

## HYPERLOOP

HYPERLOOP  
TRANSPORTATION TECHNOLOGIES

01  
QUINTERO

Pag. 7

### El tren futurista que podría alcanzar más de **1.000 km/h**

Pag. 50

#### Primer contact center

con un espacio dedicado al gaming de lujo para sus trabajadores.

Pag. 63

#### Orange Maruecos

acoge el nuevo sistema de cable submarino más largo del Mediterráneo.

Pag. 26

#### Microsoft incorporará

Inteligencia Artificial a todos sus productos.



## Contenido.

### Pag. **4** Noticias



Pag. 5 - Bitrix24 es una plataforma digital que integra tanto un CRM como herramientas que facilitarán la gestión de procesos y el trabajo colaborativo.



Pag. 8 - S.H.N. Revelara un aumento de actividad maliciosa en redes domésticas.



Pag. 14 - España: Telefónica y Nokia logran 20 Gbps simétricos con 25G PON.



Pag. 20 - Inteligencia artificial para optimizar los argumentos en los procesos de fidelización.



Pag. 27 - NEC y T-Metrics combinan tecnologías para brindar una solución de centro de contacto.



Pag. 33 - Unión Europea: Multa a WhatsApp y el cumplimiento lo obliga a cumplir con RGPD.



Pag. 35 - España: VI Informe de Madurez de Experiencia de Cliente.

### Pag. **36** Latam



Pag. 37 - Brasil instala red privada 5G con Qualcomm, Microsoft, Logicalis y TIP..



Pag. 39 - Chile: El Internet fijo más rápido de América Latina y el mundo.



Pag. 48 - Perú: NTT DATA recluta y capacita colaboradores en el metaverso.




Pag. 50 - Perú: Se plantea prohibir llamadas de contact centers afectaría más de 20 mil empleos.

### Pag. **52** Marroc



Pag. 58 - Digitalización: La Narsa presenta su plan de acción 2023.



Pag. 62 - Marruecos acelera la democratización del sistema financiero.

### Pag. **68** Eventos ISE 2023

### Pag. **69** Review

# Call Center al que



Planes **sin permanencia**  
para todo tipo de negocio.

# podrás acceder.

## Africa: Telecom Egypt y Huawei pusieron en servicio la primera torre ecológica.



Telecom Egypt, el primer operador de telecomunicaciones integrado del país, en cooperación con Huawei Technologies, el proveedor líder mundial de infraestructura de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y dispositivos inteligentes, anunció la activación del primer eco Torre de red inalámbrica amigable hecha de polímero reforzado con fibra (FRP).

A través de esta cooperación, Telecom Egypt se convierte en el primer operador de África en instalar esta torre ecológica. El material utilizado para la construcción de la torre emite menos CO2 que el acero. Esta alternativa es altamente resistente al viento y a las altas temperaturas. La torre tiene aproximadamente 18 m de altura, con una cerca especial de camuflaje hecha de materiales ecológicos. Es compatible con antenas de red inalámbrica y unidades de radio que cuentan con las últimas tecnologías de ahorro de energía y que funcionan parcialmente con células solares.

El CEO de Telecom Egypt, Adel Hamed, dijo que la implementación de este tipo de sitio móvil en Egipto no tiene precedentes. Destaca el esfuerzo de todos los responsables del proyecto y su capacidad para implementar todo el sitio de manera oportuna y sistemática, de acuerdo con los más altos estándares internacionales de calidad verde.

Hamed explicó además que los sitios ecológicos de Telecom Egypt también cuentan con las últimas tecnologías de red de acceso por radio, como unidades de radio optimizadas para ofrecer un rendimiento superior con un 40% menos de consumo de energía que los sitios tradicionales.

Estas nuevas tecnologías contribuyen a mejorar la calidad de la señal en aproximadamente un 20%, en comparación con las antenas regulares, lo que significa que es necesario instalar menos estaciones base. Esto da como resultado una menor huella ambiental y un paso adicional hacia la sostenibilidad ambiental, agregó Hamed.

Jim Liu, director general de Huawei Egipto, confirmó que la empresa se centra en el desarrollo de la infraestructura de tecnología de la información y la comunicación en Egipto. Por ello, Huawei se unió a Telecom Egypt, una de las compañías de telecomunicaciones más grandes de Egipto y Medio Oriente.

Liu agregó que Huawei está interesado en proporcionar conjuntos de tecnologías innovadoras para ahorrar energía a fin de construir un futuro sostenible con bajas emisiones de carbono. También señaló que estudios recientes muestran que los postes de FRP producen un 43% menos de emisiones de dióxido de carbono, en comparación con el acero, y también reducen el consumo de energía de extremo a extremo en casi la mitad durante la fabricación y el envío.

Liu también explicó que las soluciones energéticas para sitios verdes dependen del enfriamiento pasivo, que elimina la necesidad de aire acondicionado y, por lo tanto, conduce a una reducción del 47% en el consumo de energía en comparación con los sitios con salas de equipos. Finalmente, Liu señaló que el sitio está equipado con paneles solares que proporcionan alrededor de 2 kilovatios, lo que lleva a una reducción adicional del 20% en las emisiones de dióxido de carbono.

## Bitrix24 y la gestión del trabajo empresarial.



# Bitrix24

Gestionar un equipo de trabajo amerita contar con herramientas tecnológicas que nos permitan visualizar el avance del trabajo así como las actividades asignadas a cada persona y mejora la productividad.

Esto abarca equipos de ventas, legal, marketing, desarrollo de software o de trabajo remoto. Bitrix24 es una plataforma digital que integra tanto un CRM como herramientas que facilitarán la gestión de procesos y el trabajo colaborativo.

Esta solución facilita la asignación de tareas y mantiene los documentos actualizados y organizados. La administración de proyectos permitirá a tu empresa llevar el control de los avances en cada tarea.

Integrar soluciones abre la puerta a la productividad, con el uso de plantillas de procesos ágiles que precisan de rapidez y flexibilidad, además de sistemas para automatizar las tareas más sencillas pero que conllevan una gran cantidad de tiempo.

Dentro de la plataforma, el manager tendrá la facilidad de crear tareas, asignarlas a sus colaboradores y adjuntar los documentos necesarios para llevarlas a cabo. Mientraa los miembros del equipo podrán visualizar las actividades que se les han asignado y el tiempo límite que tendrán para entregarla.

Una vez terminada una actividad, podrá pasar de forma automática a la persona a cargo del proyecto para ser revisada, al cliente, o a otra área en caso de ser necesario. Además de opciones avanzadas tales como añadir una lista de verificación, dar prioridad a las tareas y enviar recordatorios desde la aplicación móvil o por correo electrónico.

Reunirse con un equipo de trabajo para discutir algún asunto importante o generar lluvias de ideas en ocasiones puede resultar complicado, sobre todo cuando el trabajo es remoto o asíncrono. Con el espacio de trabajo de Bitrix24, empresas de todos los tamaños encuentran una solución que permite reunirse en un entorno virtual que favorece la colaboración, haciendo uso de videollamadas y espacios de trabajo colaborativos.

Dentro de estos espacios, todos los miembros de un equipo podrán hablar entre sí, editar documentos compartidos, agregar comentarios o sugerencias al trabajo que se está realizando, a fin de mejorar la calidad, así como la productividad.

La plataforma integra un sistema de comunicación interna de última generación, que además de mejorar la seguridad, facilita el envío y recepción de mensajes instantáneos, la posibilidad de realizar llamadas con los clientes directo desde la plataforma, publicar comunicados en la sección de noticias, y conectar las cuentas de correo electrónico para unificar la comunicación en un solo lugar.

## Call center en la nube para gestionar equipos.

Los call centers son activos importantes para las empresas que realizan ventas directas vía telefónica. Su correcta gestión y optimización es un aspecto esencial para conseguir el máximo rendimiento, tanto por parte de los trabajadores como desde la perspectiva organizacional. Así, el almacenamiento en la nube se presenta como una opción válida, conjugado con un software de call center recomendado que facilite el trabajo y ofrezca un resultado optimizado.

El ahorro de costos es uno de los principales argumentos para redirigir hacia la nube la completa organización de un call center. Esto se traduce en una reducción de los gastos fijos, ya que no requiere de una infraestructura física. Un software potente y la buena conexión a Internet son factores suficientes para conseguir que la actividad funcione correctamente con una inversión económica muy reducida.

La rapidez para la puesta en marcha del servicio es otra de las ventajas que ofrece la instalación de un call center en el espacio digital. Mientras que su homólogo convencional pide un mayor tiempo para la implementación, en este caso, los tiempos se reducen de forma considerable y en pocos días, incluso horas, se puede instalar todo y poner el servicio disponible para su activación.

La transformación digital ha abierto una puerta para el almacenamiento y tratado de estadísticas, una cualidad que en un call center también es vital. Hay CRM (herramientas de gestión de clientes) muy potentes y especializadas en la actividad de realizar llamadas para captar clientes. Es una herramienta que ofrece estadísticas muy exactas, precisas y detalladas sobre todo los parámetros que incluyen a este tipo de trabajo. De esta manera, los analistas y responsables de la empresa pueden obtener informes más exhaustivos que explican los porqués de los resultados.

Otro de los beneficios que ofrece un call center alojado en la nube es la facilidad de uso, lo que se traduce en una multiplicación de las posibilidades.

Un sistema de marcación automática facilita las tareas del trabajador, que puede contactar con un mayor número de personas a lo largo del día. Todo su trabajo se gestiona y organiza a través de herramientas muy funcionales, que aportan una experiencia más positiva y un mejor servicio para el cliente.

La ganancia en la experiencia del usuario es otra ventaja que ofrece el alojamiento en la red de un call center. La digitalización abre más canales al cliente, que se encuentra así más cómodo a la hora de interactuar con la empresa. Este aspecto es clave para que el usuario tenga una mejor imagen de la marca.

## China: Realizadas con éxito las primeras pruebas del tren hyperloop.

China realizó con éxito las primeras pruebas de su tren hyperloop, que busca transportar a pasajeros a más de 1.000 kilómetros por hora, utilizando una cápsula de pasajeros de tamaño completo a través de un tubo vacío.

La demostración se realizó en una instalación de investigación en la ciudad de Datong, provincia central de Shanxi, informó el diario hongkonés South China Morning Post. La cápsula viajó durante las pruebas a velocidades de hasta 50 km/h recorriendo una distancia de 210 metros según el informe de la Corporación de Ciencia e Industria Aeroespacial China (CASIC), el contratista de defensa que construyó y opera la instalación.

El proyecto apunta a transportar eventualmente pasajeros y carga a una velocidad de 1.000 km/h o más rápido en un tubo casi vacío y, si tiene éxito, sería la tecnología de transporte terrestre más rápida del mundo. La CASIC afirmó que los componentes críticos funcionaron según lo planeado en el transcurso de las pruebas, lo que permite planear futuros experimentos a velocidades más altas.

El informe no especificó si se había bombeado aire fuera del tubo durante las pruebas, ya que mantener un ambiente de baja presión en el tubo es uno de los mayores desafíos en el desarrollo de esta tecnología.

Los trenes de alta velocidad más rápidos actualmente en servicio operan a 350 km/h, y elevar su velocidad aumentaría significativamente el desgaste de los rieles y el consumo de energía debido a la resistencia del aire. Pero la tecnología maglev, o levitación magnética, de la instalación de Datong elimina la fricción que desgasta los rieles, mientras que su tubo de vacío reduce la resistencia del aire.

El desarrollo de la levitación magnética ha sido fuertemente financiado por las autoridades locales desde que adquirieron la tecnología en 2004, cuando Shanghái comenzó a operar una línea maglev de baja velocidad entre las afueras de la ciudad y el aeropuerto internacional de Pudong.

El pasado mes de octubre, China inauguró las instalaciones para el sistema de propulsión magnética más potente del mundo, capaz de acelerar un vehículo hasta límites cercanos a la velocidad del sonido.

En septiembre de 2022, la Universidad Jiaotong de Chengdu (Sichuan) probó con éxito un nuevo coche de levitación magnética en una autopista del este del país, donde el vehículo de 2.8 toneladas se mantuvo levitando a 35 milímetros de la superficie de la carretera.

China presentó a su vez en 2021 el tren de levitación magnética más rápido del mundo, con una velocidad de 600 kilómetros por hora, fabricado en la ciudad de Qingdao tras cinco años de investigación y desarrollo.



## Ciberseguridad en configuraciones híbridas y de trabajo remoto.

Con la postpandemia las organizaciones de todo el mundo están regresando a la oficina, cambiando permanentemente a arreglos remotos u optando por una combinación de ambos.

Los trabajos híbridos y de trabajo desde casa alejan a los empleados de la seguridad del entorno más seguro y monitoreado desde la oficina. Veamos cómo cerrar las posibles brechas de ciberseguridad.

**Suplantación de identidad:** Según datos de Trend Micro™ Cloud App Security, el phishing experimentó un notable aumento del 596 %. Los actores maliciosos continuaron favoreciendo el correo electrónico como su vector de ataque de bajo esfuerzo pero de un alto impacto para diseminar un malware.

**La red doméstica:** Los datos de soluciones Smart Home Network revelaron un aumento de la actividad maliciosa potencial en las redes domésticas. La cantidad de amenazas bloqueadas indica que los dispositivos domésticos, en particular los enrutadores, fueron atacados con más frecuencia durante este período.

Para que funcionen las configuraciones WFH e híbridas, los empleados necesitarían acceder a los archivos de la empresa desde sus ubicaciones remotas. Sin embargo, mover archivos puede aumentar la probabilidad de una violación de datos o la introducción de archivos maliciosos en la red de una empresa. Según una encuesta realizada por OpenText, el 56 % de los empleados de EE. UU. utilizan herramientas personales para compartir archivos con material relacionado al trabajo. El 76 % de los encuestados admitió sentirse estresado por la avalancha de información sobre una configuración de WFH, mientras que el 26 % afirmó que usaba 11 o más cuentas, recursos, herramientas y aplicaciones todos los días, lo que genera una estimación abrumadora.

Ante este panorama, las organizaciones deben proporcionar a sus empleados formas seguras de

transferir archivos de gran tamaño y acceder a los servicios de alojamiento de archivos. También deben educar a los empleados sobre qué tipos de archivos son seguros para compartir y el permiso correcto para asignar dichos archivos.

Las redes privadas virtuales (VPN) permitieron a los usuarios conectarse a redes seguras mientras trabajaban desde casa. Desafortunadamente, las vulnerabilidades no seguras en las VPN también se han aprovechado en los ataques. Una de las vulnerabilidades más utilizadas fue CVE-2018-13379. Hasta el día de hoy, es la vulnerabilidad más explotada en los productos VPN a pesar de que un parche ha estado disponible desde mayo de 2019. Otras vulnerabilidades que se vieron fueron CVE-2019-11510 y CVE-2019-19781.

