este software espía habría succionado los datos personales de decenas de millones de personas a través de varias aplicaciones, incluida una dedicada a las oraciones musulmanas, un detector de radar, un escáner de código QR...

Google eliminó alrededor de 15 aplicaciones de su Play Store en Android, porque se sospechaba que recopilaban ilegalmente datos de usuarios en nombre de un contratista del Departamento de Defensa de EE. UU., reveló el Wall Street Journal el 6 de abril.

Se trata de Measurement Systems, una empresa ubicada en Panamá (país conocido por ser el paraíso de las empresas ficticias), que pagó a ciertos desarrolladores para que integraran este código en sus aplicaciones. Algunos de ellos dicen que han firmado acuerdos de confidencialidad.

Fueron Serge Egelman y Joel Reardon, dos informáticos, quienes hicieron el descubrimiento. Juntos fundaron AppCensus, una empresa especializada en auditoría de aplicaciones. Ella se habría puesto en contacto con Google para advertirle en octubre de 2021. Este último solo eliminó las aplicaciones móviles en cuestión el 25 de marzo de 2022.

El código espía ha sido detectado en “millones de dispositivos Android” y más concretamente en “varias aplicaciones de oración musulmana, descargadas más de 10 millones de veces” así como en aplicaciones “públicas en general”, detalló el WSJ. Por lo tanto, se infectaron un escáner de códigos QR y un detector de radar de carretera. Los números de teléfono, las ubicaciones y, en algunos casos, parte del contenido del correo electrónico se aspiraron en nombre de Vostrom Holdings, la empresa detrás de Measurement Systems. Tendría un contrato con el gobierno de EE. UU a través de su subsidiaria Packet Forensics.

## Los principales operadores de telecomunicaciones toman medidas energógicas contra las llamadas y los mensajes falsos

Tailandia. Los tres principales operadores de telefonía móvil están uniendo fuerzas con las autoridades para usar inteligencia artificial y otras tecnologías para tratar de eliminar las llamadas y mensajes de texto fraudulentos de los estafadores de los centros de llamadas.

Advanced Info Service, True Corporation y Total Access Communication (DTAC) han intensificado sus esfuerzos para proteger a sus clientes de llamadas y mensajes SMS fraudulentos tras un aumento en los intentos de engañar a las personas por parte de estafadores de centros de llamadas desde fines del año pasado, los tres dijeron los operadores.

Pratthana Lilapanang, jefe de la división de AIS para clientes generales, dijo que la compañía de telecomunicaciones desarrolló AIS Secure Net, un servicio digital gratuito para filtrar spam, mensajes de phishing y virus para proteger a los clientes de AIS.

Natwut Amornvivat, copresidente de True Corporation, dijo que True ha estado trabajando con el Grupo de Trabajo Cibernético de la Policía y la Comisión Nacional de Radiodifusión y Telecomunicaciones para lanzar la línea directa 9777 para recibir quejas sobre llamadas y SMS sospechosos durante todo el día. Los clientes de habla inglesa también pueden llamar a la línea directa 9777, agregó.

Mientras tanto, DTAC anunció en su sitio web que ha abierto la línea directa 1678 para recibir denuncias sobre llamadas y mensajes SMS.

## UJET agrega fuerza con el nuevo programa global de socios de entrega certificados

UJET, Inc., una moderna plataforma de centro de contacto, anunció un nuevo Programa de socio de entrega certificado (CDP) para llevar la solución de centro de contacto en la nube impulsada por IA de nivel empresarial de UJET y Google Cloud a más clientes en todo el mundo. A través de este programa, los clientes pueden identificar socios consultores calificados con conocimientos y experiencia en soluciones UJET.

“Nuestra reciente asociación con Google Cloud en su solución integral de Contact Center AI (CCAI) aumenta las apuestas sobre cómo debe operar y funcionar un centro de contacto moderno”, dijo Vasili Triant, director de operaciones de UJET. “A medida que la demanda de nuestra tecnología de centros de contacto impulsada por IA continúa aumentando, este programa nos permite escalar y ofrecer compromisos excepcionales con los socios y, en última instancia, mejores experiencias para los clientes”.

En este programa CDP, los socios de entrega y los integradores de sistemas pueden obtener la certificación para proporcionar la implementación de Contact Center as a Service (CCaaS) directamente a los clientes finales. Este programa reúne las ventajas de la IA, la escalabilidad en la nube, las capacidades de múltiples experiencias y la estrecha integración con las plataformas de gestión de relaciones con los clientes (CRM).

Quantiphi, una empresa de ingeniería digital pionera en IA, será el primer UJET CDP oficial. Ya como socio global de Google CCAI, son proveedores de aprendizaje automático, análisis de datos e inteligencia artificial conversacional.



“El nuevo rol de Quantiphi como socio de entrega certificado crea más oportunidades para que las empresas transformen digitalmente su CX”, dijo Gaurav Johar, director de práctica de inteligencia artificial conversacional de Quantiphi. “Nos apasionan nuestros clientes y estamos obsesionados con ayudarlos a impulsar el crecimiento. Convertirse en CDP nos da acceso a una plataforma galardonada impulsada por Google CCAI y UJET”.

“Estamos construyendo y escalando rápidamente un ecosistema de socios de entrega global que comparten nuestra visión del centro de contacto moderno y deleitando a los clientes”, dijo Tom Puorro, director comercial de UJET. “Las empresas interesadas que buscan explorar oportunidades de asociación con UJET pueden enviar una solicitud en línea”.

# Fakecalls troyano que pasa por app bancaria para robar datos

Se trata de una falsa aplicación que inserta los logotipos reales de los bancos y muestra los números de asistencia reales.

Analistas de Kaspersky, multinacional dedicada a la ciberseguridad, descubrieron el troyano que, bajo el nombre 'Fakecalls', se hace pasar por una aplicación bancaria e intenta sacar a la víctima datos de pago e información confidencial vía telefónica.

El troyano Fakecalls imita tanto las apps de los bancos más populares como su servicio telefónico de atención al cliente, según explica la compañía.

Los investigadores del caso descubrieron en enero de 2021 tras comprobar que, cuando una víctima llama a la línea directa del banco desde la app creyendo que es la original, el troyano abre su propia llamada falsa.

Es capaz de controlar las llamadas entrantes de bancos para impedir que se pongan en contacto con su cliente, a diferencia de los troyanos bancarios habituales.

Para ello, y tras ser instalada, la falsa app pide una serie de permisos como el acceso a los contactos, el micrófono, la cámara, gps y la gestión de las llamadas, que le permiten descartar las llamadas entrantes y borrarlas del historial del dispositivo.

Por otro, el troyano puede falsificar las llamadas salientes, las que realiza directamente la víctima, para que los ciberdelincuentes entren en contacto con ella. Para llevar a cabo su engaño, muestra su propia pantalla de llamada sobre la del sistema.



Los expertos de Kaspersky aconsejan no dar nunca información confidencial por teléfono. Generalmente a su teléfono o correo electrónico llegarán códigos de seguridad para validar su identidad.

Por último, se recomienda instalar una solución de seguridad de confianza que proteja todos los dispositivos del usuario ante troyanos bancarios y otros programas maliciosos.



## Infosec Institute nombrado ganador del premio “Best-Of” por concienciación y capacitación en seguridad

Infosec Institute, una empresa de educación en seguridad cibernética, anunció que recibió el premio “Best Of” de Expert Insights por su solución de capacitación en conciencia de seguridad, Infosec IQ. Expert Insights reconoció a Infosec como una de las empresas de más rápido crecimiento en la industria de capacitación y concienciación sobre seguridad, enfatizando sus módulos de capacitación interactivos, su extensa biblioteca de contenido, simulaciones de phishing y capacidades de generación de informes.

Los premios Best-Of Security Awareness Training Awards de Expert Insights reconocen a los proveedores de capacitación en función de la calidad de sus materiales de capacitación, cuán personalizable es la solución, los datos proporcionados y lo que los clientes dicen sobre ellos. Los editores de Expert Insights eligen a los ganadores del premio Best-Of en función de una extensa investigación sobre los méritos de cada solución como proveedor de soluciones, las opiniones de los clientes y cómo se comparan con sus competidores.

“En el entorno de trabajo híbrido de hoy en día, las organizaciones deben contar con una capacitación de concienciación sobre seguridad efectiva y atractiva que les brinde a los empleados las habilidades para estar ciberseguros en el trabajo y en el hogar. Infosec IQ no solo brinda miles de recursos para que los clientes elijan, sino que adopta un enfoque experiencial para mantener a los alumnos comprometidos. Este premio reconoce el valor de la capacitación en concienciación sobre seguridad para mitigar el riesgo y desarrollar una cultura de seguridad sólida”, dijo Jack Koziol, gerente general, vicepresidente sénior y fundador de Infosec.

**INFOSEC**  
INSTITUTE

De igual manera, los usuarios pueden procesar de forma global, genérica e integrada en el ERP, operaciones de emisiones, confirmación de anulación, cobros, devolución de cobro y cambios de canal a través del proceso de gestión Movimientos de Recibos bajo la normalización del estándar EIAC.

Todos los destinatarios de estos premios fueron seleccionados específicamente por sus características impresionantes, capacidades sólidas y experiencias de usuario positivas. Expert Insights también considera los precios, los mercados objetivo y el proceso de implementación al seleccionar a los principales proveedores.

## Modern Campus se une a la comunidad de Ellucian Ethos Connected Partners

Modern Campus, una plataforma moderna de participación de estudiantes de educación superior, anunció que se unió a la comunidad Ellucian de socios conectados de Ethos. La plataforma Ethos conecta personas, procesos y aplicaciones en instituciones de educación superior, impulsando el trabajo esencial de colegios y universidades.

Modern Campus trabajó en conjunto con Ellucian, un proveedor de soluciones tecnológicas para la educación superior, y varios clientes mutuos para construir, probar y validar la integración entre Modern Campus Destiny One, una solución para administrar el negocio de la educación continua y profesional, y Ellucian Colleague, una solución de software de planificación de recursos empresariales (ERP) basada en la nube. La integración de Destiny One con Colleague permite a las instituciones mantener un perfil de estudiante común con sincronización bidireccional, informar sobre el plan de estudios sin crédito, el estudiante, el registro y la información de calificación de Colega, y consolidar los registros de crédito y sin crédito de los cursos.

“El acceso a los datos de los estudiantes es clave para involucrar a los estudiantes modernos de por vida; nuestros clientes nos lo dicen todos los días. Con esta integración,

las escuelas pueden ofrecer increíbles experiencias en línea a lo largo del ciclo de vida de los estudiantes, independientemente de si asisten a un curso tradicional de dos o cuatro programas de un año, o un programa sin crédito”, dijo Reuben Pressman, director de productos de Modern Campus. “Obtener el estatus de socio de Ellucian Ethos es una señal del profundo compromiso de Modern Campus para crear un ecosistema rico que elimine la fricción para nuestros socios del campus. Estamos orgullosos de que nuestra asociación con Ellucian continúe con esta última integración”.

“Nos complace asociarnos con Modern Campus para ofrecer soluciones que respalden una mejor experiencia de los estudiantes con datos integrados, para todos los tipos de instituciones y programas, incluidos los programas sin crédito”, dijo John Mullen, vicepresidente senior de desarrollo comercial de Ellucian. “Nuestra plataforma de integración Ethos permite que nuestras API comerciales y de capa de datos creen conexiones perfectas entre las soluciones de Ellucian y las que no son de Ellucian. La integración de Modern Campus agiliza y simplifica los procesos clave del día a día de los estudiantes relacionados con los catálogos de cursos y la gestión del plan de estudios hasta el campus. comunicación.”

## Orion adquirirá Redtail Technology, un CRM basado en web

La adquisición impulsará la misión de Orion de conectar cada etapa del viaje asesor-cliente en una experiencia cohesiva impulsada por la tecnología.