Tanto las organizaciones como los usuarios individuales deben estar al tanto de estas amenazas, ya que en las configuraciones híbridas y WFH, sus consecuencias pueden atravesar más fácilmente las redes domésticas y de oficina. Por ende, las configuraciones WFH e híbridas prueban la idea que la ciberseguridad es una responsabilidad compartida.







## Cómo la **tecnología** impulsará la resiliencia y la agilidad de los minoristas en 2023.

En 2023, los minoristas se enfrentan a desafíos en múltiples frentes. Los consumidores están cada vez más fragmentados por generación, poder adquisitivo, etapa de vida y actitud, y el impacto de la inflación y otras presiones económicas han aumentado la importancia del valor. Desde el punto de vista competitivo, las líneas entre minoristas y marcas, en línea y fuera de línea, y en los límites que solían dividir un tipo de minorista de otro, continúan desdibujándose. Los minoristas también pueden enfrentar presiones de costos tanto en materias primas como en operaciones internas, interrupciones continuas en la cadena de suministro y, quizás lo más importante, una presión cada vez mayor para volverse más sostenibles.

La participación de la billetera del consumidor se puede ganar impulsando una experiencia de compra personalizada y sin problemas; abordar el propósito de los consumidores y los generadores de valor; aumentar la eficacia general de la cadena de suministro para hacer coincidir la oferta con la demanda; construir una estrategia de sostenibilidad en su negocio; y la modernización de la empresa con la nube híbrida y las tecnologías de inteligencia artificial que desempeñan un papel fundamental.

### **Creación de una experiencia minorista híbrida personalizada.**

Los viajes de compras de los consumidores han cambiado drásticamente en los últimos años a un nuevo modelo de "compras híbridas" divididas en múltiples puntos de contacto digitales, físicos y móviles. Del mismo modo, hemos visto el resurgimiento de los "micromomentos", que describen cómo los consumidores compran cuando y

donde les apetezca, a menudo mientras realizan otras tareas. Lo que está claro es que los consumidores quieren que los minoristas se encuentren con ellos en su viaje de compras.

El aumento de la fragmentación significa que los consumidores ya no pueden clasificarse en amplios grupos demográficos o geográficos. Para competir por la participación de la billetera del consumidor, los minoristas deben reinventar la experiencia del cliente que permita a las personas construir su propio viaje de compras en función de las preferencias relacionadas con su edad, valores, categoría de producto y más. Según los nuevos hallazgos de IBM, encargados por Morning Consult, en un nivel básico, los compradores quieren marcas que ofrezcan comodidad, un servicio al cliente de alta calidad y una sensación de control y seguridad en sus compras (en línea).

En los últimos tres años, las compras híbridas, que combinan lo físico y lo digital en el mismo viaje, se han convertido en la norma para la mayoría de los consumidores. Ahora existe la oportunidad de ampliar aún más esa experiencia de compra híbrida, incorporando más elementos digitales en la tienda, permitiendo que los asociados de la tienda y del centro de contacto vendan y atiendan a los clientes, y explorando nuevos puntos de contacto digitales como las redes sociales y/o el metaverso. Habilitar tiendas y asociados digitalmente es un buen punto de partida y el metaverso ofrece a los minoristas y las marcas muchas oportunidades más allá de las nuevas experiencias de los clientes, desde la innovación de productos hasta las operaciones, desde la fabricación hasta el comercio y la capacitación y el soporte de los empleados.

## Davos: CEO de Ericsson asegura que las empresas se digitalizarán con base en 5G.

En la edición 2023 del Foro Económico Mundial de Davos, el CEO de Ericsson, Börje Ekholm, explicó que 5G desempeñará un papel muy importante en la digitalización de la sociedad y las empresas se digitalizarán con base en esta tecnología.

En el panel "Grandes apuestas para las industrias digitales", que compartió con Alyson Shontell Lombardi, editora en jefe de la revista Fortune; el fundador y Director Gerente de Energy Impact Partner, Hans Kobler; el CEO de Capgemini, Aiman Ezzat, y la secretaria General de la Organización para la Cooperación Digital, Deemah Al Yahya, Ekholm detalló que las tecnologías como 5G desempeñarán un papel muy importante en la digitalización de las industrias y las sociedades.

El CEO de Ericsson explicó que la digitalización va a desempeñar un gran papel en la economía, más del que tiene actualmente, y consideró fundamental tomar en cuenta dos factores: las cadenas de suministro, las cuales consideró que son una oportunidad masiva, y la automatización de las fábricas, que será posible gracias a tecnologías como los gemelos digitales, la Inteligencia Artificial (IA) y el Aprendizaje Automático.

Ekholm agregó que esto traerá una mejora masiva en la productividad, de casi el doble; no obstante, advirtió: "No podemos digitalizar industrias, cadenas de suministro, compañías o sociedad a menos que tengamos infraestructura digital que brinde un alto desempeño y sea segura y confiable".

El CEO aseguró que todo lo que pueda ser inalámbrico, será inalámbrico, y para ello se requiere de un alto rendimiento e infraestructura digital, aunque a menudo se pasa por alto porque la conectividad se da por hecho.

Por su parte, Hans Kobler destacó que la digitalización también es muy importante en la cuestión climática tecnológica, para avanzar hacia la meta de la neutralidad de carbono. Sobre el electrón limpio, dijo que es muy intermitente y no tiene almacenamiento. Mientras que Aiman Ezzat señaló que el mayor desafío que observa en la transición hacia la economía digital es la falta de talento y enfatizó que hay que ver las cadenas de suministro como circular y no lineal.

Finalmente, Deemah Al Yahya dijo que colaboración es la palabra mágica, ya que los desafíos de conectividad no pueden ser resueltos por una sola nación o únicamente el sector privado.

Por ello debe encontrarse el método correcto de cooperación entre el ecosistema para crear una economía digital global inclusiva, pues de lo contrario crecerá la brecha digital en los países.



## El mercado de software de centros de contacto superará los 41.160 millones de USD para 2028.

El mercado de software de centro de contacto tenía un valor de alrededor de USD 22,37 mil millones en 2021 y se prevé que supere los USD 41,16 mil millones para 2028, a una CAGR del 12,3% durante el período de pronóstico (2022 – 2028).

La creciente necesidad de mejorar la experiencia del cliente a costos más bajos está impulsando el mercado de software para centros de contacto. Ayuda a cumplir con el aumento de la competencia y las expectativas de los clientes a través de los avances tecnológicos. El software del centro de contacto mejora la eficiencia y la eficacia de un centro de contacto al centrarse en las interacciones entre los clientes y los agentes del centro de contacto.

Las empresas utilizan tecnologías innovadoras como la supercomputación móvil, el aprendizaje automático y la inteligencia artificial para acelerar la cuarta revolución industrial, que impulsa la demanda de software para centros de contacto. Sin embargo, el creciente número de ataques cibernéticos en las operaciones comerciales de los centros de contacto plantea desafíos que deben abordarse de manera prioritaria.

Según SkyQuest, es más probable que más del 70% de los clientes compren a un proveedor que brinda un servicio personalizado o a un proveedor recomendado en base a una compra anterior. Además, los equipos con un alto compromiso de los empleados son un 23% más productivos, lo que reduce el robo interno en un 29%. Como resultado, el fuerte énfasis de las empresas en agilizar y personalizar las interacciones con los clientes y la gestión de los empleados para mejorar la satisfacción del cliente impulsará el crecimiento del mercado de software para centros de contacto.

El rápido crecimiento de la industria de TI y telecomunicaciones crea oportunidades lucrativas para los proveedores de software y servicios de centros de contacto.

El sector de TI y telecomunicaciones representó la mayor parte de los ingresos y se espera que crezca a una CAGR del 15,7% en los próximos años debido a la presencia de varias empresas de TI y telecomunicaciones en la industria. Según el análisis de mercado de SkyQuest, se prevé que el mercado de servicios de telecomunicaciones supere los USD 2,55 billones para 2028.

Tal aumento en el crecimiento de la industria de las telecomunicaciones eventualmente impulsará el mercado de software de centros de contacto. Factores como el aumento del tráfico de datos, las innovaciones significativas en el dominio tecnológico y la demanda de comunicación y contenido digital han dado forma al sector, impulsando el mercado en esta categoría.

Se prevé que América del Norte, seguida de Europa y Asia Pacífico, crezca como el mercado regional de más rápido crecimiento debido a una base de clientes más grande y una cantidad significativa de PYME. Además, también se espera que la intensificación de la competencia entre empresas regionales y globales impulse el crecimiento del mercado en estas regiones.

## Empresas tecnológicas y el "derecho a reparar"

Los consumidores han tratado de mantener sus equipos, reparándolos o reemplazando algunas piezas. Hoy en día, está claro que muchos productos están diseñados para que no se puedan reparar. Los fabricantes utilizan tornillos no estándar, dispositivos de sellado con pegamento o soldaduras innecesarias, lo que hace que sea prácticamente imposible reemplazar componentes. Además de la creciente complejidad de los dispositivos que requieren de tecnología, herramientas y manuales detallados, que hacen casi imposible repararlos. Incluso las actualizaciones del software se ejecutan para perjudicar deliberadamente el rendimiento del producto con el tiempo.

Apple dice que las piezas no verificadas pueden provocar un rendimiento deficiente y problemas de seguridad graves, sin embargo, ha hecho algunas concesiones en los últimos años. Los activistas dicen que las piezas y las herramientas que Apple ofrece a los clientes pueden ser tan caras, que aún es más barato reemplazar el teléfono por completo.

Deere & Co., tradicionalmente permitía que nadie más que sus propios técnicos tocaran la electrónica de sus famosos tractores verdes y amarillos. Algunos agricultores recurrieron a comprar uno de los más antiguos componentes simples que aún podían reparar.

En enero, la empresa acordó darles acceso al código de diagnóstico, manuales y guías de productos, sin embargo no estaba claro si Deere compartiría toda la información que los agricultores necesitan para reparar la maquinaria sin involucrar un taller de reparación aprobado.

Los productos electrónicos desechados generaron un aproximadamente 53.6 millones de toneladas de desechos en 2019, y solo el 17% de eso se recicló correctamente. La basura contiene metales pesados y compuestos que incluyen arsénico.

A medida que más personas compran teléfonos celulares y otros dispositivos, las emisiones de su

producción se multiplican. Los autores de un estudio señalaron que en los 50 años anteriores, el consumo de dispositivos electrónicos se multiplicó por seis, aunque la población mundial solo se duplicó. Empresas como Apple, Google, Microsoft y Tesla han gastado mucho en cabilderos para argumentar que las leyes de derecho a reparación expondrían secretos de la industria, darían acceso a terceros a información confidencial y pondrían en riesgo la seguridad de los consumidores.

Los críticos dicen que la industria se opone a un mercado libre de reparaciones, porque reduciría los precios de este trabajo y alentaría a más personas reparar sus dispositivos, lo que afectaría en las ventas de otros nuevos.

Las leyes promulgadas por la Unión Europea y el Reino Unido están obligando a los fabricantes de lavadoras, lavavajillas, refrigeradores y televisores a garantizar que las piezas sean reemplazadas con herramientas comunes, que los consumidores pueden hacer fácilmente. La UE está analizando la regulación de teléfonos móviles, tablets y computadoras. En Francia, los fabricantes deben proporcionar una 'puntuación de reparabilidad' para algunos dispositivos electrónicos.

## En 2027 habrá 367 millones de autos conectados.

Al finalizar 2023 se estima que habrá 192 millones de vehículos autónomos en el mundo, cifra que prácticamente se duplicará en 2027, momento en que se prevé que se llegue a los 367 millones de autos conectados.

De acuerdo con el estudio de Juniper Research, este crecimiento de 91% será impulsado por los sistemas de asistencia de conducción avanzada (ADAS, por su sigla en inglés) y por el incremento de las capacidades de los sistemas de infotainment que se ubican dentro de los vehículos. Todo lo anterior es sostenido por la disponibilidad de las redes 5G que, además de ofrecer alta velocidad y baja latencia, permitirán que estas ventajas promuevan una colaboración más efectiva entre las automotrices y las operadoras de telecomunicaciones.

Los vehículos conectados estarán dotados de diversas tecnologías de comunicación que llevarán a un constante intercambio de información entre los distintos elementos del sistema de transporte que exista en una ciudad y de los servicios que se brindarán a terceros, como bien puede ser un auxilio ante una situación de emergencia o también una alerta para evitar que un desperfecto técnico termine impactando en el funcionamiento del auto.

Hoy cualquier GPS incorporado en un smartphone anticipa en dónde hay un embotellamiento, el reporte hace foco en los nuevos casos de uso que podrían desbloquearse, como el infoentretenimiento, que abriría nuevas alternativas a partir de la enorme producción de datos que se generarán a través de 5G.

Juniper estimó que aprovechar los datos para brindar servicios de este tipo a los vehículos autónomos supondrá un negocio de 3.600 millones de dólares solo en concepto de brindar conectividad 5G a estos vehículos de cara a 2027.

En palabras de Nick Maynard, uno de los autores de la investigación: "5G puede permitir que los OEM (fabricantes) automotrices mejoren la experiencia en el vehículo. En un mercado de vehículos en transición a coches eléctricos, mejorar la experiencia del usuario es clave. Los operadores tienen que asumir el papel fundamental de permitir esto de manera confiable, hecho que los convierte en los socios preferidos del sector automotor a medida que sus redes 5G se expanden rápidamente".

El reporte asegura que en cinco años, los vehículos comerciales, es decir, los que estén en poder de los usuarios finales, representarán sólo el 20% del total de coches conectados que existan en el mercado, contra un 16% que, se estima, se alcanzará al finalizar este 2023. Ese crecimiento lento se explica porque a la hora de pensar y diseñar autos autónomos no se está aprovechando la conectividad más allá de las cuestiones básicas como las llamadas de emergencia y los sistemas básicos de información y entretenimiento conectados, como bien podrían ser los mapas y el streaming de música.



## España: **Telefónica** y **Nokia** logran **20 Gbps simétricos con 25G PON.**

25G PON ofrece una enorme capacidad de ancho de banda simétrico en la fibra que soportará nuevos casos de uso.

Telefónica España y Nokia anunciaron que probaron con éxito la tecnología 25G PON, con lo que lograron velocidades simétricas de 20 Gbps.

El operador, que ya cuenta con 60 millones de hogares pasados con FTTH, ha validado con esta prueba que las actuales tecnologías de banda ancha GPON y XGS-PON pueden coexistir sin problemas en la misma fibra con la tecnología 25G PON para mejorar la conectividad.

25G PON ofrece una enorme capacidad de ancho de banda simétrico en la fibra que soportará nuevos casos de uso y requisitos de ancho de banda que, unidos a las altas velocidades y la baja latencia, preparan la red para futuras aplicaciones como el metaverso.

La solución 25G PON de Nokia utiliza la primera implementación mundial de tecnología 25G PON e incluye nodos de acceso Lightspan e ISAM, tarjetas de línea Multi-PON basadas en Quillion y módems de fibra. Dependiendo de la óptica elegida, 25G PON admite velocidades simétricas (25Gb/s en sentido descendente y 25G en sentido ascendente) y asimétricas (25/10).