Orion Advisor Solutions, un proveedor de soluciones transformadoras de tecnología patrimonial para asesores fiduciarios, anunció hoy un acuerdo definitivo para adquirir Redtail Technology, una firma líder de software de gestión de relaciones con clientes (CRM) basada en la web que presta servicios a la industria de gestión patrimonial. Juntas, las dos firmas están preparadas para transformar la forma en que los asesores escalan sus negocios a través de tecnología y soluciones subcontratadas, permitiéndoles enfocarse en el servicio al cliente y mantener su ventaja competitiva.

“La incorporación de Redtail a Orion mejorará aún más nuestra experiencia de usuario. Al incorporar el software CRM de última generación de gran prestigio de Redtail con nuestra tecnología de asesoría y contabilidad de cartera, conectaremos el viaje asesor-cliente con una suite de tecnología altamente integrada, la mayoría en uno”.

La incorporación de la tecnología de CRM líder en la industria de Redtail a la plataforma de arquitectura abierta de Orion puede servir como

base para las pilas tecnológicas de los asesores, conectando el viaje entre el asesor y el cliente a través de una plataforma perfectamente integrada de extremo a extremo construida alrededor de un centro de CRM.

“Creamos Redtail hace casi dos décadas para permitir que los asesores independientes brinden experiencias diferenciadas a los clientes y administren mejor su base de clientes a través de procesos sistematizados y, por lo tanto, repetibles. Nuestro objetivo siempre ha sido liberar a los asesores para que pasen más tiempo interactuando con sus clientes y prospectos de manera significativa. Ahora, la oportunidad de unirse a Orion beneficiará en gran medida a las bases de clientes de ambas empresas a través de una experiencia tecnológica integral y perfectamente conectada que resuelve algunos de sus desafíos de integración tecnológica”, dijo Brian McLaughlin, cofundador y director ejecutivo de Redtail. “Hemos trabajado codo con codo como socios de integración durante muchos años; esta es una progresión natural para nosotros unirnos para beneficiar a los RIA que buscan un conjunto integrado de tecnología para hacer crecer sus negocios”.

Después del cierre, el cofundador y director ejecutivo de Redtail, Brian McLaughlin, se convertirá en el presidente de CRM de Orion y reportará al director ejecutivo de Orion, Eric Clarke. En ese momento, McLaughlin se unirá tanto al equipo ejecutivo de Orion como a su Junta Directiva.



dialgoo®

CALL CENTER  
SOFTWARE SOLUTIONS

APP@DIALGOO.COM

WWW.DIALGOO.COM

**CALL CENTER  
SOFTWARE SOLUTIONS**

# Los beneficios de las soluciones en la nube específicas de la industria

El último informe de la industria de Epicor reveló que el 99 % de los tomadores de decisiones en tecnología planean migrar sus operaciones comerciales a soluciones basadas en la nube dentro de los próximos doce meses. A partir de hoy, las empresas tienen 17 veces más probabilidades de aumentar su gasto en la nube en los próximos doce meses. ¿Está usted a la vanguardia?

Hay muchas razones que impulsan esta adopción de la nube, ya que las empresas buscan reenfocarse en los valores comerciales centrales y no en las actividades de TI. Buscan adaptarse mejor al trabajo híbrido e integrarse dentro de sus cadenas de suministro para desarrollar una resiliencia más sólida, además de tener las últimas capacidades y sistemas perennes. Con tantas opciones similares, el desafío es elegir la plataforma operativa adecuada para su negocio, con una solución ERP que aborde sus necesidades actuales pero que tenga la adaptabilidad para lo que puedan ser en el futuro.

específicos de la industria entran en juego. Las soluciones de nube específicas de la industria están diseñadas teniendo en cuenta industrias específicas e incluyen capacidades para impulsar enfoques de mejores prácticas a través de años de innovación y evolución. También permiten la adaptación y la configuración a necesidades específicas con un enfoque en la industria: no es “una talla para todos”.

Con la multitud de proveedores y servicios en la nube ahora disponibles, es importante evaluar cuidadosamente una solución que se alinee con sus objetivos únicos y sea lo suficientemente resistente para satisfacer las demandas de su industria, ahora y en el futuro. Asegúrese de evaluar a los proveedores de ERP con clientes en sus sectores, como fabricación, distribución y suministros para la construcción, y preste atención a la aplicabilidad de las soluciones que se enfocan en organizaciones sin fines de lucro, atención médica o servicios.

Las soluciones ERP genéricas ofrecen una funcionalidad básica, que cubre áreas como la contabilidad y las finanzas, y realizan niveles básicos de operaciones, sin embargo, estos se quedan cortos porque el negocio no es genérico. Ahí es donde los ERP basados en la nube

Listo para usar o personalizado: ¿cuál es mejor?

Una solución en la nube lista para usar funciona hasta que no, sin embargo, la personalización y la configuración tienen un costo. El beneficio de las soluciones específicas de la industria que son adaptables.



## WhatsApp crea “comunidades” para llegar a audiencias más grandes.

Meta (Facebook, Instagram) presentó recientemente una nueva herramienta para WhatsApp, las “comunidades”, que permitirá a sus administradores dirigirse a un gran número de personas y brindar una mejor protección contra los abusos observados en la mensajería.

Las comunidades reunirán a varios grupos existentes, como los padres de alumnos de diferentes cursos de una misma escuela, o incluso los habitantes de una calle que ya participan en uno o más grupos vecinales.

Solo los “administradores” podrán enviar mensajes, los demás participantes solo podrán reaccionar a ellos, con emojis.

Será “como los tableros de anuncios en las escuelas”, dijo Jyoti Sood, gerente de producto de WhatsApp.

La nueva funcionalidad, que debe probarse durante dos meses antes de implementarse internacionalmente, evoca los “canales” de Telegram, otro sistema de mensajería, que se utilizan para transmitir mensajes a una gran audiencia, de forma pública (en canales abiertos a todos) o privado (por invitación).

Pero los usuarios de WhatsApp, no podrán buscar comunidades a las que les gustaría unirse en la mensajería, tendrán que ser parte de un grupo y, por lo tanto, haber sido agregados por un administrador.

Asimismo, “no se puede simplemente tocar la puerta de una comunidad para entrar”, explicó Christina LoNigro, vocera de WhatsApp.

Al mismo tiempo, “Telegram permite conversaciones para cientos de miles de personas; las comunidades de WhatsApp seguirán siendo un servicio de mensajes privados que permite a las personas comunicarse en privado con personas o grupos cercanos”, agregó.

WhatsApp, que superó los dos mil millones de usuarios en todo el mundo en febrero de 2020, también insistió en las medidas adoptadas para limitar ciertos excesos, como la difusión de desinformación a gran escala o el acoso.

Meta enfrenta muchas críticas por estos problemas en sus redes sociales, pero también en sus mensajeros (WhatsApp y Messenger), donde son aún más difíciles de so-

lucionar, ya que los intercambios son privados y encriptados, al menos en el caso de WhatsApp.

Los administradores podrán eliminar mensajes problemáticos en grupos. El contenido solo se puede transferir a un grupo a la vez, para evitar fenómenos de spam. Los grupos están limitados a 256 personas y las comunidades inicialmente están limitadas a unos pocos miles de usuarios.

Finalmente, las comunidades también se pueden utilizar para empresas. “Si un restaurante quiere formar un grupo para compartir sus menús o enviar promociones, puede hacerlo”, señaló Jyoti Sood, antes de aclarar que Meta no planeaba “monetizar” las comunidades.



# Talkdesk y Google se asocian, Verint revela la integración de Zoom

Talkdesk se convierte en socio recomendado de Chrome Enterprise Hoy, en la Channel Partners Conference & Expo, el proveedor de centros de contacto Talkdesk anunció una asociación más profunda con Google, con Talkdesk nombrado socio recomendado de Chrome Enterprise. Con la asociación, los agentes del centro de contacto pueden aprovechar el servicio Talkdesk con Chrome OS. Los usuarios también pueden aprovechar las capacidades existentes, como la extensión Click-to-Call de Chrome de Talkdesk, que convierte los números de teléfono en enlaces en los que se puede hacer clic para una marcación rápida, según Talkdesk.

“A medida que las organizaciones adoptan cada vez más entornos de trabajo híbridos, la seguridad, la flexibilidad, la implementación y la administración son de vital importancia para respaldar a sus equipos y proteger las interacciones con los clientes”, dijo Gregg Fiddes, director de asociaciones de tecnología empresarial de Chrome para Chrome OS. La designación de Chrome Enterprise Recomendado ayuda a promover esos objetivos, agregó.

### Verint lanza la integración nativa de Zoom

El proveedor de participación del cliente Verint anunció que su servicio de registro de cumplimiento ahora está disponible como una

integración nativa de Zoom. Con la integración, las empresas pueden capturar y analizar las comunicaciones de Zoom Phone y Zoom Meetings, que pueden incluir llamadas de voz, videoconferencias y pantallas compartidas. El servicio de registro de cumplimiento de Verint está diseñado para cumplir con los requisitos de industrias específicas como la atención médica y la banca internacional, según Verint.

“La integración de Verint con Zoom Phone y Zoom Meetings nos permite ayudar a las empresas a adoptar las últimas tecnologías de comunicación mientras cumplen con las estrictas exigencias normativas. A medida que el mundo avanza hacia el trabajo híbrido, permitir que los usuarios regulados se comuniquen más allá de las plataformas de voz tradicionales es imprescindible y aumenta la ventaja competitiva para las organizaciones reguladas”, dijo Gary Sorrentino, CIO adjunto de Zoom.

### Ooma presenta un portal web para reemplazos de POTS

El proveedor de servicios de comunicaciones Ooma presentó la semana pasada un portal web para monitorear y administrar sus dispositivos de reemplazo Ooma AirDial POTS. Con el portal Ooma Remote Device Manager (RDM), los equipos y gerentes de TI pueden ver el estado de sus dispositivos AirDial.

# Consejos para trasladar el sistema UC de su empresa a la nube

Migrar sus sistemas de comunicaciones unificadas (UC) a la nube puede ofrecer muchos beneficios para su empresa. Quizás el más obvio es la mayor escalabilidad que viene con las soluciones basadas en la nube. Esto significa que puede agregar rápida y fácilmente más usuarios o ancho de banda a medida que crecen sus necesidades. También puede aprovechar las funciones de seguridad aumentada que no están disponibles con los sistemas UC locales. Sin embargo, si desea disfrutar de estos beneficios, debe planificar la migración cuidadosamente y evitar los riesgos potenciales que implica el proceso.

## Una transición gradual es la clave

No tiene que migrar su sistema UC a la nube en un gran movimiento. La migración escalonada puede ser más segura y beneficiosa. Por ejemplo, primero puede trasladar las tecnologías de UC a los departamentos que se beneficiarán de ellas. Mientras tanto, aquellos que no necesitan urgentemente un sistema UC basado en la nube, como el centro de llamadas de una empresa, pueden seguir usando sistemas locales. Hacer esto permite a los usuarios acceder fácilmente al nuevo sistema sin experimentar interrupciones en la red que puedan obstaculizar su productividad.

## Asegurar suficiente ancho de banda

Inevitablemente surgirán problemas de velocidad y rendimiento, así que asegúrese de cubrir todas las bases antes de la migración. Para hacer esto, debe asegurar un proveedor de servicios de Internet (ISP) confiable, verificar la estabilidad de su red interna y tener un plan de respaldo. Asegurar suficiente ancho de banda es un punto crítico a considerar durante la migración si a menudo experimenta conexiones de red inestables o lentas que podrían plantear problemas graves. Determine el nivel de ancho de banda que necesita toda su empresa y obténgalo de un ISP que pueda brindarlo.