En palabras de Gonzalo Garzón, director de Acceso Fijo de Telefónica España: "La demanda de ancho de banda de los consumidores nunca se detiene y las aplicaciones más interesantes, como los juegos de Realidad Virtual, siempre evolucionarán para aprovechar al máximo el ancho de banda disponible. Las nuevas tecnologías FTTH nos brindan aún más oportunidades en la conectividad en el hogar. Con su enorme aumento de la capacidad, podremos ofrecer nuevos servicios sobre la misma red".



okdiga.com

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

# Experimenta nuestro poder.



Comunica a tu  
empresa y conquista  
el mercado con la  
tecnología de  
nuestro  
Contact  
Center.

+212 - 808547833

in

## Evolución de la experiencia de cliente y las comunicaciones digitales en 2023.

Analicemos el último estudio de Infobip, un documento que ahonda en la evolución de la experiencia de cliente y las comunicaciones digitales durante los próximos doce meses.

La plataforma global de comunicaciones en la nube, Infobip, ha desarrollado un mapa de tendencias que protagonizarán el 2023 en materia de experiencia del cliente y comunicaciones digitales. Infobip apuesta por el auge de las experiencias conversacionales como pauta más relevante para el mercado español.

Reducir los tiempos de implantación y lograr una transformación digital más eficiente a través de plataformas de tecnología componible plug and play es un objetivo de las empresas. Según una encuesta realizada por la consultora tecnológica Accenture a 4.053 ejecutivos de C-Suite, "el 50% de las organizaciones han tenido que transformarse a gran velocidad". Dicha encuesta revela también que las empresas con altas capacidades de interoperabilidad registraron hasta cinco puntos porcentuales más de crecimiento en ingresos que aquellas con poca o ninguna interoperabilidad. Por otra parte, las plataformas tecnológicas componibles, inciden desde la plataforma de comunicaciones, "van a impulsar la innovación además de mejorar la experiencia del cliente y facilitar una transformación digital más rápida y extensa".

Así, la consolidación de la experiencia del cliente radicará, en 2023, en la adopción y la capacidad de escalar de los bots automatizados. "Tal y como demuestra ChatGPT, los chatbots siguen avanzando a pasos agigantados". Así, durante los próximos doce meses, compañías y organizaciones crearán bots con un nuevo nivel de automatización, velocidad y disponibilidad para responder a preguntas

sobre productos, programar entregas, aceptar pagos y permitir ventas cruzadas, todo ello en el canal elegido por el cliente.

Las organizaciones utilizarán las analíticas y la inteligencia artificial para predecir el comportamiento de los clientes y generar respuestas en tiempo real a la vez que buscan formas más inteligentes de operar para impulsar la eficiencia. Las experiencias de cliente hiperpersonalizadas de extremo a extremo y habilitadas por la inteligencia artificial y los datos se convertirán en una parte fundamental del viaje del cliente. Al proporcionar mensajes hiperpersonalizados que se adaptan instantáneamente a cada individuo, sus preferencias y vías de comunicación, aumenta la fidelidad y se impulsan las ventas. En este sentido cabe destacar que este pronóstico se verá acelerado sin duda por los datos de terceras partes y la automatización de la escritura de código de la inteligencia artificial.

De igual forma prevén un mundo donde lo físico y lo digital se den la mano para crear las experiencias inmersivas que los clientes desean, dónde y cuándo sea. Estas experiencias facilitarán su participación aportando una mayor comodidad en los pedidos, pagos y entregas. Por otro lado, las plataformas de comercio electrónico utilizarán la realidad virtual y aumentada para crear la tienda digital del siglo XXI donde los clientes pueden probarse la ropa a través de probadores virtuales.

Las conversaciones bidireccionales entre el cliente y la marca se incrementarán exponencialmente a lo largo del customer journey, además de en otros sectores que incluyen la administración y la sanidad. Como resultado, proliferarán las aplicaciones de chat, especialmente aquellas que cuenten con inteligencia artificial.





## Google eliminará 12.000 puestos de trabajo en todo el mundo.

Alphabet, la empresa matriz de Google, anunció el viernes la pérdida de 12.000 puestos de trabajo, o más del 6% de su plantilla en todo el mundo.

En un correo electrónico enviado a los empleados, el gerente general de la multinacional estadounidense, Sundar Pichai, indicó que asumía "toda la responsabilidad por las decisiones que nos trajeron aquí", en referencia a los despidos masivos que demanda una difícil situación económica.

"Durante los últimos dos años, hemos experimentado períodos de crecimiento espectacular", señaló, y explicó que para apoyar y alimentar este crecimiento, la empresa "ha contratado en un contexto económico diferente al que conocemos hoy. Dijo que la situación actual obligó a la empresa a reducir la plantilla.

Alphabet tenía casi 187.000 empleados en todo el mundo a fines de septiembre de 2022. Estos despidos afectan a todos los departamentos, funciones, niveles de responsabilidad y regiones, según el director ejecutivo de la compañía.

En Estados Unidos, los empleados despedidos recibirán al menos dieciséis semanas de salario, sus bonos para 2022, sus vacaciones pagadas y seis meses de cobertura médica.

Los empleados extranjeros radicados en Estados Unidos también podrán beneficiarse de asistencia en sus trámites legales si desean permanecer en suelo americano. Otras regiones reciben paquetes basados en las leyes y prácticas locales, según la empresa.

Google se une así a una multitud de grandes grupos tecnológicos como Meta, Amazon y Microsoft que han reducido considerablemente sus actividades en el contexto de una economía mundial tambaleante y una inflación galopante.

Según el sitio especializado "Layoffs.fyi", con sede en San Francisco, las empresas activas en el sector de las nuevas tecnologías realizaron despidos masivos en 2022 penalizados por una inflación galopante y altas tasas de interés.

Estas empresas han estado despidiendo trabajadores al ritmo más rápido desde que la pandemia de Covid-19 sacudió la economía mundial en 2020.

En total, se perdieron más de 150.000 puestos de trabajo en el sector tecnológico para el año 2022, especifica la misma fuente, señalando que esta cifra es superior a la registrada en plena crisis sanitaria vinculada a la pandemia del Covid-19 (95.000 puestos de trabajo en 2020 y 2021).



## India: Google y el control antimonopolio.

Google no ha logrado evitar una multa de 160 millones de dólares en una apelación ante la Corte Suprema de India, en un caso antimonopolio que acusó a la empresa de abusar de su posición dominante en el mercado para su sistema operativo móvil Android.

El tribunal supremo de la India rechazó la solicitud de medidas provisionales de Google y solicitó al tribunal de apelaciones de las empresas que desestimara el asunto antes del 31 de marzo. Sin embargo, le dio a Google tiempo perentorio para cumplir con la orden antimonopolio.

La Comisión de Competencia de India dijo en octubre que Google había fortalecido su posición a través de medidas que consideró anticompetitivas, como hacer que la instalación de sus con propias aplicaciones sea obligatoria en los nuevos teléfonos.

La Comisión de Competencia de India (CCI) ordenó al gigante tecnológico a tomar medidas, como permitir a los usuarios de teléfonos

inteligentes, desinstalar ciertas aplicaciones y permitirles usar su motor de búsqueda preferido.

El organismo de control antimonopolio también impuso una segunda multa de alrededor 9.360 millones de rupias por presuntos abusos de Google en relación con su tienda de aplicaciones móviles.

Los dos casos que enfrenta Google en India, se suman a la serie de litigios antimonopolio que la empresa ha enfrentado en todo el mundo.

En septiembre, un tribunal europeo confirmó una multa antimonopolio de 4.400 millones de dólares en un caso relacionado con Android.

Este revés para Google siguió a la lucha perdida de la empresa para anular una sanción francesa de 150 millones de euros en un caso relacionado con la publicidad en línea.

Mientras tanto, la agencia antimonopolio de Rusia descubrió el año pasado, que YouTube de Google violó la legislación antimonopolio.



Google

## Instagram y Facebook se actualizan para que adolescentes controlen la publicidad que reciben.

Meta anunció cambios en sus redes sociales para que los adolescentes puedan elegir los tipos de anuncios que prefieren ver. Ahora los anunciantes sólo podrán ver su edad y ubicación para entregarles publicidad.

Meta, la empresa propietaria de Instagram y Facebook, anunció que a partir de marzo lanzará una nueva actualización en la configuración de ambas aplicaciones para que los adolescentes puedan administrar los tipos de anuncios que no quieren ver.

Con esta actualización, los usuarios menores de 18 años de edad podrán seleccionar los anuncios que no quieren ver o restringir toda la publicidad de un anunciante en específico. Para hacerlo sólo deberá entrar a la opción de 'Preferencias de anuncios' dentro de la configuración de la red social y después dar clic en el botón 'Ad Topics'.

Una vez dentro aparecerá una barra de búsqueda donde podrá seleccionar temas de anuncios y elegir entre las opciones 'Ver menos' o 'Sin preferencias'. Por defecto, Meta ya prohíbe anuncios sobre temas como alcohol, productos financieros y los productos o servicios para perder peso.

Para ayudar a los adolescentes a que comprendan las opciones que tienen para proteger su privacidad, Meta agregó una nueva página con información sobre las herramientas y configuración de privacidad que pueden usar en las aplicaciones de la empresa.

Además de incluir la nueva actualización, Meta está implementando cambios para los anunciantes que se quieren dirigir a los menores de edad. Anteriormente, las redes sociales ya habían eliminado la opción de usar los intereses y actividades de los adolescentes como parámetro para enviarles anuncios.

Ahora, a partir de este mes de febrero, tanto Facebook como Instagram eliminarán la opción de género, para que los anunciantes no puedan usar esta información para redirigir publicidad. Tampoco permitirán que accedan a datos de sus interacciones en las redes sociales, como las publicaciones a las que le dan 'like' o los tipos de anuncios que han visto.

Meta dijo que únicamente proporcionará la edad y ubicación de los usuarios adolescentes para garantizar que vean anuncios de productos y servicios disponibles en el lugar donde viven y que sean apropiados para su edad.

La empresa de tecnología asegura que está comprometida a crear experiencias publicitarias seguras para los adolescentes porque "reconoce que no están tan informados como los adultos para tomar decisiones sobre cómo se utilizan sus datos en línea para publicidad".



## Inteligencia artificial para optimizar los argumentos en los procesos de fidelización.

Verti utiliza herramienta basada en inteligencia artificial para optimizar los argumentos empleados en los procesos de fidelización.

Así, ha incorporado a su equipo de contact center en el área de atención al cliente una herramienta basada en inteligencia artificial que ayuda al gestor a personalizar su mensaje en función de las preferencias y necesidades del cliente con el objetivo de mejorar la experiencia de cliente y aumentar el ratio de retención.

La aseguradora se asoció con Neovantas para desarrollar una herramienta que permite optimizar de forma inteligente los argumentos usados en los procesos de fidelización, aprovechando capacidades de la Inteligencia Artificial como el procesamiento de lenguaje natural o modelos de aprendizaje automático que posibilitan identificar los factores y las motivaciones de cada cliente.

Todo ello, además, empleando las técnicas y metodologías para orientar la interacción al mejor objetivo.

En palabras de Juan Vargas, jefe de operaciones de contact center en Verti España: "Al principio los agentes no confiaban en que una herramienta fuese capaz de anticipar información relativa a las preferencias y necesidades del cliente, pero tras su aplicación comprobaron que las propuestas arrojadas aportaban enfoques distintos a los que solían utilizar, mejorando sus resultados y convenciéndose de su eficacia".

El modelo se entrena con datos estructurados, datos no estructurados y datos conductuales para entender la intención que manifiesta el cliente y su comportamiento real.

El desarrollo de esta herramienta es el primer paso para explotar todas las capacidades de la inteligencia artificial para mejorar su experiencia de cliente.



## Interfaz SIP/VoIP al software PRAESENSA.



Bosch anunció la última actualización de software 1.70 para PRAESENSA que proporciona una interfaz SIP para paginación de telefonía VoIP y una función de bloqueo de estación de llamada para mejorar la seguridad.

La nueva versión será gratuita y estará disponible para su descarga junto con una actualización del firmware del sistema a la versión 1.70.

Como características generales se puede resaltar que se ha agregado una interfaz SIP/VoIP al software PRAESENSA para paginación de telefonía de voz en vivo.

Ahora es posible vincular un número de extensión SIP a una macro de llamadas para que PRAESENSA configure la prioridad de llamadas, el timbre de inicio y fin y el enrutamiento de llamadas.

Además de la localización telefónica, la funcionalidad SIP/VoIP también sirve como

interfaz de audio/control para sistemas de terceros, como intercomunicadores, llamadas a enfermeras y sistemas de información para pasajeros.

Para aumentar la protección contra el acceso no autorizado a las estaciones de llamada, por ejemplo, en lugares públicos, PRAESENSA incorpora una nueva función de bloqueo para las estaciones de llamada.

Para obtener acceso, el operador debe ingresar un número de usuario y un PIN a través de la pantalla LCD. También se bloqueará automáticamente después de que haya expirado el temporizador de bloqueo, o si el usuario presiona el botón de bloqueo.

Las nuevas funciones están disponibles con una actualización del firmware del sistema a 1.70 sin necesidad de licencias de software.

La versión de software 1.70 será gratuita.

## IoT, infraestructura crítica y ciberseguridad.

Nozomi Networks, dedicada a "reducir el riesgo cibernético de las organizaciones industriales y de infraestructura crítica", publicó el "Informe de Seguridad de OT/IoT, Una mirada profunda al panorama de amenazas de ICS", en el que comienza por precisar que los ciberataques que se centran en dispositivos conectados a IoT presentan "un desafío adicional para las organizaciones de infraestructura crítica en 2023, debido al gran número de dispositivos inteligentes vulnerables que pueden verse comprometidos de forma remota".

Fernando Castro, regional Sales Director Central Latam de Nozomi Networks, precisó que "seguimos viendo la tendencia surgida a partir de la guerra entre Ucrania y Rusia, y por la que muchos ciberataques son dirigidos a infraestructuras críticas, como las empresas de energía o de acueductos, a sistemas de transporte (metros, trenes o aeropuertos), y una fuerte tendencia de ataques a sistemas y servicios médicos. Básicamente, estamos viendo que estos grupos hacktivistas están buscando introducir cada vez más disrupción, es decir, afectaciones críticas, físicas y reales".

"Los dispositivos de IoT sirven de entrada para que los atacantes tomen control de grandes infraestructuras, generen botnes o redes que puedan generar ataques mucho más complejos, al mismo tiempo que les permite comprometer la provisión de los servicios" dijo Castro y ejemplificó que en instalaciones médicas vieron cómo este tipo de amenazas afectaron algo tan sencillo como la provisión de oxígeno en una habitación controlada de forma remota.

"Entre octubre y noviembre hubo más de 5.000 ataques por mes: hablamos de ataques únicos a infraestructuras críticas. La situación no está sencilla y se está poniendo cada vez más compleja" dijo y precisó que las fuentes de origen o sus direcciones IP provienen de China, Taiwán, Corea del Sur y Estados Unidos, entre otros.

En Latam, Costa Rica fue, quizá, el país más emblemático del caso, dado que junto con la

transición de gobierno y a lo largo de todo 2022 registró diferentes incidentes de ciberseguridad sobre las bases de datos de los organismos públicos; algo que se tradujo en diversas iniciativas de gobierno. Sin embargo, por estas horas, se acaba de comunicar un nuevo incidente.

Para Castro, esta tendencia de ataques a entidades públicas de gobierno y financieras "no va cambiar y va a ir siempre en crecimiento" dijo y admitió que la



mayor preocupación pasa por "el crecimiento de ataques que, al final del día, llegan a perjudicar al usuario final. En Colombia, por ejemplo, a final de año, tuvimos un caso de un ataque fuerte a una compañía proveedora de servicios públicos; pues los atacantes no sólo buscan robar credenciales o secuestrar la información, también están tratando de generar la irrupción de las operaciones".

Como es de esperarse, el sector de las telecomunicaciones no sólo no está ajeno a este contexto, sino que el despliegue de las redes de 5G pasan a ser un factor sensible y por el que Castro valoró que "los proveedores de servicio, en este momento, juegan un papel realmente importante".

## La IA conversacional pasa del servicio a la venta.

Hasta ahora, la inteligencia artificial conversacional se ha aplicado principalmente a los centros de contacto, donde la tecnología se ha utilizado para separar y analizar las interacciones automatizadas y dirigidas por agentes entre las empresas y sus consumidores.

La mayoría de las pocas docenas de proveedores de tecnologías de IA conversacional se han centrado con precisión en el mercado de chatbots, utilizando conocimientos de IA para mejorar las interacciones de servicio al cliente entrante, pero eso es solo rascar la superficie de lo que es posible con la IA conversacional.

La tecnología que permite la inteligencia artificial conversacional ha avanzado tanto y mejorado tan dramáticamente en el último año o dos que ahora puede ayudar a los equipos de ventas a descubrir oportunidades, mover prospectos a través del embudo de ventas y cerrar más tratos de manera más rápida y eficiente.

"Estamos viendo que la IA conversacional se conecta a más y más aplicaciones de ventas", observa Rebecca Wettemann, fundadora y directora ejecutiva de la firma de investigación tecnológica Valoir. "[Los equipos de ventas] usan análisis para comprender lo que está sucediendo y luego relacionan esos datos con sus datos de CRM".

La IA conversacional ayuda a impulsar las transacciones a través del embudo de ventas mucho más rápido, confirma Yaniv Hakim, director ejecutivo de CommBox, un proveedor de plataformas unificadas de experiencia del cliente.

La IA conversacional tiene la capacidad única de encontrar ciertas palabras o frases dentro de una conversación que se pueden usar para predecir si el cliente potencial o el cliente está listo para realizar una compra y cuándo, agrega Hakim. "Puede predecir a qué clientes puede vender más, qué clientes necesitarán un ser humano para cerrar la venta. Puedes ver mucho crecimiento haciendo las ofertas correctas en el momento correcto".

La IA conversacional tiene usos en todo el embudo de ventas, según Wettemann, quien señala que a medida que las organizaciones confían cada vez más en los datos de lo que hacen los prospectos y clientes en la web para determinar su propensión a comprar, utilizan la IA conversacional para alimentar la parte superior de las ventas. embudo y luego seguir las interacciones hasta el final y más allá.

Jim Kaskade, director ejecutivo de AI conversacional y proveedor de automatización Conversica, está de acuerdo en que la AI conversacional se puede usar en la parte superior del embudo y durante todo el proceso de venta. Los equipos lo están utilizando para capturar clientes potenciales que visitan sus sitios web, mediante el uso de chat y en las primeras etapas de involucrar al cliente, tratando de impulsar a las personas a lo largo del ciclo de ventas para finalmente cerrar el trato, dice.

La tecnología también ayuda a calificar a los clientes potenciales de ventas para los esfuerzos de ventas salientes, según Kaskade.



## Los Centros de Datos más demandados.



De acuerdo con Equinix: "Un centro de datos es donde una empresa aloja la infraestructura de TI y todos los sistemas físicos y virtuales, redes, aplicaciones y gastos generales (espacio, energía, refrigeración, racks, gabinetes, cableado, etc.)."

Hay diferentes tipos de centros de datos en dependencia de su ubicación:

**Los centros de datos locales:** Pertenecen a organizaciones privadas o públicas para albergar su propia infraestructura de TI. El costo de su operación y la tendencia hacia la adopción de una nube generarán que una gran cantidad de centros de datos locales cierren. El 51% de los profesionales de TI dijeron que planeaban cerrar todos sus centros de datos locales en los próximos 24 meses, mientras que el 27% dijo que eliminaría al menos algunas de sus instalaciones.

**Los centros de datos de colocación:** Permiten que múltiples organizaciones alojen su infraestructura de TI en una misma instalación porque arriendan el espacio, la energía, refrigeración y servicios de administración y soporte. En algunos casos, como con Equinix, las empresas también pueden conectarse con sus socios comerciales y los servicios de infraestructura digital como CPU o almacenamiento, para reducir el costo que implica administrar un centro de datos propio.

**Los centros de datos de Hiperescala /IaaS:** Suelen ser propiedad de proveedores en la nube como Microsoft, Google y Meta. En mercados como América del Norte, la demanda total de capacidad se ha triplicado en el primer semestre de 2022 a medida que las empresas migran hacia entornos de nube híbrida y solicitan servicios virtualizados como cómputo, seguridad e Inteligencia artificial (IA).

**Los centros de datos de Bitcoin y criptomonedas:** Ganan popularidad debido a que en muchos países las transacciones con criptomonedas aún no son avaladas por un ente regulador. Las empresas dedicadas a este mercado demandan un uso intensivo de hardware y consideraciones de diseño especiales para cumplir con los estrictos requisitos de operaciones y la demanda por uso de energía y refrigeración más sostenibles.

**Los centros de datos centrales:** Están alojados en un proveedor de colocación en áreas metropolitanas donde las empresas intercambian principalmente datos entre redes, nubes, proveedores de XaaS e infraestructura digital empresarial.

**Los centros de datos perimetrales:** Están igual de ubicados que los centros de datos centrales, pero se utilizan principalmente para acercar la infraestructura de TI a los empleados, clientes y socios, y están en aumento con las empresas y los proveedores de servicios.



Nos aseguramos de que  
todos los involucrados  
con tu empresa estén  
**100% satisfechos.**

tronca/VOIP  
CALL CENTER TECHNOLOGIE

desCuelgo  
Punto de contacto para tu cliente

dial900  
CALL CENTER  
SERVICIO AL CLIENTE

okaiqa  
SERVICIO AL CLIENTE  
CUALIDAD EN EL SERVICIO

agenciaLEADS  
Leader Management 360

ParadaVisual  
SERVICIO AL CLIENTE  
CUALIDAD EN EL SERVICIO

mejora tu  
experiencia



## Microsoft incorporará Inteligencia Artificial a todos sus productos.

Durante su participación en el panel con el Wall Street Journal en el Foro Económico Mundial (WEF), el CEO de la firma, Satya Nadella, informó que integrará las soluciones de OpenAI a todos sus productos.

Microsoft espera incorporar el chatbot conversacional ChatGPT y el generador de imágenes DALL-E de OpenAI en todos sus productos.

En palabras de Nadella: "Los incorporaremos en nuestras propias aplicaciones... cada producto de Microsoft tendrá algunas de las mismas capacidades de IA para transformar completamente el producto".

El CEO explicó que cuando piensas en el futuro de la tecnología el punto de reflexión es ubicar cuál es la oportunidad. Detalló que actualmente la generación de valor en las tecnologías de la información se ubica en tres grandes capas:

- Infraestructura, en donde está la nube, que cada vez se vuelve más ubicua.
- Middleware, espacio en que están emergiendo los nuevos modelos de IA, los cuales están impactando a todas las aplicaciones.
- En las interfaces se ve la integración entre los mundos físico y digital, para la generación de experiencias más inmersivas.

Mencionó que el uso de Inteligencia Artificial en todos sus productos es la tercera parte del plan para comercializar su inversión inicial en OpenAI. Recientemente, la empresa adquirió el 49% de OpenAI por 10 mil millones de dólares. La primera parte es el acceso a las herramientas de OpenAI, para que estuvieran disponible a través de su plataforma de computación en la nube Azure. La segunda es que los modelos fundamentales de OpenAI estén disponibles como plataformas para que cualquier entidad de cualquier industria pueda desarrollarlos. Mientras que la tercera es integrarlo a las soluciones de Microsoft.

Nadella puntualizó que ChatGPT y Dall-E 2 impulsarán la productividad humana, aumentando el crecimiento económico.

Desde el 17 de enero, la compañía informó de la disponibilidad general de Azure OpenAI Service.

Adelantó que pronto, los clientes también podrán acceder a ChatGPT, una versión mejorada de GPT-3.5 que ha sido entrenada y ejecuta inferencias en la infraestructura de Azure AI.





## NEC y T-Metrics combinan tecnologías líderes en la industria para brindar una solución de centro de contacto.



**T-METRICS**



**NEC**

NEC Corporation of America (NEC), proveedor e integrador líder de soluciones avanzadas de TI, comunicaciones y redes, y T-Metrics, Inc., proveedor de soluciones de próxima generación sistemas de centro de contacto omnicanal, anunció hoy una alianza estratégica de lanzamiento al mercado que brinda a las organizaciones el máximo control sobre su capacidad para ofrecer experiencias de centro de contacto sin interrupciones a través de múltiples puntos de contacto dentro de un modelo comercial en las instalaciones.

"Es imperativo contar con el sistema de comunicaciones adecuado. Para aquellas organizaciones que no están listas para migrar a la nube, esto no disminuye la necesidad de responder a los clientes a través de voz, correo electrónico, chat, videollamadas y SMS", dijo Marc Hebner, vicepresidente sénior de ventas empresariales. "Nuestra alianza NEC T-Metrics permite a nuestros clientes adoptar sin esfuerzo una solución de centro de contacto omnicanal administrada en las instalaciones con todas las funciones. Uno que sea capaz de ofrecer experiencias de llamada orientadas al servicio coordinadas y atentas, enfocadas en mejorar la satisfacción y lealtad del cliente".

Al integrar la solución de centro de contacto de T-Metrics con la plataforma de comunicaciones UNIVERGE SV9500 de NEC, las organizaciones pueden tomar el control de sus centros de contacto con un amplio conjunto de herramientas y capacidades de comunicación avanzadas. El acceso a la solución UIP de NEC permite que los flujos de trabajo relacionados se diseñen e implementen de forma dinámica para el desarrollo y la gestión de centros de llamadas altamente adaptables y receptivos.

"Estamos muy emocionados de asociarnos con NEC para permitir que los clientes consuman fácilmente un centro de contacto avanzado mientras aprovechan su inversión en su confiable conjunto de soluciones NEC UC", dijo Arthur Pravato, CEO de T-Metrics. "Hay muchas razones (seguridad, control, integraciones personalizadas) para que los clientes continúen operando su centro de contacto en un modelo basado en las instalaciones. NEC y T-Metrics ven esto como un mercado desatendido, que nuestra solución conjunta llenará para los clientes que desean mantener su centro de contacto en sus instalaciones".

"NEC quería un socio que pudiera ofrecer una experiencia local omnicanal segura a escala empresarial, con la solidez y el conjunto de funciones para brindar una solución completa al cliente", dijo Ram Menghani, presidente de NEC Enterprise Communications Technology. "Si bien NEC ofrece UNIVERGE BLUE ENGAGE para organizaciones que se están modernizando a soluciones de centro de contacto basadas en la nube, T-Metrics CX-2025, con su capacidad para integrarse con nuestro UNIVERGE SV9500 y UNIVERGE UIP, fue la solución perfecta para nuestros clientes que están no está listo para nuestra oferta en la nube, pero aún busca elevar sus servicios al cliente dentro de un entorno local omnicanal".

"Esta asociación es una extensión de una de las propuestas de valor clave de T-Metrics. Demuestra aún más nuestra capacidad para integrar sin problemas nuestra solución avanzada de centro de contacto con todas las principales plataformas de proveedores de comunicaciones unificadas", dijo Pravato.

## Orange, Siemens e IP Bridge logran acuerdo de patentes con Xiaomi.

Con una alianza entre cuatro empresas, Xiaomi resuelve las disputas de patentes para centrarse en la innovación de los servicios del consumidor y agilizar los procesos.

IP Bridge, Orange, Siemens y Xiaomi han logrado un acuerdo conjunto de cesión de patentes que permitirá la obtención eficiente de los derechos de múltiples tecnologías de las empresas a Xiaomi, con lo que esperan fomentar la innovación y ofrecer mayores beneficios para el consumidor.

Esta estructura de transacción permite a los clientes de Xiaomi disfrutar de los beneficios de las invenciones de tres empresas de manera eficiente.

Novus IP, una empresa de Paul Lin, exjefe de Estrategia de Propiedad Intelectual de Xiaomi, participó como facilitador de este acuerdo y ayudó a las empresas involucradas a cerrar con éxito esta concesión de licencias de manera más eficiente.

En palabras de Ran Xu, Gerente General de desarrollo de negocios globales y estrategia de IP en Grupo Xiaomi: "Seguimos explorando modelos de licencia complementarios al pool de patentes tradicional y modelos bilaterales para evitar disputas que consumen mucho tiempo y centrarnos en la innovación".

Por su parte, Rudolf Freytag, jefe de Licencias y Aceleración de Tecnología de Siemens, asegura que: "la protección de la innovación mediante patentes es de gran importancia. Damos la bienvenida a este acuerdo, ya que constituye una solución mutuamente satisfactoria sobre los litigios y apreciamos el enfoque orientado a la solución de todas las partes involucradas en el acuerdo".

Esta licencia también es considerada como un "reconocimiento a las innovaciones de Orange, que fomentan una transformación digital eficiente que contribuye a los estándares abiertos que conducen a la adopción generalizada de tecnologías clave globales en beneficio de los consumidores", aseguró Lyse Brillouet, vicepresidenta de propiedad intelectual y licencias de Orange.

En tanto, Daisuke Honda, director General, jefe del Departamento comercial de licencias número 1 en IP Bridge, concluyó: "Gracias a Novus, pudimos cerrar este acuerdo con Xiaomi de manera eficiente. Apreciamos mucho la cooperación sincera de Orange y Siemens a lo largo del acuerdo".

PATENTES



SIEMENS



## **Pandemia aceleró transformación digital en instituciones gubernamentales de todo el mundo.**

La pandemia aceleró la transformación digital de los parlamentos de todo el mundo, según un informe publicado por la Unión Interparlamentaria (UIP).