## No te saltes tus pruebas

Puede experimentar una transición fluida de UC a la nube, pero también puede encontrar problemas inesperados que deben resolverse mucho después de que la migración se haya declarado exitosa. Es una buena práctica probar los sistemas a lo largo del proceso de migración para suavizar los impactos potencialmente costosos y lentos. Ya sea que esté probando voz, datos o video, debe realizar pruebas, establecer puntos de referencia para el rendimiento y predecir patrones de uso futuros.

## **Actuar inmediatamente en los puntos problemáticos identificados.**

Después de poner en marcha su sistema UC en la nube, considere la experiencia general del usuario y la disponibilidad de soporte para dispositivos, aplicaciones y otros componentes. ¿Los problemas de conectividad persistentes van a causar problemas durante las llamadas de conferencia? Este y otros problemas pueden resultar perjudiciales a largo plazo, así que téngalos en cuenta cuando decida mantener, mejorar o discontinuar un sistema UC basado en la nube. Su nuevo sistema debería reducir los dolores de cabeza, no exacerbarlos.

## **Supervisar constantemente el rendimiento y la calidad.**

No se sorprenda si encuentra algunos problemas incluso después de realizar pruebas exhaustivas. La migración a la nube requiere planificación y una estrategia sostenible, especialmente si su organización depende de la mensajería instantánea, las conferencias de voz o las videollamadas. También es muy probable que trabaje con varios proveedores, por lo que siempre exija el mejor servicio.

Usted también puede tener una experiencia de migración a la nube de UC segura y sin problemas. Con nuestra tecnología en la nube y nuestros conocimientos de VoIP, nos aseguraremos de que sea un proceso fácil. Contáctenos hoy para aprender más.



# TikTok continúa su ofensiva en realidad aumentada



TikTok está abriendo su plataforma de efectos creativos de realidad aumentada, Effect House, para todos. La red social para compartir videos tiene la intención de fortalecer su biblioteca de efectos inmersivos y dinámicos para atraer a un número creciente de usuarios y fortalecer su estrategia de atracción de marca. Al hacerlo, se posiciona directamente contra Snap, especialista en el género, y Meta con Spark AR.

Del mismo modo los filtros de realidad aumentada, como los que se ofrecen en Snapchat o Facebook Messenger, ahora están en gran medida democratizados. TikTok lo ha entendido y continúa con su ofensiva para fortalecer su biblioteca de efectos, un elemento clave que potencia la red social para compartir videos cortos.

Por lo tanto la compañía anunció recientemente que abriría la versión beta de Effect House a creadores, diseñadores y desarrolladores de todo el mundo. Esta plataforma, lanzada el otoño pasado en versión beta con un número limitado de probadores, facilita la creación de efectos de realidad aumentada para superponer en videos.

Al mismo tiempo, TikTok viene a competir con sus rivales Snapchat y Meta, que también ofrecen un conjunto de herramientas para crear filtros de realidad aumentada para usar en sus aplicaciones.

Asimismo, la creación de filtros permite, en particular, que estas redes sociales acentúen su estrategia orientada al comercio electrónico. Las marcas pueden idear una estrategia de marketing a su alrededor, ya sea probándose cosméticos o ropa, mirando muebles en casa o descubriendo un automóvil. Por ejemplo, Dacia ha rediseñado su estrategia para tener en cuenta estas herramientas y ha reforzado su presencia en Snapchat.



Finalmente esto permite que las marcas se expongan a audiencias más jóvenes y aprovechen una tecnología que se espera que continúe ganando impulso. Más allá del marketing, también permite probar las compras en realidad aumentada, un fenómeno que también está cobrando fuerza.



## Una gran inversión de capital de Elon Musk impulsa a Twitter



Jefe del fabricante de vehículos eléctricos Tesla y de la compañía de vuelos espaciales SpaceX, Elon Musk, puso recientemente, en órbita Twitter tras hacer pública una importante participación en la red social, a la que, no obstante, acusa de coartar la libertad de expresión.

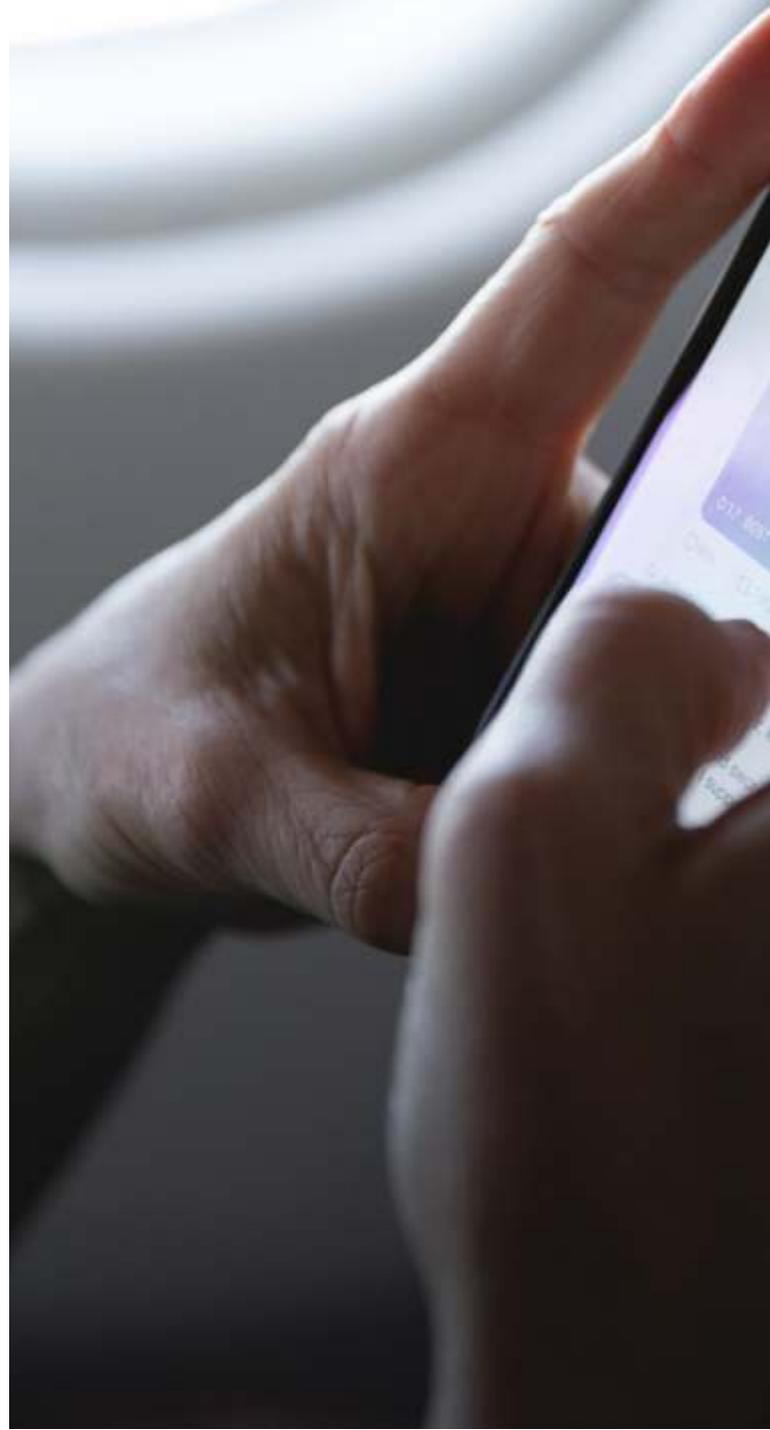
A las 12:15 GMT, la acción del sitio de microblogging se disparó cerca de un 20%, a 47,21 dólares, en el comercio electrónico previo a la apertura de Wall Street.

Según un documento presentado ante la SEC, el regulador bursátil estadounidense, Musk, que es el hombre más rico del planeta, adquirió casi 73,5 millones de acciones ordinarias de Twitter, o el 9,2% del valor bursátil de la empresa.

Esto le convierte en el mayor accionista del grupo, por delante del fondo de inversión Vanguard (8,8%) y el banco Morgan Stanley (8,4%), según datos de Bloomberg.

Según el precio de cierre del viernes de las acciones de Twitter, la inversión del multimillonario nacido en Sudáfrica, es de casi 2900 millones de dólares.

El Sr. Musk habla con mucha frecuencia en la plataforma, donde tiene poco más de 80 millones de suscriptores. Sus anuncios en la red de tuits despiertan polémica con frecuencia.





En el verano de 2018, en particular, publicó un tuit en el que afirmaba tener la financiación adecuada para retirar Tesla de la Bolsa de Valores de Nueva York, sin aportar pruebas.

Después de una nueva publicación desafortunada a principios de 2019, accedió a que sus publicaciones directamente relacionadas con el negocio del fabricante de vehículos eléctricos fueran aprobadas previamente por la SEC.

El dirigente también había renunciado a su puesto como presidente del consejo de administración de Tesla.

Sin embargo, a principios de marzo, Musk le pidió a un juez de Nueva York que anulara el trato que hizo con el agente del mercado de valores por sus tuits, alegando a través de su abogado que la SEC buscaba “hostigar a Tesla y silenciar a Musk”.

El jefe multimillonario también es crítico con las medidas implementadas por Twitter para moderar ciertos contenidos considerados inapropiados.

Finalmente, a finales de marzo, Musk publicó dos encuestas en la red social, una para preguntar a sus seguidores si pensaban que el algoritmo de Twitter debería estar en código fuente abierto (“open source”), la otra para preguntar si creían que la empresa respeta la libertad de expresión. Los votantes respondieron abrumadoramente “sí” a la primera encuesta y “no” a la segunda.

# Diseñando chatbots en WhatsApp

WhatsApp es un canal habitual de los usuarios para comunicarse, hacer compras, recibir ofertas, solicitar información empresarial. Los chatbots de WhatsApp acercan a las empresas a sus clientes, ya que permite el contacto directo y personalizado con sus clientes, entre las funciones con las que a actualmente cuenta se resaltan:

- Botones de respuesta para aumentar conversiones, permitiendo a los usuarios compartir imágenes, hipervínculos, códigos QR, ubicaciones, entre otras.
- Aligerar la carga del contact center ofreciendo un soporte y atención al cliente de primera.
- Apoyo a estrategia de marketing para realizar ofertas y promociones de eventos.
- Canal de venta principal en cada interacción entre los usuarios y el chatbot.
- Segmenta la atención, permite que los agentes físicos se encarguen de casos de usuarios de mayor complejidad mientras que los chatbots se encargan de contestar las preguntas frecuentes de manera sencilla e inmediata, algunos de ellos pueden ser: estados de pedidos, precios de productos, agendamiento de citas, entre otros.

Para diseñar y entrenar un chatbot de WhatsApp, se debe tener en cuenta:

- Con inteligencia artificial, un chatbot puede entender el lenguaje natural del usuario y responderle de la misma manera, a tal punto que el usuario podría no darse cuenta que no está hablando con un agente humano y darle las gracias al finalizar la conversación, sin embargo, es bueno ser claro y dejar a los clientes saber que están comunicándose con un chatbot, ser transparente incrementará la confianza de los clientes hacia la marca y demostrará cuánto se les respeta y valora.
- El Procesamiento de Lenguaje Natural (PLN) hace posible que un chatbot entienda las emociones o intencionalidades de los clientes al interactuar con ellos, para así, una vez el chatbot identifique que ya no puede continuar con el usuario, automáticamente procede a escalar a un agente humano los casos de las personas que así lo requieran.

Incluir más gráficos e imágenes y reemplazar el texto, aprovechar los botones y funcionalidades que WhatsApp ofrece, las respuestas rápidas, los formatos de carrusel y las selecciones de listas para mejorar el flujo de la conversación con los usuarios.