Según esta organización con sede en Ginebra, que representa a los distintos parlamentos del mundo, más de la mitad de las cámaras legislativas globales (51%) celebraron al menos una sesión plenaria virtual durante la pandemia y un 77% celebraron reuniones o comisiones virtuales.

La organización cree que la pandemia transformó definitivamente las cámaras legislativas de países como Camboya, Chile, Kenia o Filipinas.

En el 16% de los casos fue necesario un cambio constitucional o legislativo para permitir la celebración de sesiones parlamentarias virtuales.

De entre los 123 parlamentarios encuestados, el 88% creen que ahora son más receptivos que antes de la pandemia a nuevas formas de trabajar.

Aunque la mayoría ha vuelto a su puesto de manera presencial, la UIP considera que los parlamentarios consideran beneficioso el teletrabajo.

Además, el 54% de los encuestados afirma que el interés de la ciudadanía por los debates parlamentarios aumentó durante la pandemia gracias a que el acceso del público a las sesiones virtuales se facilitó y se generalizó en todo el mundo.

Sin embargo, la UIP advirtió que los parlamentos carecen de suficientes recursos para poder asumir los costos de las plataformas y los servicios digitales que permiten estos nuevos métodos de trabajo.

En este sentido, el secretario general de la organización, Martín Chungong, sostuvo que es "el momento de que los parlamentos aprovechen las oportunidades que brinda la transformación digital y se cercioren de que esta cuestión es una prioridad para su personal".

Otro de los riesgos a los que se enfrentan las nuevas cámaras es la ciberseguridad, un problema aún mayor teniendo en cuenta el escenario geopolítico actual, en el que se han multiplicado los ciberataques a las instituciones públicas en los últimos meses.

Muchos de los parlamentos encuestados en el informe reconocen la importancia de regular el entorno digital en un proceso tan complejo como el legislativo.

## Shakira y Bizarrap provocaron récords de tráfico en las redes de telecomunicaciones.

La canción de Shakira producida por Bizarrap dedicada al exesposo de la cantante, provocó entre otros fenómenos el inherente a las infraestructuras de redes. Fue el video en español más visto en Youtube en menos de 24 horas, con más de 60 millones de reproducciones, y que se convirtió en la canción número uno del mundo en Spotify.

Mientras el fenómeno sigue, hay otros datos que también resulta interesante mirar: en Colombia, por ejemplo, Tigo registró un crecimiento de 4% en el tráfico de sus redes el pasado 11 de enero, motivado por las visualizaciones de la Sessions #53, en comparación con los últimos cuatro miércoles laborales de 2022, informó la empresa.

Ese mismo día, pero en otras latitudes, el acontecimiento, especialmente anunciado, registró un comportamiento similar, tal como sucedió en las redes de Personal, en donde se advirtió un incremento de tráfico de Youtube del 10% el 11 de enero a las 21, explicaron fuentes de la empresa ubicada en la Argentina.

Todas las plataformas de telecomunicaciones advirtieron el cambio en el tráfico desde ese día. Youtube y Spotify fueron las que primero recibieron el impacto, dada la demanda de consumo que comenzó a registrarse desde ese día y que no solo llevó a los consumidores a ir a ver el video o reproducir la canción sino también a convertirse en productores y editores de nuevo contenido que agigantaba el fenómeno.

Y esto también se advirtió en el uso de los servicios de telecomunicaciones. Desde México, por caso, se recordó que el 97,9% de los usuarios consume contenidos en

streaming a través de sus dispositivos y que lo hacen durante una hora y 26 minutos cada día, porcentaje que crece cuando se producen fenómenos como el que se cuenta aquí.

Desde Tigo Colombia indicaron que entre las 19 y las 22.30 (hora de Colombia) se registró el mayor crecimiento del consumo, cercano a 130 mil Gigabytes, lo que representa más de 185.000 horas de video en alta definición.

En palabras de Marcelo Cataldo, presidente de Tigo: "Los datos móviles se posicionaron como el mejor camino para que los artistas puedan llegar a todo el mundo en cuestión de segundos. Lo que vivimos con el nuevo video de Shakira puede marcar un hito para el entretenimiento en línea de los colombianos".

El tráfico móvil no sólo aumentó por las visualizaciones del video en YouTube (que ya supera las 60 millones de vistas), también tuvo un crecimiento en el consumo de plataformas sociales como WhatsApp, Instagram, Facebook y Twitter, además de Spotify, donde lidera el top 50 de las canciones más escuchadas del mundo.

La viralización de la canción también fue récord en España -como no podía ser de otra manera- y además de ser la más escuchada en Colombia, Argentina y

México, también lo es en Chile, y se encuentra en el top 10 de países

como Suiza (séptima), Luxemburgo (quinta) y Malta (sexta). Estos comportamientos

son los que llevan a las operadoras de

telecomunicaciones a ir tomando decisiones

puntuales en relación a los servicios de

streaming y de consumo de

contenido en general, tal como lo decidió

Claro en Brasil que decidió

independizar la conectividad de este tipo de prestaciones.



## Software para call center con automarcador de llamadas.

# voiper

LA POTENCIA DE LA VOZ IP DE CALIDAD

Partiendo de la automatización de procesos, empresas y particulares consiguen optimizar funciones específicas para satisfacer sus necesidades comerciales de una manera ágil y precisa.

Un ejemplo es el software para call center, la propuesta de Voiper destaca su automarcador de llamadas como una herramienta que proporciona grandes ventajas, ya que permite ahorrar tiempos y aumentar tanto el rendimiento como la productividad.

Además, reduce costos operativos, entre un sin número de beneficios que hacen que valga la pena invertir en este tipo de tecnología.

Voiper es una empresa que ofrece servicios de telefonía IP, entre los que se encuentran la Centralita Virtual, Software de Call Center, envío de SMS masivos y videoconferencia. Adicionalmente, cuenta con una tienda para que sus clientes adquieran los productos necesarios para implementar soluciones integrales de atención al cliente.

Voiper se enfoca en atraer nuevos clientes para los negocios, ahorrando tiempo y energía, mediante el uso de tecnología de llamadas avanzadas que permite a personas y empresas gestionar los procesos de ventas.

Esto representa grandes posibilidades competitivas y garantiza el éxito de las estrategias de marketing para escalar la rentabilidad empresarial.

Con estas herramientas la precisión de las ventas aumentan significativamente, ya que los marcadores automáticos de alto nivel están programados con las últimas aplicaciones de software e incorporan un potente panel de informes que le permite tener control total de lo que sucede en la central de llamadas.

Además, la solución se integra con los principales sistemas CRM y plataformas de automatización.

Su principal objetivo es impulsar el rendimiento de las empresas o promotores de negocios. Para ello, esta solución de voz todo en uno, empodera a los agentes de marketing potenciando el éxito en la ejecución de las campañas y el incremento de las ventas.

Además, permite ofrecer comunicaciones encriptadas 100% seguras.



## **Telefónica y socio financiero adquieren empresa de infraestructura de telecomunicaciones y cable submarino.**

Telefónica y su socio financiero Pontegadea, vehículo de inversión del multimillonario español Armancio Ortega, adquirieron por 215 millones de euros (US\$213 millones) la participación restante de 40% en Telxius Telecom, empresa de infraestructura de telecomunicaciones y cable submarino en la que ambos son los principales inversionistas.

Compraron esta participación restante a Taurus Bidco, entidad administrada por el fondo estadounidense KKR, según informó Telefónica al regulador español de valores y mercados, CNMV.

La filial Pontel de Telefónica, cuya propiedad estaba repartida en 83,35% para la primera y 16,65% para Pontegadea, es ahora el único accionista de Telxius.

Pontegadea también aumentó su participación en Pontel a 30% y Telefónica quedó en control de 70%.

El cierre del negocio se da tras el anuncio de un acuerdo por parte de los dos socios en febrero de 2022.

La comunicación de Telefónica a la CNMV llega también luego de que Telxius y América Móvil anunciaran un nuevo cable submarino que conectará Boca Ratón en EE.UU. con Puerto Barrios en Guatemala.

El cable de 190Tbps, denominado AMX-3 por América Móvil y Tikal por Telxius, comenzará a operar en 2025.

La transacción, aún sujeta a la aprobación de los reguladores, marca un cambio de estrategia de la filial Telxius de Telefónica.

Después de reducir su participación en la unidad, Telefónica estaba evaluando en 2020 desprenderse por completo de su parte en un plan más amplio de venta de activos.

Este plan de desinversión avanzó en Centroamérica y el Caribe, mientras Telefónica vendía también el control de las redes terrestres de fibra óptica en Brasil, Chile y Colombia, entre otros países.

Sin embargo, Telxius, al igual que otras compañías de fibra submarina, recuperó importancia después de que la demanda de ancho de banda e interconexión global aumentara durante la pandemia. Actualmente, Telxius cuenta con 12 sistemas que comprenden más de 94.000km de cables, además de 93 puntos de presencia y 27 estaciones de aterrizaje en 23 países, principalmente en Latinoamérica.



## Unión Europea: Multa a WhatsApp y el cumplimiento lo obliga a cumplir con RGPD.

La Comisión de Protección de Datos impuso una multa de 5.5 millones de euros a WhatsApp y lo obligó a que sus operaciones de procesamiento de datos cumplan con el RGPD en un periodo máximo de seis meses.

El pasado mes de enero, la Comisión de Protección de Datos (DPC, por sus siglas en inglés) de la Unión Europea (UE) anunció la conclusión de una investigación sobre el procesamiento de datos realizado por WhatsApp Ireland.

La decisión final, adoptada por el DPC, resolvió que WhatsApp no tiene derecho a sustentarse en la base legal del contrato para la prestación de servicios de mejora y seguridad y condicionar así el acceso a su plataforma; al tiempo que su procesamiento de datos constituye una infracción del artículo 6 del Reglamento de Protección de Datos Personales (RGPD).

Por ello, le impuso una multa administrativa de 5.5 millones de euros a la filial de Meta. Y también le ordenó hacer que sus operaciones de procesamiento de datos cumplan con el RGPD dentro de un periodo de seis meses.

Veamos los antecedentes de caso:

La consulta se refería a una queja interpuesta el 25 de mayo de 2018 por un alemán sobre el servicio de WhatsApp. Previo a esa fecha, cuando entró en vigor el RGPD, la empresa actualizó sus términos de servicio e informó a los usuarios que, si deseaban seguir teniendo acceso a su servicio de mensajería, aceptaran los términos y condiciones, pues de lo contrario se les denegaría.

El denunciante explicó que, de esta forma, WhatsApp buscaba sentar una base legal para el procesamiento de los datos de los usuarios y los obligaba de facto a aceptar los términos y dar su consentimiento para obtener su información sensible, por lo que argumentó que infringía el RGPD.

Y, tras una investigación exhaustiva, el DPC preparó un proyecto de decisión, en el que encontró que WhatsApp incumplió sus obligaciones de transparencia debido a que no explicó claramente a los usuarios la información relacionada con la base legal, lo que dio como resultado que no tuvieran claridad sobre qué operaciones de procesamiento se estaban llevando a cabo con sus datos personales, con qué finalidad(es) y en referencia a cuál de las seis bases jurídicas identificadas en el artículo 6 del RGPD.

WhatsApp no se basó en el consentimiento de los usuarios como base legal para el procesamiento de sus datos personales, por lo que el aspecto de 'consentimiento forzado' de las quejas no pudo sostenerse. Con base en ello, el DPC determinó que la empresa no estaba obligada a basarse en el consentimiento como base legal en relación con la prestación del servicio, incluso con fines de seguridad y optimización del servicio.



## Ventajas de la automatización de un Contact Center.

Se estima que los agentes virtuales impulsados por la Inteligencia Artificial conversacional tendrán un papel clave en los próximos años.

A medida que más actividades comerciales y de clientes pasan del ámbito físico al virtual, las organizaciones que invierten en la gestión de la experiencia de cliente (CX) tienen casi garantizado obtener una ventaja competitiva frente a las empresas que dejan de lado esta inversión.

De acuerdo a una encuesta de Gartner sobre la experiencia de cliente, el 86% de los encuestados están decididos a incorporar estrategias CX modernas para ser competitivos y conseguir ganar y retener a más clientes. Los contact centers se han convertido en un componente importante de la ecuación. Como puerta de entrada a través de la cual muchos usuarios interactúan con las marcas, las soluciones de contact center automatizados más efectivas garantizarán que el tiempo de cada cliente con un agente sea más efectivo, rápido e informativo, mejorando con creces tanto la experiencia de cliente como de empleado.

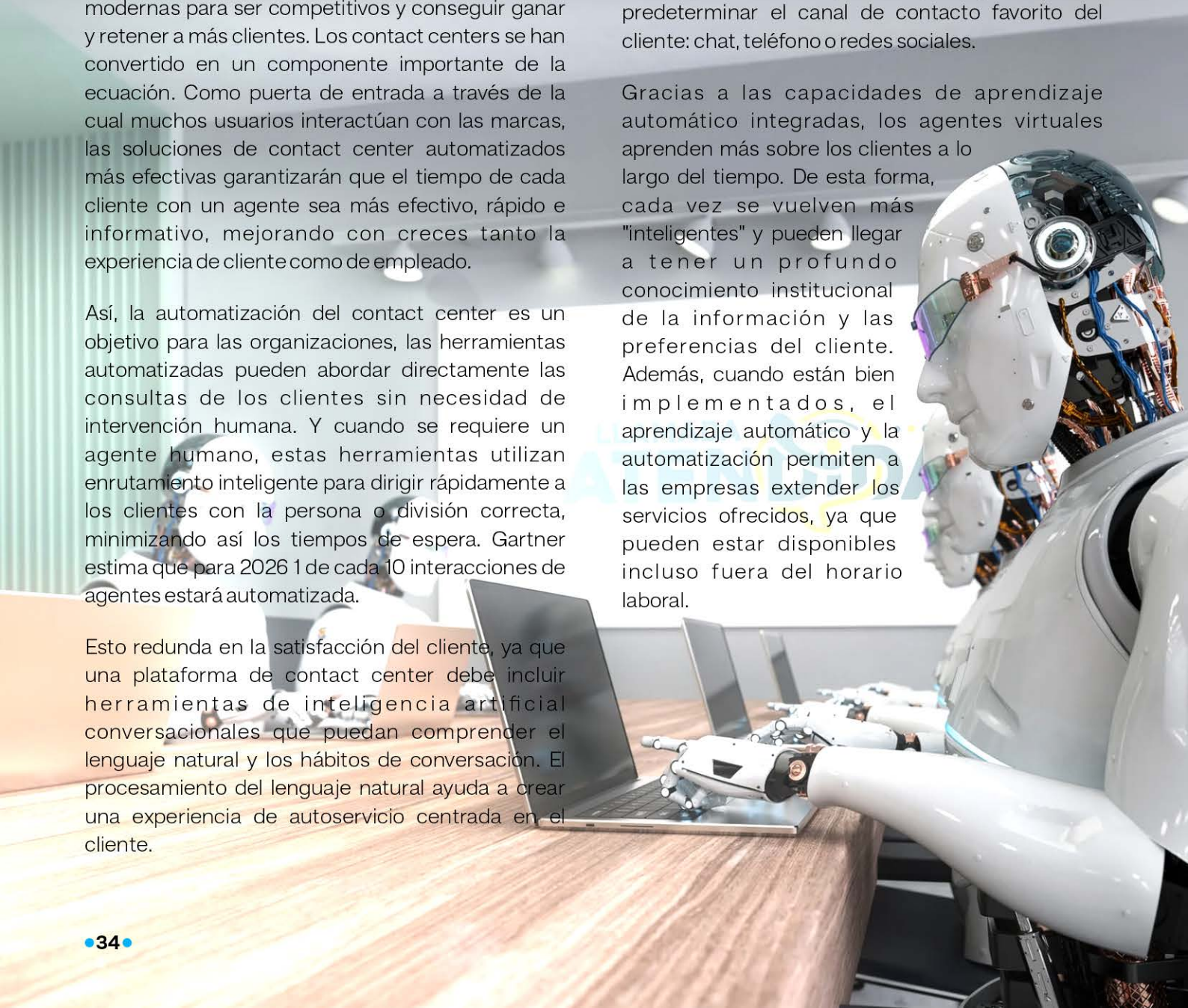
Así, la automatización del contact center es un objetivo para las organizaciones, las herramientas automatizadas pueden abordar directamente las consultas de los clientes sin necesidad de intervención humana. Y cuando se requiere un agente humano, estas herramientas utilizan enrutamiento inteligente para dirigir rápidamente a los clientes con la persona o división correcta, minimizando así los tiempos de espera. Gartner estima que para 2026 1 de cada 10 interacciones de agentes estará automatizada.

Esto redundará en la satisfacción del cliente, ya que una plataforma de contact center debe incluir herramientas de inteligencia artificial conversacionales que puedan comprender el lenguaje natural y los hábitos de conversación. El procesamiento del lenguaje natural ayuda a crear una experiencia de autoservicio centrada en el cliente.

Además de la mayor precisión, ya que las herramientas automatizadas pueden consultar la información exactamente como se les presenta. No son propensos a cometer errores ortográficos o errores al teclear, por lo que pueden recuperar y entregar datos de forma más rápida y precisa que un agente humano.

La personalización de acuerdo a los perfiles de los clientes, las palabras que han dicho, su idioma preferido o la información de sus interacciones anteriores. Así, el agente virtual puede personalizar la conversación, lo que permite que el usuario tenga una experiencia más positiva, y el agente puede predeterminedir el canal de contacto favorito del cliente: chat, teléfono o redes sociales.

Gracias a las capacidades de aprendizaje automático integradas, los agentes virtuales aprenden más sobre los clientes a lo largo del tiempo. De esta forma, cada vez se vuelven más "inteligentes" y pueden llegar a tener un profundo conocimiento institucional de la información y las preferencias del cliente. Además, cuando están bien implementados, el aprendizaje automático y la automatización permiten a las empresas extender los servicios ofrecidos, ya que pueden estar disponibles incluso fuera del horario laboral.





## España: VI Informe de Madurez de Experiencia de Cliente

Con la colaboración de

El VI Informe de Madurez de Experiencia de Cliente en España, realizado por la Asociación DEC y la consultora Bain&Company, con la colaboración de Stiga, concluye que Apple, Amazon y El Corte Inglés son las compañías con mejor Experiencia de Cliente.

En palabras de Mario Taguas, presidente de DEC: "según las conclusiones de este estudio, la experiencia que vive el cliente tiene aún un largo recorrido de mejora. Y son la reputación y la confianza dos de las variables que más influyen en la satisfacción general del cliente, aunque requieren de más tiempo y consistencia para su construcción (...) El gran esfuerzo que compañías y organizaciones están realizando para diseñar, integrar e impulsar, cada vez más rápido, programas óptimos de mejora en la experiencia del cliente, para conseguir hacerle sentir ese vínculo emocional con su marca, esencial para su vinculación, fidelización y retención".

En cuanto a las marcas líderes en términos de NPS, se sitúan en los primeros puestos del ranking Apple, Amazon y El Corte Inglés; y analizados por sectores la distribución electrónica, distribución de moda, electrónica e informática y bebidas son los considerados con mejor experiencia de cliente. Mientras que por otro lado, y por segundo año consecutivo, los sectores de entidades financieras y los suministros de gas, agua y electricidad, se sitúan en los últimos puestos del ranking con un NPS negativo.

Basándose en los resultados segmentados por edad, el Informe indica que no se aprecian diferencias significativas entre los más jóvenes y los usuarios de mayor edad. Sin embargo, los clientes que tienen entre 31 y 50 años, son los que

se muestran más críticos. La calidad y el precio son los factores racionales más valorados a la hora de elegir una marca. Además, los resultados muestran cómo la experiencia de cliente está ligada a la superación de expectativas.

Respecto a los canales de comunicación entre cliente y empresa, se concluye que es importante mantener una omnicanalidad simple y eficaz, que no tiene por qué ser necesariamente digital. Según los datos del Informe, se pone de manifiesto que si se permite al cliente elegir el canal de contacto deseado, facilitándole y permitiéndole el paso de un canal a otro de forma sencilla, se incrementarán las opciones de conseguir un cliente promotor.

La calidad/fiabilidad es el factor más importante a la hora de generar confianza en los consumidores, seguido por los atributos relacionados con el propio consumidor, como son la atención al cliente, el conocimiento del consumidor y sus necesidades, así como el compromiso que tiene la empresa con éste.

Como conclusión final, se confirma cómo el empeño y foco en la mejora de la experiencia de cliente, así como hacer que ésta sea uno de los pilares claves de la estrategia de la compañía, se traduce en un reconocimiento por parte de los consumidores y usuarios.

El VI Informe de Madurez de Experiencia de Cliente en España se ha basado en dos estudios de investigación primaria, realizados sobre cerca de 72.000 y 5.000 encuestados, respectivamente, todos ellos usuarios o consumidores de productos o servicios de empresas de 24 sectores seleccionados, y usando como referencia la métrica NPS por su sencillez y eficacia.

## **Brasil: Banda de 450 MHz para implementar redes privadas en aeropuertos.**

La Agencia Nacional de Telecomunicaciones de Brasil liberó el uso de la banda de 450 MHz para ser empleada en la implementación de redes privadas en los aeropuertos.

Sucede que esta banda también podría usarse en aplicaciones más simples, como las que se encaran en soluciones de Internet de las Cosas (IoT, por su sigla en inglés), entre otros.

Para los aeropuertos, el regulador decidió que debería darse con bloques de solo 100 kHz. Por eso, las bandas destinadas a estas cuestiones será las que se mueven en los rangos de los 451,00625 MHz a 452,00625 MHz y de los 461,00625 MHz a 462,00625 MHz.

Para la agencia, el ancho de banda ocupado en el bloque debe ser "el más pequeño posible, con el fin de reducir la posibilidad de interferencia entre canales adyacentes".

Según explicó el medio Teletime, los bloques se pueden utilizar en conjunto, siempre que se respeten los límites inferior y superior de los bloques de frecuencia más baja y más alta, respectivamente.

A esto se suma la posibilidad de utilizarlos en forma de submúltiplos con anchos de banda de 25 kHz.

El organismo también aclaró que, para el uso en servicio privado limitado (SLP), las condiciones técnicas y operativas continúan siendo las previstas



en los instrumentos derogados por la Resolución N° 757, del 8 de noviembre de 2022, "salvo las modalidades y vías aplicables a los servicios de interés colectivo, hasta la Superintendencia encargada de la administración del espectro de radiofrecuencias publique las Leyes de Requisitos Técnicos y Operacionales específicas para los respectivos servicios".

La banda de 450 MHz fue recuperada el año pasado por la Anatel luego de que estuviera en poder de las principales compañías que actúan en Brasil, Oi, TIM, Claro y Vivo, luego de considerar que las empresas habían renunciado de hecho a ella por no utilizar ese espectro de manera significativa.

Hace unos años, la misma agencia había determinado que no encontraba casos de uso atractivos para la banda de 450 MHz asociada a LTE y, en el caso de la conectividad para las escuelas rurales, habilitó a las operadoras a proveerles acceso a Internet a través del satélite.



## **Brasil:** Intelbras instala red privada 5G con Qualcomm, Microsoft, Logicalis y TIP.

La red 5G independiente de Intelbras cuenta con la asociación de Qualcomm, Microsoft, Logicalis y TIP. Las empresas buscan aprovechar Open RAN.

Se instalará en la sede de la empresa en Santa Catarina, Brasil. La previsión es que la red entre en funcionamiento en el primer trimestre de este año y ayude en el desarrollo de nuevas soluciones.

La implementación de la red 5G se realizará en alianza con Logicalis, Qualcomm, Microsoft y Telecom Infra Project (TIP), lo que refuerza la importancia de la colaboración empresarial en el desarrollo de tecnología, argumenta Amilcar Scheffer, director de la unidad de redes de Intelbras. Otra característica del proyecto es que reúne a organizaciones que buscan impulsar Open RAN.

Logicalis será el integrador responsable de los equipos que habilitarán la red privada en Intelbras. "Orquestando toda esta arquitectura, entregamos al mercado estructuras que aúnan soluciones de última generación y que permiten acelerar las estrategias de digitalización de las empresas", dice Rodrigo Vieira, director del área de Telecomunicaciones de Logicalis.

Qualcomm participa en la iniciativa con equipos de radio 5G small cells basados en la plataforma Qualcomm FSM 100 5G RAN para Small Cells.

Microsoft proporcionará toda la plataforma central de red y Nube pública con Azure Private Network 5G Core. "Este es un proyecto innovador, no sólo en Latinoamérica, sino en el mundo. Tenemos la oportunidad de mostrar la flexibilidad y escalabilidad de Azure Private Network 5G Core de Microsoft con empresas comprometidas con el desarrollo del país", comenta Danni Mnitentag, vicepresidente de Socios y Canales de Microsoft Brasil.

Microsoft Azure es el segundo jugador más grande en el mercado de infraestructura en la Nube con una participación del 24%.

Esta es la primera iniciativa que reúne a socios que trabajan para promover estándares abiertos, según Leonardo Stange, quien se desempeñó como líder de asociación para TIP en América Latina.

"Este es un paso importante y nos abre espacio para trabajar juntos en proyectos cada vez más innovadores, brindando conectividad con la calidad esperada y cumpliendo con los requisitos comerciales necesarios", dijo.

TIP es una comunidad global de organizaciones enfocadas en aprovechar las soluciones de infraestructura para promover la conectividad global. Una de sus actividades es el TIP Community Lab, donde se prueban redes abiertas y desagregadas con soluciones de socios. En Brasil, existe una red Open RAN 4G y otra 5G, promovidas por el Community Lab, en el Instituto Nacional de Telecomunicaciones (Inatel).

## **Brasil: TIM afirma ser el primer operador en cubrir todas las ciudades del país.**

TIM logró la meta de cubrir el 100% de los municipios de Brasil. Con esto, el operador se convierte en la "primera y única empresa privada de servicios" en estar presente en las 5 mil 570 ciudades de Brasil, declaró en un comunicado, siendo 4G la tecnología predominante.

En palabras de Leonardo Capdeville, CTO de TIM Brasil: "Hacemos posible que todos los brasileños accedan a TIM de norte a sur, apoyando así la inclusión digital en nuestro país".

De acuerdo con TIM, la marca se logró mediante la instalación de sitios propios, acuerdos de compartición de infraestructura y la compra de activos de Oi, lo que llevó a la empresa a más de 264 ciudades.

Una de las soluciones utilizadas fue el proyecto SkyCoverage, que lleva conectividad a lugares de difícil acceso. Las antenas están desconectadas de la red eléctrica y utilizan paneles solares para garantizar su funcionamiento.

Para el CRO de TIM, Fabio Avellar, poder atender a todos los municipios brasileños es el resultado de la continua inversión del operador enfocada en los

clientes. "También seguimos llevando la misma tecnología de la ciudad al campo y seguimos siendo líderes en la agroindustria, con 12 millones de hectáreas cubiertas con 4G", comentó.

El operador es parte de la iniciativa ConectarAgro, que lleva el acceso a Internet a las fincas de todo Brasil, beneficiando a la industria agrícola y la población que vive en la región.

Además, TIM ofrece al mercado corporativo soluciones que apoyan la transformación digital de las empresas y habilitan numerosas aplicaciones a través de la red IoT nacional más grande, dijo Avellar.

En el comunicado, el operador también afirma ser líder en 4G con 5 mil 268 ciudades y en cobertura 5G con más de 3 mil antenas instaladas en las 27 capitales, "un número superior a la suma de todos los principales competidores juntos". En el interior, la red 4G beneficia a más de un millón de personas y cuenta con 4 mil 681 ciudades con tecnología NB-IoT.



 The TIM logo is prominently displayed in the center of the page. It features a red icon consisting of three horizontal bars of varying lengths, followed by the word "TIM" in a bold, blue, sans-serif font. The background of the entire page is a photograph of a man and a woman sitting at a table on a balcony, overlooking a cityscape with a large mountain in the distance. The woman is on the left, wearing a teal shirt, and the man is on the right, wearing a blue floral shirt. They are both looking towards the city. The table is set with a patterned tablecloth, a plate of food, a glass of orange juice, and a bowl. The sky is blue with scattered white clouds.

## Chile: El Internet fijo más rápido de América Latina y el mundo.

Chile pasó de la segunda posición a tener la banda ancha fija más veloz del mundo, revela el último informe de Ookla.

El país suramericano destronó a los países asiáticos y se posicionó como el país con el Internet fijo más rápido del mundo en 2022, con una velocidad promedio de 216.46 Mbps, revela el nuevo Índice Global de Speedtest, elaborado por Ookla.

La banda ancha fija de la nación latinoamericana es la más veloz, por encima de China, cuyo rendimiento medio fue de 214.58 Mbps, Singapur (214.23), Tailandia (205.63), Hong Kong (194.35), Estados Unidos (189.48), Dinamarca (188.35), Emiratos Árabes Unidos (186.76), Monaco (181.26) y Rumanía (170.25 Mbps).

En 2021, Chile ocupó la segunda posición en la medición de rapidez de Internet fijo con 173 Mbps, al ser superado por Singapur. Un año más tarde, logró conquistar el primer lugar y también mejorar el nivel medio de la velocidad.

Ookla resaltó que en general la rapidez promedio de la banda ancha incrementó un 28% durante 2022 en todo el mundo. Los países líderes en el índice tuvieron acciones importantes, como una mayor inversión en fibra óptica.

Chile fue el único país de América Latina entre los mercados más destacados en la rapidez de Internet. En la banda ancha fija, Uruguay quedó en el lugar 29, Brasil en el 30, Colombia en el 39, Paraguay en el 57 y el resto en escaños inferiores.