## Algoritmo para predecir los trabajos que serán reemplazados por robots

Se trata de un algoritmo que predice el nivel de riesgo de automatización de cientos de empleos y sugiere alternativas de transición con el mínimo esfuerzo de formación.

Realizado por un equipo de científicos suizos que desarrolló un método capaz de predecir qué profesiones son más propensas a ser sustituidas por robots en el futuro.

Este sistema reveló que la inteligencia artificial no es la única amenaza al empleo humano, pues los trabajos físicos también podrán ser realizados más y más por robots.

De acuerdo con los científicos, los físicos son los profesionales que menor riesgo tienen de ser reemplazados en un futuro cercano por máquinas, mientras que los carniceros y empaquetadores de carne enfrentan el riesgo mayor.

El planteamiento fue publicado por un equipo de especialistas en robótica de la Escuela Politécnica Federal de Lausana (EPFL) y de la Universidad de Lausana, supone una nueva manera de ver el impacto de la robotización en el empleo al apartarse de los análisis clásicos, que se concentran en los programas robotizados basados en la inteligencia artificial que incluyen el reconocimiento de voz y de imagen, de consultoría financiera o los chatbots, que son aplicaciones que

se suelen utilizar en la atención al cliente para ofrecer respuestas automatizadas a las dudas o preguntas más frecuentes.

En palabras del director del Laboratorio de Sistemas Inteligentes del EPFL, Dario Floreano: “En cambio, nosotros no solo consideramos las aplicaciones informáticas, sino robots que pueden realizar trabajos físicos”.

Para su predicción, los investigadores tomaron en consideración documentación de la Comisión Europea que describe docenas de habilidades que se requieren de los actuales y futuros robots, como la manipulación, la percepción, la sensación y la interacción con humanos. También se analizaron las patentes y las descripciones de los robots de última generación.

Al cruzar esa información con los conocimientos y destreza para realizar alrededor de 1.000 trabajos, se pudo determinar que los empleos que requieren que una persona trabaje haciendo movimientos con un nivel de precisión de un milímetro pueden ser realizados sin dificultades por un robot.

“Si el trabajo requiere esa destreza, tiene más probabilidades de ser automatizado que profesiones que requieren un pensamiento crítico y creativo”, concluye el estudio.

Los autores crearon un algoritmo que predice el nivel de riesgo de automatización de cientos de empleos y sugiere alternativas de transición con el mínimo esfuerzo.

[www.okdiga.com](http://www.okdiga.com)

+34 910 606 103

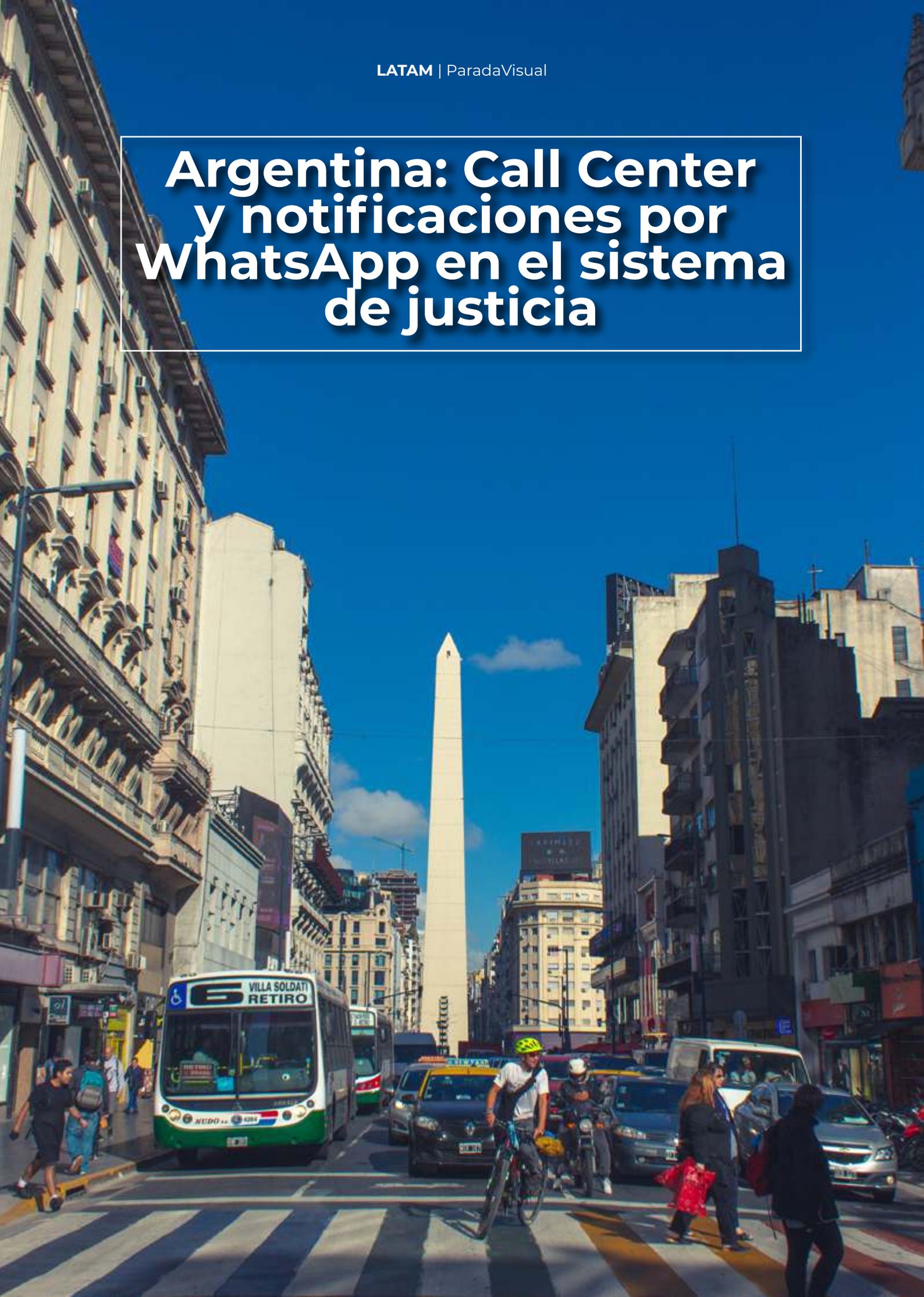


**okdiga**<sup>®</sup>  
Contact Center  
Customer Experience

SOLUCIONES  
INTEGRALES

**DE CONTACT  
CENTER**

# Argentina: Call Center y notificaciones por WhatsApp en el sistema de justicia



En el marco de la modernización del sistema de justicia de la localidad argentina de Mendoza, que proporcione un acceso más amplio de los servicios a la ciudadanía, hay iniciativas con las que desde este poder del Estado pretende ir ampliando el vínculo con quienes lo requieren. Por ello, avanzan con las notificaciones por WhatsApp y el número telefónico único del Poder Judicial.

Así, la justicia mendocina pondrá en funciones un número telefónico único (que unificará los distintos 8-800) para la atención ciudadana. Se trata del 160, que ya está registrado ante el ENACOM (Ente Nacional de Comunicaciones).

En palabras del presidente de la Suprema Corte de Justicia de Mendoza, Dalmiro Garay: “Vamos a ser el primer Poder Judicial en el país que pone a disposición de la ciudadanía el número único de atención ciudadana, el 160, mediante el cual vamos a recibir todos los trámites y consultas, y que a la par, va a incorporar una plataforma de omnicanalidad, facilitando y modernizando así nuestra comunicación con los ciudadanos y con todo aquel que participe en un proceso judicial”.

El ministro de la Corte sostuvo: “Ya hemos firmado el convenio pertinente con el Poder Ejecutivo, para adherirnos a la plataforma, y obtenido los permisos de la autoridad reguladora, por lo que en estas semanas ya se pone funcionamiento este proyecto, que vamos a ir escalando en funcionalidades, para incorporar, entre otros servicios, las

notificaciones a testigos y partes mediante mensajería instantánea (WhatsApp)”.

“El 160 es un número único que va a tener el Poder Judicial. Va a empezar con un proceso paulatino de servicios y se irán agregando todos los servicios que tenemos, con opciones de pedir turnos de mediación, registro público, etc”, explicó Garay y agregó que incluirá a todos los fueros.

Esta plataforma está dirigida especialmente a la gente. “Cualquier ciudadano va a poder llamar para gestionar turnos, realizar consultas, pedir abogado ad hoc, solicitar un codefensor de familia, pedir un informe del Registro de la Propiedad, etc. Además va a recibir notificaciones de ese número”.

A través de esta plataforma se va a registrar el contacto con el sistema ticket, y se dará una respuesta al usuario.

“Ya tenemos el call center, la plataforma está contratada y creemos que en dos semanas va a estar funcionando”, dijo Garay.

“Además, está encaminado el trámite para avanzar con las notificaciones por WhatsApp, como audiencias a testigos o a partes”, agregó.



# Latam: 300 millones de suscripciones 5G en 2027

Latinoamérica podría pasar de 1.3 millones de suscripciones 5G en 2020 a más de 300 millones en 2027.

Se estima que las suscripciones 5G en todo el mundo alcancen los 4.389 millones en 2027, de acuerdo con datos de Statista.

América Latina podría registrar altas tasas de crecimiento, pasando de los mencionados 1.3 millones de suscripciones 5G en 2020 a más de 300 millones para el año 2027.

Se espera que sea el noreste de Asia el que tenga la mayor cantidad de suscripciones, con más de 1.000 millones, mientras que Europa Central y Oriental registrarían la menor cantidad: 230 millones.

Para los próximos cinco años, India y Nepal podrían superar los 500 millones de suscripciones.

Por su parte, el norte de Asia ha sido un líder regional en adaptabilidad 5G. En 2020, la región representó 120 millones de los 216 millones de suscripciones móviles 5G globales.

En el caso de Oriente Medio y África también registrarán un aumento considerable, pasando de 1.46 millones a 310 millones de suscripciones en 2027.

La conectividad 5G incluye mucho más que suscripciones móviles. Los datos muestran que para 2023, los

autos conectados formarán alrededor de 19 millones de puntos finales, lo que constituirá la base más extensa de puntos finales 5G IoT.

Otros factores significativos de 5G e IoT incluyen cámaras de vigilancia y telemática de flotas.



## Chile: 88% por ciento de las personas consultadas considera que el trabajo híbrido es el modelo ideal post pandemia

WeWork, en colaboración con HSM, ha publicado el estudio “Re-definiendo los modelos de trabajo en Latinoamérica”, donde el trabajo híbrido es el modelo ideal post pandemia para los encuestados en Chile, con un 88% de las preferencias de la muestra total, seguido por modalidad virtual con 8% y presencial con 4%.

El objetivo del estudio era recolectar los principales factores que deben orientar estrategias de cultura organizacional durante los próximos meses, y reveló que la preferencia por el retorno al trabajo, de manera híbrida, lidera las opiniones en empresas chilenas de todos los tamaños. Aquellas de 501 a 1.000 empleados son las que más quisieran esta modalidad (100%), seguidas por aquellas de más de 1.000 empleados (95%) y, en tercer lugar, aquellas de 0 a 10 empleados (90%).

Los datos del estudio muestran que el 94% de los consultados, entre 46 a 55 años, prefiere la modalidad de trabajo híbrido. Y tanto los millennials (49%) como la Generación Z (40%) y los Baby Boomers (67%) prefieren trabajar 2 días presenciales y 3 remotos.

El 33% de los encuestados considerados como socios y/o fundadores de empresas en Chile quisieran que sus equipos volvieran al trabajo bajo la modalidad híbrida de 3 días presenciales y 2 remotos.