A pesar de su papel destacado en el Internet fijo, Chile no figura entre los mercados con la banda ancha móvil más veloz. En esta métrica, ni siquiera figura entre los 10 primeros lugares del mundo, e incluso su desempeño estuvo por debajo de la mediana global.

Qatar fue el año pasado la nación con el Internet móvil más rápido, al tener un promedio de

velocidad de descarga de 176.18 Mbps. Le siguieron Emiratos Árabes Unidos con 139.41, Noruega (132.54), Corea del Sur (118.76), Dinamarca (113.44), China (109.40), Países Bajos (109.06), Macao (106.38), Bulgaria (103.29) y Brunei (102.06).

Brasil quedó en la posición número 60 en la lista de la banda ancha móvil más veloz. El resto de los países latinoamericanos estuvieron por debajo de ese rango, y especialmente Chile se ubicó hasta el escaño 73.

La velocidad de Internet móvil creció un 17% en el último año. De acuerdo con el informe de Ookla, la mayoría de los países que lideraron la medición en el Internet fijo también estuvieron entre las primeras posiciones en la banda ancha fija.

El informe señala que las mejoras en el servicio móvil también estuvieron relacionadas con el despliegue de tecnologías más modernas, especialmente las redes 5G, pues los operadores alrededor del mundo están desembolsando importantes inversiones para lanzar nuevos servicios comerciales y expandir su alcance.

## Chile: Telemedicina con 5G recibirá impulso con cooperación de Japón.

El subsecretario suplente de Telecomunicaciones de Chile, Marcelo Rute, y el embajador de Japón en ese país suramericano, Kazuhisa Shibuya, firmaron un acuerdo de colaboración para implementar proyectos de telemedicina utilizando 5G.

El acuerdo permite probar la tecnología en distintos proyectos, entre ellos la transmisión de una cirugía en tiempo real.

El primer paso es el uso de una red local de esa tecnología para la transmisión en vivo de una cirugía en tiempo real en la Fundación Arturo López Pérez, la tercera pata del convenio.

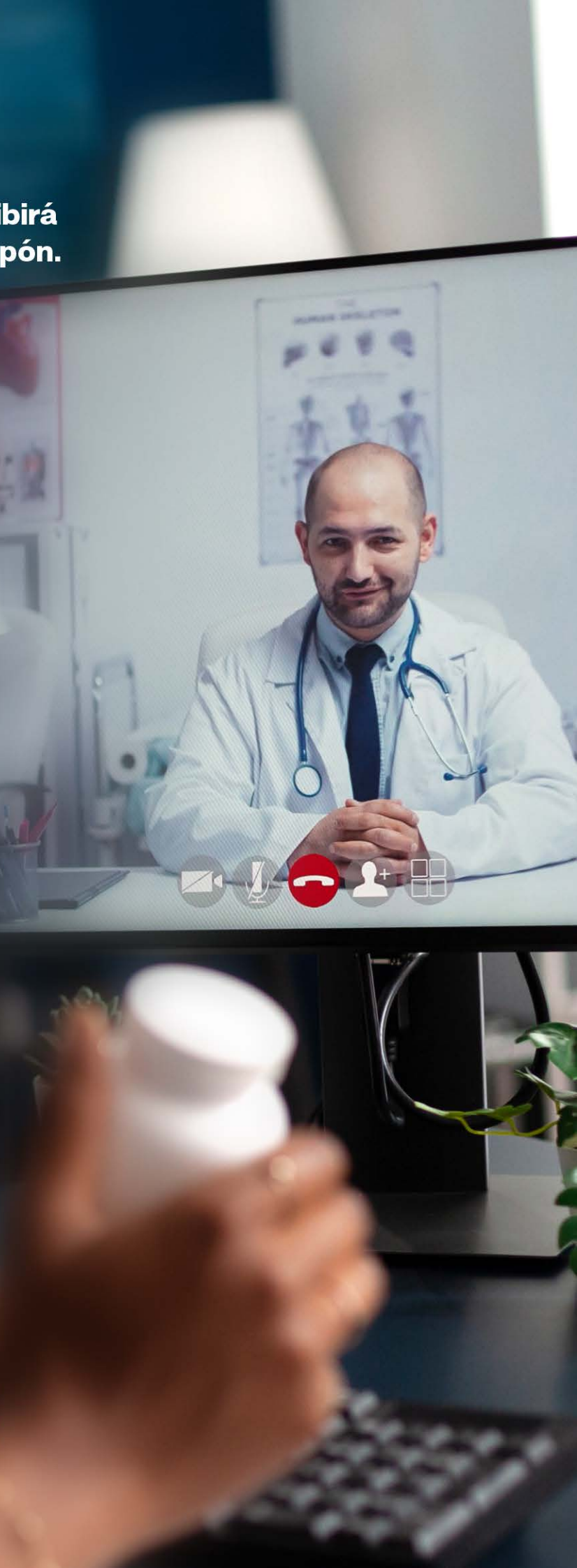
El hito celebrado fue la instalación y configuración de los equipos 5G por parte de NTT Data y la utilización del software Join desarrollado por ALLM, las dos empresas tecnológicas vinculadas al proyecto.

La transmisión de diversas cirugías en alta definición, que se prevé poner en marcha en los próximos meses, será útil para proyectos académicos y la atención de especialistas en sitios de difícil acceso.

El próximo paso será la creación de la plataforma educativa, que permitirá enseñar medicina y usar Inteligencia Artificial para la educación quirúrgica. Adicionalmente, se revisará la factibilidad de otros proyectos vinculados al sector sanitario.

El objetivo de la propuesta es mostrar los beneficios potenciales de 5G, una tecnología que crece en el país de la mano de proyectos públicos y el despliegue de privados como consecuencia de los compromisos asumidos en la última subasta de espectro.

En palabras de el CEO de NTT Data, Adolfo Cuenca: "Este proyecto pionero significa compartir el conocimiento, poner a disposición de más personas el acceso al conocimiento y a opciones de tratamiento".





## Costa Rica: Claro garantiza llamadas más claras con servicio VoLTE.

Claro confirma su compromiso de ofrecer los más altos estándares de calidad en servicio a sus clientes ofreciéndoles la posibilidad de mayor nitidez y alta definición en sus llamadas de voz, esto a través de la tecnología VoLTE, sin costo adicional en su facturación.

Además de ofrecer mayor rapidez en el enlace de llamadas y un menor consumo de la batería del teléfono, adicionalmente durante las llamadas los clientes pueden disfrutar del Internet móvil más rápido del país al seguir utilizando aplicaciones en segundo plano como, por ejemplo, enviar mensajes por WhatsApp o ver un video durante una conversación telefónica.

Para disfrutar de este servicio, los clientes deben contar con un teléfono inteligente compatible con la tecnología VoLTE, un Sim 4G perfil 40 o superior y tener con un plan postpago o prepago.

En palabras de Leonel Ahrens, gerente de Mercadeo de Claro Costa Rica: "En Claro, seguimos comprobando que siempre le damos más a nuestros clientes y nos sentimos muy orgullosos de ser los primeros en ofrecer esta tecnología en el país. Ya muchos de nuestros clientes están disfrutando de este servicio e invitamos a los que aún no lo tienen a experimentar llamadas más claras con voz en HD por medio del servicio VoLTE".

Las personas interesadas pueden visitar [claro.cr](http://claro.cr), llamar o escribir al WhatsApp 7002 7002, ingresar al perfil de Facebook e Instagram de Claro CR o

visitar cualquiera de las tiendas Claro en las siete provincias del país.

VoLTE funciona utilizando la plataforma LTE, es capaz de mejorar la calidad de voz y transmisión de datos. Claro es el único operador del país que brinda esta tecnología a sus clientes prepago o postpago y es completamente gratuito.

Ventajas de la tecnología VoLTE de Claro:

- ✔ Llamadas más claras y nítidas con voz en alta definición (HD): voz perceptible de mejor forma en entornos ruidosos.
- ✔ Llamadas 4G: se puede marcar un número y contactar casi de forma inmediata.
- ✔ Continuidad de la velocidad en datos 4G+ durante la llamada: permite, por ejemplo, utilizar Google Maps o visualizar un video durante la llamada con la misma fluidez.

Requerimientos técnicos

- Disponibilidad de cobertura 4G
- Smartphone con capacidad para redes 4G
- SIM 4G Perfil 40 o superior
- Contar con un plan prepago o postpago

# VoLTE



## El Salvador: La subasta del espectro AWS.

Será el 7 de febrero de 2023 cuando se lleve a cabo la subasta por el espectro radioeléctrico AWS (1,710 a 1,780 MHz y 2,110 a 2,180 MHz) en El Salvador, anunció la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (Siget).

El organismo regulador dio a conocer que ese día por la mañana (a las 10:00 horas) se concretará finalmente la licitación, luego de que se tenía prevista para el 23 de diciembre de 2022 pero se pospuso.

La Siget pondrá a disposición de los operadores tres bloques de 10 MHz (un total de 30 MHz) de frecuencias en el rango de 1,755 MHz a 1,770 y de 2,155 a 2,170 MHz con un área de cobertura nacional.

De acuerdo con las bases del concurso público, el precio base del espectro AWS será de 20 millones 628 mil 521 dólares y la garantía de sostenimiento de la oferta tendrá un valor de 10 millones 314 mil 260 dólares (la mitad del precio base).

Además, la Superintendencia estableció que la oferta mínima aceptable será de 21 millones 659 mil 947 dólares. Y se requerirá un depósito de 3 mil dólares a los interesados para su inscripción en la subasta.

En diciembre del año pasado, la Siget publicó los términos de referencia para la licitación por la banda AWS y un cronograma que apuntaba a llevar a cabo el proceso ese mismo año. Las fechas no se cumplieron, pero el resto de condiciones permanecen casi iguales, salvo ajustes por los valores cambiarios en la moneda.

La institución abrió el proceso de subasta a petición de Telefónica. La empresa de telecomunicaciones manifestó su interés en adquirir frecuencias en dicha banda, con el objetivo de usar el espectro para el despliegue de su red 4G.

Por eso, Telefónica –hoy propiedad de General International Telecom Limited– es la principal interesada en el proceso licitatorio.

La compañía ya hizo un depósito inicial y otro complementario, y está a la espera de presentar su oferta para hacerse, posiblemente, de los 30 MHz.

Aun así, todos los operadores telecomunicaciones interesados que cumplan con los requisitos definidos por la Superintendencia podrán inscribirse.

Una vez finalizada la puja, se espera que en las siguientes semanas se adjudique el espectro.

## México: Google agrega a su buscador acceso directo a línea para prevenir suicidios.

Google incorpora en su Buscador un acceso directo a la Línea de la Vida para prevenir el suicidio en México.

En México, 4 de las 18 principales secuelas de salud derivadas de la pandemia están relacionadas con salud mental (por ejemplo depresión, ansiedad, insomnio, etc.).

Además, según datos de la Secretaría de Salud, en el 2021 se estimó una prevalencia de depresión de 6.6% en adolescentes de 10 a 19 años y de 16.1% en adultos.

Desde que el psicólogo galés y experto en motivación, Cliff Arnall, acuñara el término basándose en una ecuación matemática, el tercer lunes del mes de enero se ha convertido en el Blue Monday: 'el día más triste del año'.

En el marco del llamado Blue Monday de este año y como parte de una serie de esfuerzos constantes por atender el bienestar de los mexicanos, Google y la Secretaría de Salud han puesto a disposición de todos los usuarios la Línea de la Vida con un acceso directo desde el Buscador de Google.

Según explica la compañía, esta línea está pensada para dirigir de manera breve y eficaz a cualquier persona que realice búsquedas relacionadas con el suicidio y otros temas en salud mental en México. Los registros acumulados por Naciones Unidas reportan más de 800.000 muertes al año por suicidio, lo que significa una muerte cada 4 segundos.

Actualmente, en México, de acuerdo a los datos de INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía), los suicidios consumados ocupan el tercer lugar de mortalidad en los jóvenes entre 10 y 24 años.

Lo anterior coincide con datos de Google: por ejemplo, la búsqueda de 'me siento solo' se ha mantenido entre los términos más consultados durante cinco años consecutivos; así mismo,

búsquedas como 'qué es depresión funcional' o 'cómo ayudar a una persona con depresión' han sido de lo más consultado en lo que va del 2023 por los mexicanos. De hecho, la búsqueda más común de 'por qué me siento \_\_\_\_' es 'por qué me siento triste' desde 2004.

Línea de la Vida es una iniciativa creada por la Secretaría de Salud, que garantiza atención por profesionales en salud de forma gratuita, enfocada en atender problemas de salud mental y por factores de riesgo. Esta línea está dirigida a todas las y los mexicanos y funciona las 24 horas, los 365 días del año.

Ahora, es posible acceder a ella de manera inmediata al realizar búsquedas en Google relacionadas con suicidio, dormir y no despertar, morir sin dolor, cutting, depresión, ansiedad o consumo de sustancias psicoactivas (que puede ir desde tabaco, alcohol, cannabis, cocaína, metanfetaminas, fentanilo, entre otras).





## Latam: América Móvil y Telxius despliegan cable submarino que conectará el Caribe.

La infraestructura unirá Guatemala con Estados Unidos y se estima que tendrá una capacidad de 190 Tbps.

América Móvil y Telxius anunciaron el despliegue de un nuevo cable submarino de gran capacidad para unir Puerto Barrios (Guatemala) con Boca Ratón (Estados Unidos), con un posible amarre adicional en Cancún (México).

Esta fibra submarina, que llevará dos nombres (AMX3, por América Móvil, y Tikal, por Telxius), tendrá una capacidad inicial estimada de 190 Tbps, cubriendo una ruta clave en el Caribe con los más altos niveles de servicio, fiabilidad y seguridad. Incluso las compañías explicaron en un comunicado que el contrato de suministro ya está en vigor con ASN e incluye opciones para aumentar la capacidad e incorporar otros destinos.

Este es un nuevo paso de América Móvil para construir la infraestructura submarina más extensa de América.

La compañía entrega capacidad a través de más de 197 mil km de cables submarinos, incluyendo AMX-1,

que se extiende 18 mil 300 km y conecta a Estados Unidos con América Central y Sudamérica con 13 puntos de amarre; y también el cable submarino del Pacífico Sur, que se extiende 7 mil 300 km a lo largo de la costa del Pacífico latinoamericano, conectando a Guatemala, Ecuador, Perú y Chile con cinco puntos de amarre.

Por otro lado, Tikal es el séptimo cable submarino de Telxius, que ya cuenta con Brusa, Mistral, Tannat, Junior, Marea y Dunant. Juntos suman una extensión de 82 mil km.

américa  
móvil



TELXIUS



## Latam: Habrá 996 millones de dispositivos conectados, IoT, en 2023.

Desde soluciones IoT para el hogar inteligente, atención a la salud y plantas industriales, en Latinoamérica se estima que el 47% de las empresas que están en proceso de implementar alguna solución del Internet de las cosas (IoT), para mejorar su funcionamiento, automatizar procesos y complacer a sus clientes.