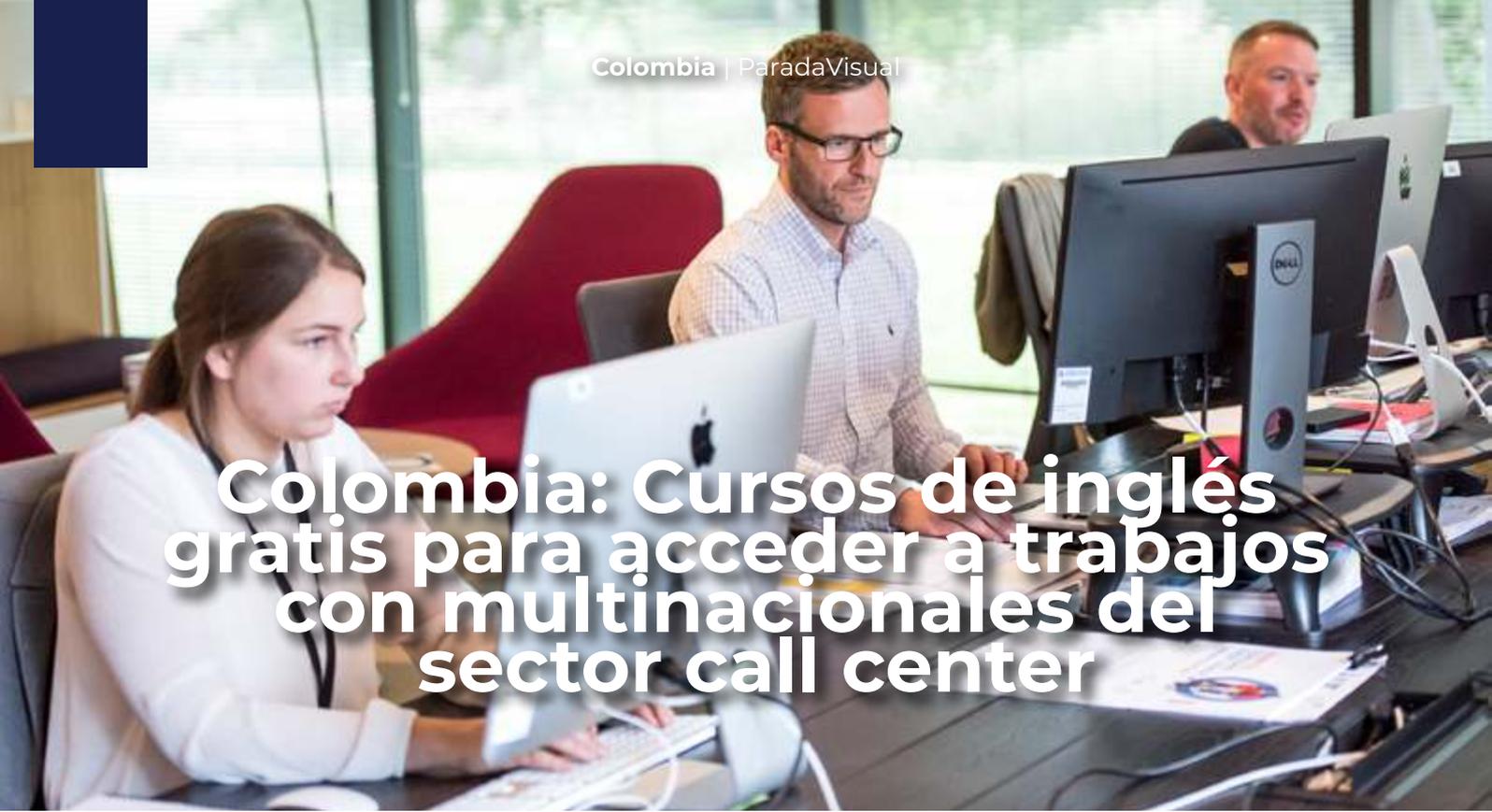
Por otra parte, el 56% de los encuestados afirma que se siente seguro/a para volver a la oficina teniendo en cuenta los espacios con protocolos de alta seguridad, el uso de mascarillas y el distanciamiento.



También se aborda la posición de quienes trabajan en áreas de recursos humanos sobre la mejor forma de retomar el trabajo presencial y lo que buscan los reclutadores chilenos en los futuros colaboradores post-pandémicos. El 40% de los encuestados que pertenece al área de Recursos Humanos en compañías chilenas afirman que el modelo ideal de trabajo para volver a las oficinas es aquel compuesto por un día de trabajo presencial y cuatro remotos y que debe ser en un espacio en donde puede haber una rotación entre los empleados de la misma área. Respecto a las capacidades principales que los reclutadores chilenos buscan actualmente, se logra identificar que el 93% de los encuestados que hacen parte del área de Recursos Humanos reconocen que, la autonomía es la habilidad más valorada en el entorno laboral post pandémico.



El 77% de los encuestados afirman que la principal desventaja de los modelos de trabajo tradicionales/presenciales es la pérdida de tiempo en desplazamientos y viajes. Como resultado del estudio, WeWork reflexiona que este es un punto que ayudaría a que muchas empresas tomarán la decisión de implementar modelos híbridos de trabajo; pero, a su vez, es también uno de los que se creen más difíciles de implementar.



# Colombia: Cursos de inglés gratis para acceder a trabajos con multinacionales del sector call center

El Sena (Servicio Nacional de Aprendizaje) abrió una nueva convocatoria para que los colombianos se inscriban en sus cursos de inglés 'online' gratis con los que buscarán que miles de personas mejoren en este idioma y puedan tener mejores oportunidades en el extranjero o dentro del país.

Con inscripciones permanentes, esta entidad tiene abierto el programa para aprender inglés sin salir de casa, pues es de modalidad virtual y son los estudiantes quienes van llevando el ritmo de su estudio.

El curso es para todo tipo de personas, pero los que más aplican son aquellos que quieren mejorar en su vocabulario con el fin de emigrar del país o acceder a mejores ofertas de empleo dentro de Colombia con empresas multinacionales del sector call center por ejemplo.

Entre los requisitos que piden para quedarse con uno de estos cupos en los cursos de inglés del Sena están tener dominio de los elementos básicos en el manejo de las herramientas informáticas y de comunicación como:

- Correo electrónico
- Chats
- Procesadores de texto
- Software para presentaciones
- Navegadores de internet
- Herramientas tecnológicas necesarias para la información virtual

En la página web del Sena están habilitados todos los pasos y los requerimientos exigidos para poder tener uno de estos cupos con los que miles de personas pueden mejorar en un segundo idioma.

Los interesados deben registrarse en la plataforma y cumplir con los 11 pasos hasta poder validar su perfil allí con el que va a tener acceso a todos los contenidos para estudiar gratis.



# Brasil: Avances hacia legislación sobre inteligencia artificial

El gigante amazónico, Brasil, avanza hacia una legislación sobre inteligencia artificial, comienza a dar sus pasos administrativos para bocetar, delinear y elaborar un proyecto legislativo que regule el sector en el país. Ya existe una comisión de 18 juristas que abordará la temática y que tendrá 120 días para elevar una propuesta al Senado.

El abordaje se realizará sobre la base de textos discutidos con antelación, como es el caso del proyecto de ley 21/2020 que ya fue aprobado por la cámara de Diputados, y los 5.051/2019 y 872/2021, tal como lo recuerda la propia agencia de noticias del Senado Brasileño; al tiempo que se profundizará en los detalles de las experiencias internacionales como, por ejemplo, de la Unión Europea.

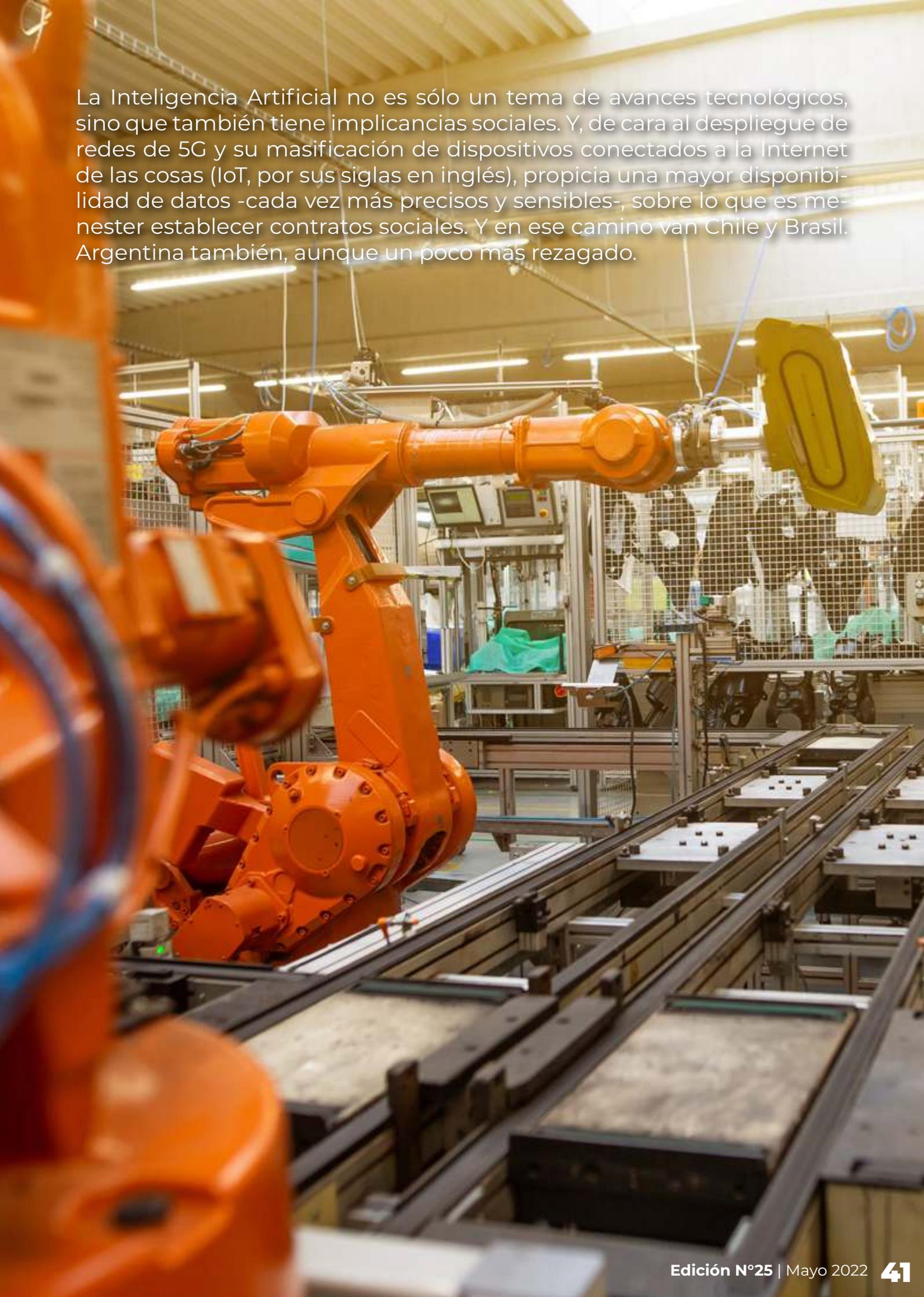
En palabras del senador Eduardo Gomes (MDB-TO): “La inteligencia artificial impacta cada vez más en la vida pública de los estados y en la vida privada de los ciudadanos. En gran medida, esto es en beneficio de la sociedad, pero las consecuencias de este proceso no siempre son positivas, como sugieren las distopías y las historias de ciencia ficción cada vez más frecuentes en la actualidad. Con la vertiginosa expansión de esta rama, ha llegado el momento de disciplinarla. ¿Cómo identificar la responsabilidad legal en un evento causado o mediado

por inteligencia artificial?”.

El jurista Ricardo Cueva, ministro del Superior Tribunal de Justicia (STJ) y presidente de la comisión, garantizó que el colegiado escuchará a todos los actores involucrados: el sector privado, la sociedad civil y a los organismos intergubernamentales y multilaterales vinculados al tema. A su vez, la jurista Laura Schertel Ferreira Mendes es la relatora del caso y quien adelantó que esta comisión de trabajo abordará los contextos económico-sociales y los beneficios de la Inteligencia Artificial, su desarrollo sostenible, el horizonte de innovación, su investigación y el desarrollo, la seguridad pública, los usos en industrias verticales, entre otros aspectos, como también el uso y no uso de los personales vinculados a los límites éticos de la práctica.

Chile fue el país que dio un paso fundacional en la materia: desarrolló un Plan Nacional de Inteligencia Artificial que contará con 32.259.100 dólares (26.000 millones de pesos) y mediante el que busca crear un marco normativo acorde para promover su desarrollo y su uso responsable.

La Inteligencia Artificial no es sólo un tema de avances tecnológicos, sino que también tiene implicancias sociales. Y, de cara al despliegue de redes de 5G y su masificación de dispositivos conectados a la Internet de las cosas (IoT, por sus siglas en inglés), propicia una mayor disponibilidad de datos -cada vez más precisos y sensibles-, sobre lo que es menester establecer contratos sociales. Y en ese camino van Chile y Brasil. Argentina también, aunque un poco más rezagado.



# Ecuador: Centro de datos de Claro obtiene certificaciones por seguridad y robustez

En Ecuador, los centros de datos de Claro han obtenido las certificaciones TIER III, que garantiza un alto nivel de calidad y disponibilidad, y PCI, que reafirma el respaldo eficiente y seguro de la información de sus clientes del sector bancario.

Uno de los centros de datos obtuvo la certificación PCI-DSS, que garantiza su cumplimiento con el estándar mundial de seguridad de datos creado por las principales marcas que emiten tarjetas de pago. La certificación PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Center) asegura que el centro de datos de más de 5 mil metros cuadrados ubicado en Durán tiene la capacidad de gestionar y respaldar la seguridad de los sistemas financieros de los tarjetahabientes.

De los 30 centros de datos que América Móvil tiene en 11 países de América Latina, dos están situados en Ecuador, en las ciudades de Quito y Durán. Ambos han brindado una disponibilidad del 100% entre 2013 y 2022, por lo que no han tenido ninguna interrupción o downtime en una década.

Los dos tienen la certificación TIER III Design, que reafirma la calidad y disponibilidad al operar y administrar equipos sensibles que soportan las aplicaciones críticas.

En palabras del Gerente Nacional Corporativo de Claro Ecuador, Byron Añazco, las certificaciones “están enfocadas en dar la robustez, seguridad y escalabilidad que tienen las plataformas de data centers, que en nuestro caso hemos llamado Data Xperience Center”.

Los dos centros de datos ofrecen espacios, servidores virtuales, redes de almacenamiento y servicios profesionales de Tecnologías de la Información y poseen las certificaciones ISO 9001, enfocada en los procesos de gestión de calidad, y la ISO 27001, vinculada a la seguridad.

En cuanto a la seguridad de los datos de sus clientes, Añazco explica el proceso: “En la parte de seguridad, existen diferentes puntos de control: en cuanto a los clientes finales, hay soluciones que trabajan con los dispositivos; el segundo son los puntos de acceso a Internet, y otro punto de control es el filtrado de datos”.



Además, cuentan con niveles adicionales de control, como los cortafuegos (firewalls) y el software de prevención de pérdida de datos (DLP), así como protocolos de seguridad física, a través del control de acceso a las instalaciones a través de los permisos y la vigilancia.

También resaltó el servicio de Nube empresarial, una de las estrategias regionales de América Móvil, que Claro Ecuador lanzó comercialmente en 2021: “Nosotros adaptamos las soluciones en función de las necesidades de nuestros

clientes, ese es uno de nuestros diferenciales. Siempre buscamos tener respaldo local, regional e internacional”.



**¡ANUNCIA CON  
NOSOTROS!**



**A UN CLICK *DE DISTANCIA!***

WWW.PARADAVISUAL.COM

**ParadaVisual®**

Portal especializado en Customer Experience y Contact Center

# Banca digital: la oferta cada vez más madura que los clientes deben seguir





Los procesos digitales bancarios son cada vez más maduros. Las tecnologías ahora permiten a estas instituciones identificar correctamente a sus nuevos clientes de forma remota, en cumplimiento de las disposiciones legales de vigilancia y lucha contra el blanqueo de capitales.

Asimismo en el sector bancario, la digitalización del recorrido del cliente se ha convertido en un reto diario. En Marruecos, todos los bancos, incluidos los participativos, ahora ofrecen aplicaciones bancarias que ofrecen todo tipo de operaciones en su cuenta bancaria. Recientemente, los bancos han ido aún más lejos al ofrecer la apertura de una cuenta en línea, con la clave, el recibo de su RIB e incluso en ocasiones su tarjeta bancaria por correo seguro. CFG Bank, por ejemplo, promete abrir una cuenta en línea en solo 20 minutos.

De hecho, debe completar un formulario de solicitud para abrir una cuenta. El banco llama al cliente dentro de las 24 horas para confirmar su identidad y la elección del plan. Finalmente, el contrato y la tarjeta bancaria se entregan al cliente, en su domicilio, en un plazo de 24 horas, promete el banco. Por lo tanto “en algunos bancos se envía este tipo de documentos a través de los servicios de Amana o cualquier otro medio de mensajería nacional”, explicó un ejecutivo bancario que pidió anonimato. Otros bancos han optado por ir más allá al optar por tecnologías avanzadas para la identificación de clientes. El banco Attijariwafa se basa, por ejemplo, para su procedimiento de apertura de cuenta online, en el reconocimiento facial acompañado de una videoconferencia entre el cliente y un asesor.

Al hacerlo, los bancos cumplen con los requisitos de diligencia debida, incluida la Directiva n° 6/W/2021 de Bank Al-Maghrib, relativa a las obligaciones de diligencia debida en grupos, comúnmente denominada en el sector bancario como KYC (conozca a su cliente). A pesar de estos avances tecnológicos, los bancos siguen exigiendo una visita a la agencia para cualquier apertura de cuenta bancaria.

Del mismo modo, muchos clientes inician el proceso de apertura de cuenta en línea, pero se detienen de inmediato tan pronto como el proceso de apertura en línea se vuelve complicado para ellos. Según Gartner, miembro del S&P 500 (facturación anual de 4.000 millones de dólares), en 2018, las reclamaciones abandonadas totalizaron pérdidas por 3,3 billones de dólares. Además, el 96% de los clientes que han tenido una experiencia bancaria difícil se vuelven desleales a su banco.

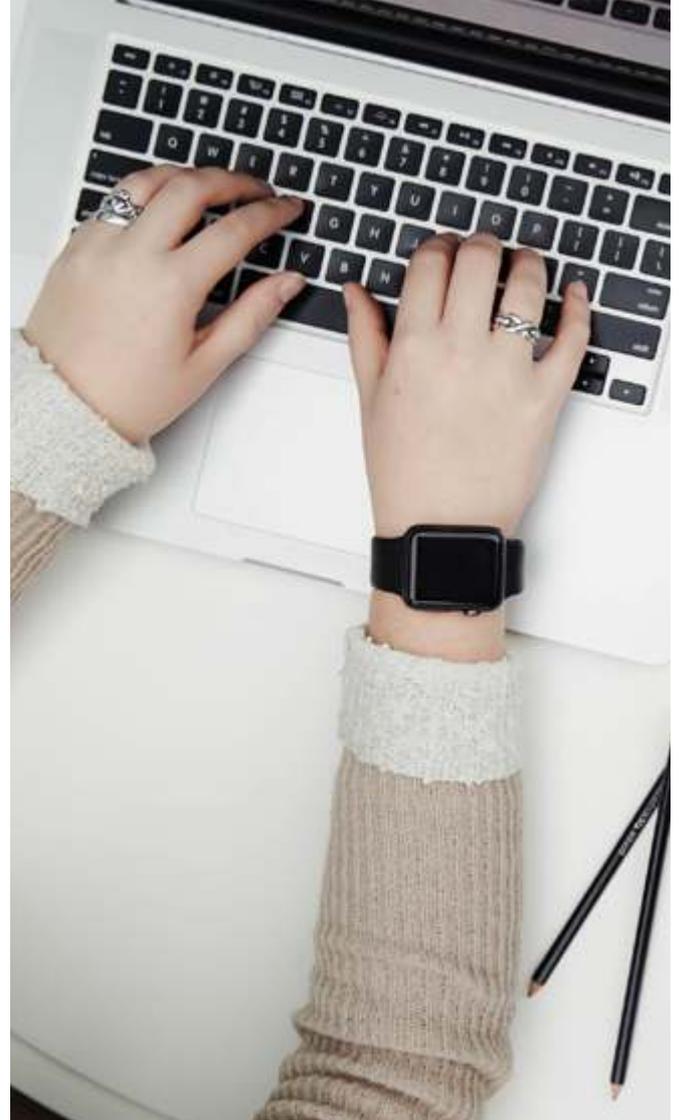
Finalmente a pesar de la facilidad que brindan las aplicaciones bancarias, su uso es limitado y lo seguirá siendo por un tiempo. Y esto a causa del analfabetismo que es el primer obstáculo para el desarrollo real de este canal. “Incluso entre las poblaciones educadas, muchos no tienen una dirección de correo electrónico y no saben cómo restablecer sus contraseñas. Muchos otros utilizan las aplicaciones móviles de sus bancos sólo para consultar sus saldos, aunque ofrecen multitud de funcionalidades”, especificó este interlocutor.



## Contaminación digital: el eco-diseño de software, un imperativo de responsabilidad social en un mundo digitalizado.

Según la Dra. Lamiae Benhayoun, profesora investigadora en Rabat Business School & Sra. Vanessa Pri-so, consultora de DXC technologies en Francia, “hoy en día, la huella de carbono de las actividades digitales no se mide en número de hojas, sino en kilogramos de CO<sub>2</sub>. El sector digital sería equivalente al de la aviación en términos de huella de carbono. Las cifras que a menudo aparecen apuntan a los caprichos de la contaminación material de las tecnologías. Por ejemplo, el diseño de un chip electrónico 2g requiere 32 kilos de materia prima. Un centro de datos de 10.000 m<sup>2</sup> consume de media tanto como una ciudad de 50.000 habitantes. Las cajas de Internet permanentemente encendidas pero utilizadas solo unas pocas horas al día tienen un consumo equivalente a la producción de tres reactores nucleares” puntualizó.

Sin embargo, una parte significativa de los gases de efecto invernadero digitales es causada por herramientas de software. Esta contaminación discreta es generalmente poco mencionada, quizás se deba a que el campo tecnológico inmaterial está menos estandarizado, menos regulado. Enviar un correo electrónico con un archivo adjunto produce alrededor de 50g de CO<sub>2</sub>, equivalente al consumo de una bombilla encendida durante 24 horas.

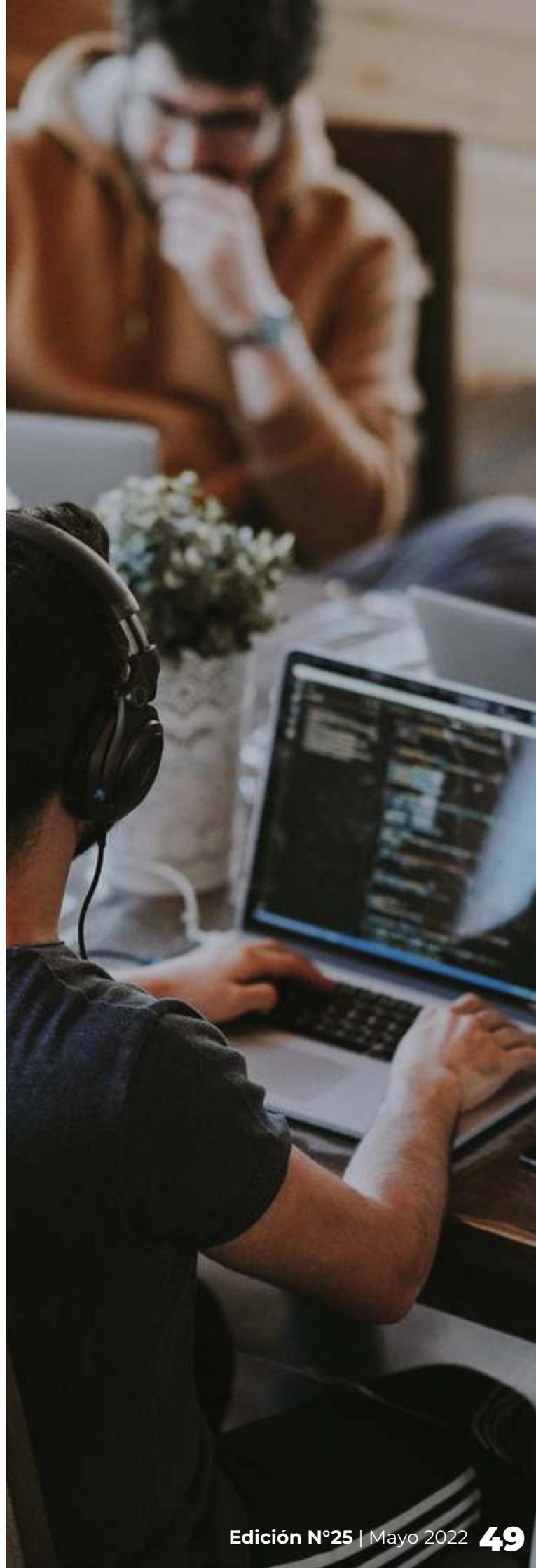


Asimismo una hora de videoconferencia con la cámara encendida emite 1kg de dióxido de carbono, tanto como un viaje de 600km en TGV. Antes de la pandemia de Covid-19, las tendencias globales de uso digital pronosticaban una duplicación de las emisiones de carbono del sector entre 2010 y 2025. Estas previsiones ahora se han cuadruplicado debido a la crisis sanitaria y los nuevos métodos de trabajo resultantes.

Covid ha impuesto el teletrabajo y por lo tanto el uso de herramientas de software de trabajo remoto, para permitir la colaboración y el acceso a un lugar de trabajo virtual desde cualquier lugar. Podemos citar plataformas como MS Teams, Skype, Zoom, la suite Office, etc.



Las organizaciones utilizan estas herramientas para mejorar su rendimiento y sobrevivir en un entorno altamente turbulento. Están respaldados por una multitud de editores de software, actores que proporcionan a las organizaciones el software necesario para el correcto funcionamiento de sus actividades. Sabiendo que los usuarios son cada vez más aficionados a estas herramientas para facilitar su vida diaria, los editores están innovando para satisfacer la demanda y ofrecer una gran cantidad de funciones de software, pero ahí es donde es la fuente del problema. Esta innovación está lejos de estar al servicio del medio ambiente, sino que conduce a un círculo vicioso de sobreconsumo de hardware y software con una huella de carbono que crece exponencialmente.



# Cuando un operador de telecomunicaciones populariza la agricultura 4.0.

El papel de las técnicas de comunicación y la tecnología digital para apoyar el desarrollo del sector agrícola en la región de Souss-Massa, fue el tema central de una jornada de comunicación celebrada recientemente en Agadir.

Organizado por Maroc Telecom y la Dirección Regional de Agricultura de Souss-Massa, este encuentro, que reunió a más de 70 participantes que representaban a los profesionales del sector agrícola de la región y a los actores privados locales, fue una buena oportunidad para comunicarse con diversos socios sobre las modernas tecnologías digitales, y que podrán contribuir al desarrollo del sector agrícola y a aumentar su productividad.

En su discurso, el Director Regional de Agricultura, Nouredine Kassa, destacó la importancia del sector agrícola en la región de Souss-Massa y su excepcional contribución a la producción nacional, al abastecimiento de los mercados nacionales y extranjeros.

También subrayó la importancia y el papel clave que desempeña la tecnología digital en el desarrollo del sector agrícola en la región, especialmente porque la región de Souss-Massa es pionera en este ámbito, gracias a la puesta en marcha de numerosos proyectos y experiencias de éxito, como el proyecto de El Guerdan. Según él, se han programado 7 proyectos estructurantes relacionados con la digitalización del sector agrícola en la región de Souss-Massa en el marco de la estrategia Generation Green.



Estos proyectos pretenden continuar esta dinámica y fomentar el uso de las técnicas de digitalización en los nuevos sectores agrícolas. Por su parte, el director regional de Maroc Telecom, Mohamed El-Malki, se centró en el importante papel que desempeña Maroc Telecom a la hora de proporcionar las últimas novedades tecnológicas en beneficio de sus clientes, entre los que se encuentran los profesionales del sector agrícola, de ahí la importancia de esta jornada de comunicación, y que viene a compartir con ellos las últimas novedades tecnológicas para aumentar su productividad y mejorar sus ingresos.

Según los demás ponentes, la transformación digital representa una oportunidad para el desarrollo del sector agrícola. De hecho, este nuevo ámbito digital favorece la creación de nuevos empleos, la mejora de la rentabilidad de las explotaciones y la inclusión de los pequeños agricultores.

En conclusión, la transformación digital del sector agrícola es uno de los objetivos de la nueva estrategia verde “Generación Verde 2020-2030” y la digitalización del sistema de ayudas agrícolas concedidas a través del Fondo de Desarrollo Agrícola (FAD), es uno de los principales proyectos. La digitalización también permite luchar contra las plagas y las enfermedades, especialmente mediante el uso de drones. Esto permite aplicar los tratamientos de forma mucho más rápida y menos costosa, así como aumentar el rendimiento de los cultivos y reducir el riesgo de pérdidas tras la cosecha. Por ejemplo, tienen más información sobre el tiempo y, por tanto, pueden adaptarse más fácilmente a las condiciones climáticas, planificar sus tareas y contribuir a la conservación del suelo.

# Monedas digitales, un activo para la recuperación económica del continente

Impulsar la recuperación económica a través del desarrollo de las finanzas digitales se ha vuelto esencial. Es en este sentido que la Comisión Económica para África de las Naciones Unidas (ECA) organizó recientemente un webinar sobre el tema “Innovar en la financiación de la recuperación económica: las finanzas digitales en el norte de África”.

El evento fue una oportunidad para que los expertos se centraran en las formas de reducir la brecha digital y fortalecer la alfabetización digital, en particular. “Creo que la mayoría de los bancos centrales africanos deberían estar cada vez más interesados en las monedas digitales y, sobre todo, prepararse para su llegada, es solo cuestión de tiempo”, subrayó el profesor Nabil Jedlane, académico, jefe del departamento de gestión y jefe del equipo de investigación “Economía y gestión de riesgos” de la Escuela Nacional de Comercio y Gestión de Tánger (ENCGT).

Según Nabil, las monedas digitales del banco central (MNBC), no pretenden reemplazar el dinero fiduciario sino responder a los problemas de soberanía y estabilidad financiera que plantean las criptomonedas. Incluso recomienda completar la integración comercial de ZLECAf creando un MNBC común.

El objetivo es reducir los costos de intermediación y fortalecer la seguridad de los intercambios, luchar contra el lavado de dinero, la corrupción y mantener la soberanía de las naciones frente a las criptomonedas privadas. “Las autoridades monetarias de nuestros países deben hacerse las preguntas correctas, en particular si estamos listos, hoy, para reemplazar un tercero institucional de confianza (el banco central), por un algoritmo”, se pregunta por su parte el profesor Dhafer Saidane. Para este responsable del Observatorio Internacional de Finanzas Sostenibles y Fintech de la Skema Business School de París, la implementación de esta transición digital no puede darse sin una transición ecológica, que requiere educación, leyes y reglamentos. “La crisis del Covid ha puesto de manifiesto los límites de la financiación tradicional.

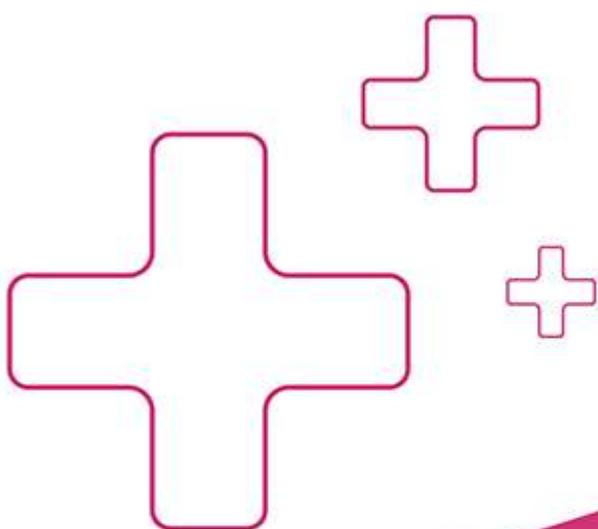
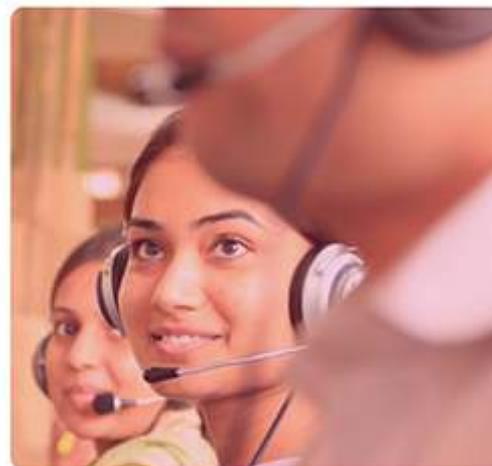
Finalmente, “la digitalización de las finanzas se está acelerando con el desarrollo de tecnología avanzada”, dice Babacar Sène, profesor asociado de la Universidad Cheikh Anta Diop en Dakar y director del centro de investigación económica aplicada.

En definitiva, reactivar la economía africana requiere, entre otras cosas, encontrar alternativas a la financiación tradicional y el uso por parte de los Bancos Centrales de la región de monedas digitales.

**descuelgo**<sup>®</sup>  
Portal de empleo para Call Center

**LOS MEJORES  
EMPLEOS DE  
CALL CENTER  
EN UN SOLO  
LUGAR**

[www.descuelgo.com](http://www.descuelgo.com)



# Huawei Marruecos gana el premio a la mejor estrategia de concientización sobre ciberseguridad.

Durante la conferencia “Innovation and Cyber Security Series – Egypt 2022” celebrada en El Cairo recientemente, Huawei Marruecos presentó las últimas innovaciones desarrolladas por la empresa, así como los diferentes enfoques estratégicos que adopta la marca en el campo de la creación de sistemas E&E. Huawei Marruecos también enumeró los diferentes tipos de protocolos a seguir en materia de ciberseguridad y que son capaces de garantizar una transformación digital segura de la industria y las empresas.

Asimismo Huawei Marruecos estuvo representada por Lihongjun, Director Regional de Ciberseguridad, Protección de Datos Privados y por Youssef Ait Kaddour, director de Seguridad Cibernética de Huawei Marruecos.

Por lo tanto la participación de Huawei en esta reunión, se produce a raíz de la visión y las direcciones estratégicas de la empresa. Como líder en soluciones de telecomunicaciones y TIC, Huawei continúa trabajando en estrecha colaboración con sus socios, así como con los reguladores de telecomunicaciones para impulsar la transformación digital de los países del norte de África. Como tal, Huawei continúa alentando el intercambio de mejores prácticas en ciberseguridad, pero también para promover “el establecimiento de un Sistema

Integral de Garantía de Ciberseguridad” destinado a promover la resiliencia cibernética para todos los niveles, ya sean soluciones o servicios para empresas o infraestructura disponible.

Al mismo tiempo Lihongjun, destacó los mecanismos y procedimientos que debe seguir una empresa para garantizar la seguridad de sus productos y servicios. Además Lihongjun también señaló la importancia de proporcionar niveles suficientes de ciberseguridad y garantizar que todas las partes interesadas dentro de las empresas puedan trabajar juntas para lograr este fin. Lihongjun participó en una sesión titulada “Integración de un marco de seguridad colaborativo para garantizar las herramientas, la capacitación y los recursos adecuados necesarios para proteger la información”.

Por su parte, Youssef Ait Kaddour dijo: “Como proveedor de infraestructura TIC, Huawei trabaja constantemente para elevar los estándares de la industria de las telecomunicaciones y las TIC, así como para promover la ciberseguridad, fomentar las mejores prácticas y cumplir escrupulosamente con los diversos requisitos de ciberseguridad en todos los niveles de sus procesos de negocio E2E. Huawei también ha firmado varios acuerdos en el área de ciberseguridad.

## Chakib Achour: “Una nube soberana serviría al gobierno, al ciudadano y a las empresas privadas”

La soberanía digital ya no es un lujo. Pero su implementación requiere infraestructura, conectividad, talento y legislación acompañada de financiamiento para estar a la altura de las ambiciones. Esta es, en cualquier caso, la convicción de Chakib Achour, Marketing Business Strategy Director de Huawei Marruecos.

Asimismo Chakib Achour explicó, “que la soberanía digital significa tener un centro de datos en territorio marroquí gestionado por el gobierno marroquí. En este caso no se envían datos fuera de Marruecos. Por ejemplo, los intercambios de Whatsapp de altos funcionarios o ministros se consideran sensibles. Como tales, no deben transitar por el extranjero. Por lo tanto, los datos son un activo y deben, como tales, ser controlados por el gobierno y estar disponibles para los ciudadanos. Por eso es necesaria la soberanía digital. Una nube soberana, con datos marroquíes almacenados en Marruecos según un marco legal marroquí, permitirá tener control sobre los datos. Este es un tema que actualmente está en el centro de los debates políticos. La soberanía también nos permite desarrollar la innovación”.

Del mismo modo, el desafío de la soberanía digital no es fácil de superar, ya que depende del compromiso político y de una alianza público-privada inquebrantable. Otro requisito previo: la conectividad.

Además dijo la misma fuente “que en Marruecos, debemos tener un plan nacional de banda ancha para ofrecer Internet fijo en todo el país. En este sentido, el pooling es un tema real para nosotros y sé que el regulador está trabajando seriamente en este tema. ¿Por qué? Porque ya no es de recibo ver a los 3 operadores desplegando, a su vez, fibra óptica en un distrito con todo lo que eso implica en términos de trabajo, cuando la fibra la pueden compartir simplemente los 3 operadores” destacó.

Sin embargo, otra condición para el rápido desarrollo de Internet en Marruecos, es la posibilidad de que los presidentes de las regiones impongan, para el buen desarrollo económico, la instalación de internet de banda ancha en sus regiones, aun cuando estas no ofrezcan una alta densidad de población. En otros países, esto es bastante posible. En Francia, la banda ancha se ha desarrollado muy bien porque se ha dado autoridad a las regiones

Finalmente el director de Huawei en Marruecos explicó “que han tomado la delantera en esta tecnología configurando casos de uso como la ciudad inteligente, la industria química, los sensores IoT, la industria 4.0 o incluso el riego inteligente. Todos estos elementos fueron presentados por Huawei recientemente en Barcelona. 5G es una tecnología técnicamente madura en Huawei.



imgIX

imgIX

## El notariado: ¡se digitaliza!

La CNONM presenta Tadbirnot, una plataforma para la firma y archivo electrónico de documentos y actas notariales. La Orden también ha firmado un acuerdo con la DGSN para permitir que los notarios reciban licencias para utilizar los datos de la CNIE v2.0.

La profesión notarial se está modernizando. Hoy en día, los notarios y sus clientes pueden firmar escrituras electrónicamente y almacenarlas en espacios de archivo electrónico seguro. Es gracias al portal nacional Tadbirnot, una plataforma de firma y archivo electrónico de documentos y actas notariales, una nueva opción posible.

Presentada recientemente en Casablanca por el Consejo Nacional de la Orden del Notariado de Marruecos (CNONM), esta plataforma, que se enmarca en la estrategia para la transformación digital de la profesión notarial en Marruecos, permitirá a los notarios firmar electrónicamente sus escrituras y documentos intercambiados, en particular con los servicios de catastro. Desarrollado en colaboración con Sigital, empresa marroquí especializada en desmaterialización y confianza digital, Tadbirnot se ha convertido en una necesidad con la crisis sanitaria que ha puesto de manifiesto la necesidad de utilizar la tecnología digital y la inteligencia artificial, según ha indicado el presidente de la CNONM, Abdellatif Yagou.

Esta plataforma, explicó, permite varias soluciones entre las que se encuentran la firma electrónica de actas notariales y la recepción de escrituras electrónicas a distancia, destacando que la ley de la tarjeta nacional electrónica ha permitido ciertas órdenes de acceso a datos bajo la condición de ser autorizado por la Dirección General de Seguridad Nacional (DGSN).

En este sentido, la orden ha firmado un convenio con la DGSN para permitir a los notarios recibir licencias de uso de datos de la CNIE v2.0, destacando que gracias a estas licencias los notarios podrán autenticar tarjetas y la identidad de personas más el ingreso de los datos que aparecen en la tarjeta nacional para evitar la falsificación de la CNIE v2.0.

Además, durante esta reunión también se realizó la presentación de la plataforma de autenticación en línea, de las cédulas de identidad electrónicas nacionales de las partes del acto, que forma parte del protocolo de convenio suscrito el 18 de octubre de 2021 entre la DGSN y la CNONM, para la autorización de los notarios, para utilizar las funcionalidades técnicas de la CNIE, sabiendo que la CNIE v2.0 es simple de autenticar y extremadamente difícil de falsificar.

De igual forma, la Dirección General de Seguridad Nacional emitió licencias de uso de datos CNIE v2.0 a los notarios presentes. Tenga en cuenta que el CNIE v2.0 está equipado con chips de última generación con capacidad de almacenamiento extendida, acceso rápido a los datos, un nuevo algoritmo.

# Evento: Celebrado en Madrid el Salesforce Service Summit

Salesforce ha celebrado en Madrid el Salesforce Service Summit, evento centrado en las tendencias de servicios Cloud y atención al cliente.

Ha reunido en Madrid a más de 250 profesionales en un evento presencial que ha abordado cuestiones relacionadas con las soluciones tecnológicas en la Nube dirigidas a la atención al cliente y los contact center.

En otro orden de ideas, el estudio Salesforce State of Service ha mostrado que un 77 % de los empleados considera positivamente la automatización de tareas rutinarias, al permitirles la concentración para afrontar trabajos más complejos. A ello pueden ayudar tecnologías de digitalización de procesos como el Voice-to-Text, que ya están incorporándose en los contact center.

Salesforce ha mostrado a sus clientes y partners cómo la vista unificada de los clientes es capaz de mejorar los índices de resolución de casos, con un servicio en tiempo real que posibilita la reacción ante cualquier incidencia.

Entre los asistentes se encontraban nombres como EDP, Renault RCI Bank y Onnera Group, que han compartido su experiencia en cuanto a los departamentos de atención al cliente y el trabajo de campo que han podido desarrollar gracias a herramientas de Salesforce como Service Cloud y Field Service.

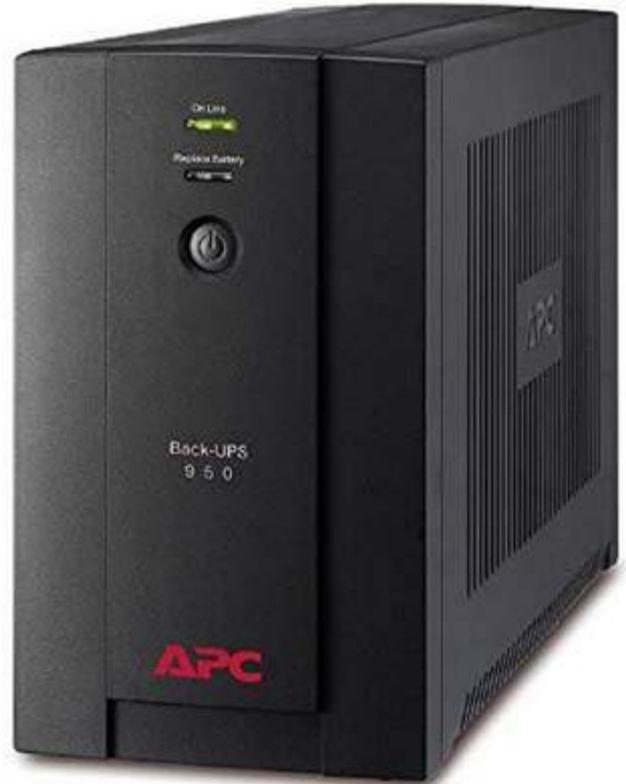
Respecto al servicio de atención al cliente la evolución ha sido intensa durante los últimos dos años, experimentando una progresiva integración en el área comercial, lo que ha hecho preciso contar con herramientas tecnológicas como la automatización o la inteligencia artificial.

Finalmente, ha causado gran interés en este evento el modelo de resolución basado en la colaboración en torno a la petición de un cliente, un modelo en el que Slack ha adquirido una especial relevancia.



El modelo se desarrolla mediante capas en las que si la incidencia no se resuelve en un primer nivel va escalando hasta el siguiente nivel, hasta llegar a aquel donde encuentra una resolución satisfactoria.

# Sistema de alimentación ininterrumpida (UPS) APC by Schneider Electric



## Detalles técnicos:

- Marca APC by Schneider Electric
- Nivel de ruido: 45 dB
- Eficiencia: 96,6%
- Certificación: CE, IEC 62040-1-1 REACH
- Potencia de salida: 480 W
- Marca: APC by Schneider Electric
- Fabricante: APC by Schneider Electric
- Series: BX950U-FR
- Dimensiones del producto: 33.6 x 13 x 21.5 cm; 8 kilogramos
- Número de modelo del producto: BX950U-FR
- Color: No aplica
- Número de puertos: USB 2.0
- Voltaje: 12 Voltios
- Potencia eléctrica: 480 vatios
- Pilas incluidas: No
- Peso del producto: 8 kg

## APC BX950U-FR Línea interactiva 950VA 4AC Outlet(s) Negro Sistema de alimentación ininterrumpida (UPS) - Fuente de alimentación Continua (UPS) (950 VA, 480 W, 150 V, 280 V, 47/63, 273 J)

Un robusto sistema de protección ante eventuales fluctuaciones eléctricas, más que útil es imprescindible en su centro de contactos, call center o centro de datos. No arriesgue su inversión usando sistemas de poca capacidad, lo que realmente necesita es asegurar de verdad su equipamiento electrónico e informático, para ello cuenta con este UPS de la casa Schneider Electric.



AQUÍ TE  
CONSEGUIMOS  
**LEADS DE**  
**FORMA**  
**OPTIMIZADA**  
AL MEJOR  
PRECIO

agencia**LEADS**<sup>®</sup>

Lead management 360