La consultora Statista estima que en 2023 habrá en la región 996 millones de dispositivos conectados en diferentes soluciones de IoT.

En 2025, habrá 1 mil 200 millones de conexiones, de las cuales alrededor del 64% serán para consumidores.

Entre dispositivos para hogares inteligentes, wearables y vehículos autónomos, entre otros.

Adicionalmente, la tecnología se ubica como herramienta valiosa para las empresas, para

alcanzar objetivos y atender necesidades de negocio concretas en verticales como:

Envíos en tiempo real e identificación de ubicaciones disponibles en depósitos y almacenes en el sector de la logística.

- El mantenimiento preventivo de equipos y máquinas en plantas industriales.
- El monitoreo de distintas variables para mejorar la calidad y sustentabilidad de los cultivos agrícolas y de la producción almacenada.
- Control remoto de pacientes en el rubro de la salud.
- Gestión más eficiente del inventario en el retail.

Aumentar la seguridad en fábricas o espacios públicos.

## **México:** Inteligencia Artificial en Whatsapp para mejorar la Experiencia del cliente.

Desde finales de 2019, Sinch es aliado de Salud Digna en su misión por mejorar la experiencia del cliente vía WhatsApp. Julio César Rocha (digital marketing manager de Salud Digna) recuerda el trabajo inicial con la firma de origen sueco: "comenzamos alrededor de septiembre con los preparativos y la 'alimentación' de la plataforma y lo lanzamos en enero de 2020. Tenía funciones básicas y poco a poco fuimos escalando el servicio y adoptando nuevas funcionalidades que pudieran ayudar al paciente", refiere.

Gracias a la Inteligencia Artificial de Sinch en WhatsApp, la instancia sanitaria ofrece orientación sobre sucursales, asesoría sobre estudios y resultados de laboratorio; sin descuidar la seguridad y confidencialidad de la información.

Julio César Rocha aclara que toda la información recabada por esta vía está en manos de Salud Digna y que los resultados con parámetros fuera de la normalidad son entregados exclusivamente en sucursal. "Hemos ido poco a poco porque sabemos que el manejo de esa información es muy sensible [...] Sería muy peligroso que la gente se enterara vía remota de algo delicado", afirma.

Al cierre de 2020, Salud Digna registró 9.75 millones de interacciones a través de la plataforma de mensajería y un año después fueron 30 millones, un crecimiento de 208%. En 2022, el promedio diario de atención era de 90.000 lo que implica, al menos, tres millones adicionales respecto al año que recién concluyó.

María Eugenia Farías es enterprise account manager de Latam de Sinch, firma especializada en comunicaciones en la nube para el engagement de clientes a través de soluciones que permiten gestionar consultas multicanal (mensajería móvil, correo electrónico, voz o video) y automatizar la atención al cliente a través de chatbots de autoservicio, entre otras tareas.

Farías, presume que Sinch, al ser aliado de Meta, ofrece una arquitectura digital basada en protocolos y buenas prácticas empresariales que cuida la relación con los clientes finales. "Sin una API no puedes enviar una serie de cosas a los usuarios, como encuestas o promociones", añade.

El uso de la IA en WhatsApp de Salud Digna ha tenido un efecto positivo en la experiencia de las personas interesadas en sus servicios. De acuerdo con el estudio "Orquestando la nueva era de la experiencia del cliente", de KPMG de México; la asociación civil ocupa el sexto lugar en el ranking de las marcas que han alcanzado una Excelencia en la Experiencia del Cliente (CEE, por sus siglas en inglés).

Manuel Hinojosa, socio de asesoría en Soluciones de Cliente y CRM de KPMG en México, resaltó la capacidad de la instancia sanitaria para atender vía remota a sus clientes durante la pandemia.

## Panamá: Inicia el apagón analógico.



La señal digital en televisión abierta representa un avance tecnológico y ubica a Panamá como uno de los primeros países de la región en ofrecer esta señal de manera gratuita.

Panamá completó la primera fase del apagón analógico el pasado 16 de enero, dando inicio a la era de la televisión digital en señal abierta.

En un evento que contó con la participación del vicepresidente de la República y ministro de la Presidencia, José Gabriel Carrizo Jaén, las provincias de Panamá, Panamá Oeste y Colón comenzaron con la emisión de la Televisión Digital Terrestre (TDT).

Desde este lunes, los panameños contarán con 22 canales en señal abierta y gratuita en formato TDT, con mejor calidad de imagen, sonido y datos en información digital, dejando atrás la escala de grises y colores mezclados de la TV analógica.

Durante el acto oficial, que tuvo lugar en el Anfiteatro del Palacio Presidencial, Carrizo aseguró que "el paso que hoy damos al ingresar plenamente a la era digital de la televisión tiene una trascendencia similar a la que en su momento tuvo la llegada de la televisión a colores".

La señal digital en televisión abierta convierte a Panamá como uno de los primeros países de la región en ofrecer este servicio de manera gratuita

para todos los televidentes, utilizando el formato DVB-T.

Para recibir la señal digital, los panameños deberán instalar una antena conectada a la entrada del televisor que cuente con el sintonizador digital DVB-T de fábrica. En caso de carecer de este formato, se debe adaptar la antena a una caja decodificadora, disponible en el mercado.

Aquellos que ya son clientes de una compañía de cable no tendrán que hacer ningún tipo de ajuste.

A partir de la fecha, los locales comerciales deben tener a la venta aparatos de televisión de hasta 43 pulgadas, con el sintonizador DVB-T incluido.

"Esto nos ubica en el umbral de cambios inimaginables y cada vez más acelerados que nos deparará el arribo de todo lo que traigan consigo los avances de la tecnología digital, a partir de la integración con Internet", señaló Carrizo Jaén.

Armando Fuentes Rodríguez, administrador General de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), manifestó que "el nuevo paradigma de la TDT representa beneficios que incluyen una mejor calidad de imagen y sonido, al igual que amplía la parrilla de canales de lo análogo a lo digital", además de que traerá eficiencia energética para los concesionarios que apagan los transmisores que utilizaban la vieja tecnología.

## Perú: NTT DATA recluta y capacita colaboradores en el metaverso.

NTT DATA ofrece soluciones de negocios, estrategia, transformación digital, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones tecnológicas y outsourcing. En Perú, pone en marcha su ecosistema innovador con una herramienta para reclutar y capacitar al personal nuevo para sus operaciones.

La herramienta es un espacio virtual compartido donde se reúnen reclutador y candidatos en el metaverso, estos podrán conocer la propuesta de valor de NTT DATA, así como los beneficios de trabajar en esta empresa global, siendo guiados a través de oficinas virtuales donde encontrarán información interactiva sobre sus funciones y sobre cómo la empresa apoyará al colaborador en su trabajo diario.

Estas salas en el metaverso fueron puestas en marcha en el 2022 haciendo la convocatoria para ciertas áreas, pero poco a poco este reclutamiento abarcará todas las áreas de la compañía. La plataforma admite aproximadamente 15 entrevistas personales por día, los candidatos comentan que nunca habían pasado por una entrevista con estas características, debido a que NTT DATA Perú es una de las primeras empresas en Latinoamérica en usar el metaverso para realizar entrevistas de trabajo.

En palabras de Javier Hoyle CEO de NTT DATA Perú: "La innovación está en el ADN de NTT DATA y una vez más lo demostramos, adecuando nuestras

herramientas para tener un proceso de selección efectivo y acorde con la nueva normalidad, una en la que el candidato puede interactuar y reaccionar visualmente a toda la propuesta de valor que ofrecemos a nuestros colaboradores, podrá crear su propio avatar y desplazarse por una oficina basada en realidad virtual, tal como si estuviera en una oficina física (...). Cuando se presentó la propuesta, los participantes se mostraron emocionados y siempre colaborativos, lo que nos dio como resultado un proceso exitoso de inducción de nuestros nuevos colaboradores, pero que además nos servirá para refrescar las actividades y acciones de NTT DATA en los colaboradores que ya tienen tiempo trabajando con nosotros. Al igual que con el proceso de reclutamiento en el metaverso, este es un proceso lúdico en el que el colaborador puede interactuar como si lo hiciera al entrar en un videojuego".

Luego del proceso de selección los colaboradores deben pasar por un proceso inducción en el metaverso buscando siempre mantener la calidez y el contacto personalizado con el colaborador.

Los beneficios de este tipo de capacitación son muy amplios, se busca un cambio y una mejora de la clásica presentación, fomentando la innovación y la tecnología en la que los colaboradores se sientan en un ambiente distendido recibiendo toda la información que necesitan.





## **Perú: Proyecto de ley que plantea prohibir llamadas de contact centers afectaría más de 20 mil empleos.**

El sector contact center en Perú mueve alrededor de \$550 millones cada año y genera más de 70 mil puestos de trabajo principalmente de jóvenes en su primer empleo y mujeres. Es una industria en constante crecimiento y preocupada por la generación de empleo formal. Sin embargo, muchas llamadas son consideradas invasivas a la privacidad y bienestar de las personas, lo ha sido objeto de regulaciones a lo largo de los años. Ante ello, la Comisión de Defensa del Consumidor del Congreso de la República aprobó por unanimidad recientemente el predictamen para prohibir las llamadas spam.

Para la Asociación Peruana de Experiencia de Cliente (Apexo), el proyecto de Ley de prohibición de llamadas de los Contact Centers podría perjudicar a 20 mil empleos de jóvenes peruanos.

En palabras de Guy Fort, presidente de Apexo: "Este Proyecto de Ley dirigido a la prohibición de las llamadas spam. No solo perjudica totalmente a la industria, sino que el consumidor perderá sus derechos a la libertad de información. El año pasado [por gestión de los asesores de centros de contacto], cinco millones de peruanos han podido acceder a la portabilidad de sus números celulares, lo que demuestra que, gracias a nuestro trabajo, el consumidor puede acceder a mejores ofertas, servicios y beneficios de las marcas de telecomunicación como también de productos financieros, seguros, entre otros (...) Estamos de acuerdo con la regulación. Promovemos que existan reglas claras para el beneficio de los consumidores, pero no podemos aceptar la prohibición de las llamadas, mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover sus productos y servicios. Son 20 mil puestos de trabajo que se van a perder de manera inmediata de aprobarse la ley".

En Perú hasta el año 2018 existía un Registro "Gracias no Insista" que permitía al usuario inscribirse en una lista para no recibir llamadas no autorizadas de telemarketing. Esta estrategia se observa en muchos países de la región y Europa;

existen listas como la de Robinson de España o en Chile. El gremio sostiene que podría establecerse este tipo de mecanismos que promuevan la libertad de información con regulación, sin la necesidad de llegar a la prohibición. La Asociación de Centros de Contacto y Experiencia al Cliente (Apexo) junto a otras entidades han emitido su opinión sobre esta Modificación de la ley. Sin embargo, no han sido tomadas en cuenta en ninguna de sus observaciones como:

Reestablecer el registro "Gracias No Insista", con un procedimiento de inscripción amigable; y, hacerle la debida publicidad para que los ciudadanos puedan estar informados. Establecer horarios para realizar las llamadas de Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8: p.m. Exigir el registro obligatorio y la visibilidad de los teléfonos autorizados a través de los cuales se hace el contacto, para que el usuario tenga la plena libertad de contestar o no la llamada. Incluso, regular para que aparezca el nombre de la empresa que llama. Eliminar el uso de llamadas robots para la tranquilidad de los usuarios, entre otros.



# TP Gaming Arena

## **Latam: Primer contact center con un espacio dedicado al gaming de lujo para sus trabajadores.**

En Latinoamérica los contact center son los sitios donde buscamos atención a clientes para diversos servicios. Por lo general, estos espacios reciben una gran cantidad de trabajadores al año, siendo en su gran mayoría personas muy jóvenes. Es por ello que los contact center han buscado miles de formas para brindar el mejor espacio posible a sus trabajadores.

Teleperformance es probablemente el contact center más popular de Colombia, en la ciudad de Bogotá, se encuentran las instalaciones de su Gaming Arena: un espacio pensado para el bienestar y a la comodidad de sus trabajadores, sobre todo para aquellos que gustan de los videojuegos.

Cuenta con todas las plataformas de entretenimiento disponibles actualmente, realidad virtual, juegos en dispositivo móvil, Xbox Series X/S, PlayStation 5, Nintendo Switch, PC, arcades y hasta un espacio de fútbol 5, es un área bastante amplia la cuál es exclusiva para los empleados de Teleperformance.

El TP Gaming Arena tomó un aproximado de 11 meses, desde su planeación hasta su ejecución, tiempo récord para el espacio tan grande con el que cuentan los trabajadores para dispersarse. TP Gaming también ha sido lugar para eventos de gaming que buscan, por supuesto, promocionar el contact center para darlo a conocer a todos sus trabajadores.

Solo los empleados de TP pueden hacer uso de estas instalaciones, así que aquellos que quieran utilizarlo deberán ingresar a la página web e inscribirse en la sección de trabajos para poder ser ubicados y disfrutar del Gaming Arena. Recordar que esto es válido únicamente para personas ubicadas en la ciudad de Bogotá.

Una vez se conviertan en empleados de Teleperformance, podrán hacer una reserva en el sitio para disfrutar de cualquiera de las consolas o plataformas que cuenta el espacio. El tiempo máximo en que un empleado puede hacer uso de las instalaciones es de dos horas por día y puede ser a la hora de la entrada o salida del turno, o si lo desea, en su hora de almuerzo.

El espacio cuenta con un Gaming Arena, el cual está diseñado para jugar las finales de los torneos internos con los que cuenta Teleperformance para todos sus empleados. Todos los torneos son cerrados y exclusivos para los trabajadores, existen premios y parte de la función del lugar es mantenerlos para que la comunidad de la empresa siga en constante uso del espacio.

Este espacio es un ejemplo para empresas de todas las industrias que podrían incentivar a sus trabajadores con iniciativas similar, al igual que fomentar conductas sanas como la competitividad y el trabajo en equipo, la meta es lograr que el TP Gaming Arena sea un espacio concurrido para la comunidad gamer de todo el contact center en Bogotá.

agenciaLEADS®

GENERATE  
LEADS in

Aumenta tu  
base de datos  
¡más rápido  
que nunca!

Nunca fue tan  
fácil obtener  
prospectos  
calificados.



[agencialeads.com](http://agencialeads.com)



## "Tatwir-I+D": Una plataforma público-privada para la innovación.

Se ha lanzado oficialmente la primera convocatoria de proyectos relacionados con el programa de apoyo a la investigación y el desarrollo (I+D) y la innovación, "Tatwir-I+D+i". El pistoletazo de salida de este dispositivo se dio este lunes en presencia de Ryad Mezzour, ministro de Industria y Comercio, y Chakib Alj, presidente de la CGEM.

Las empresas que deseen beneficiarse del programa de apoyo a la investigación y el desarrollo (I+D) y la innovación, "Tatwir-I+D+i" tienen hasta el 15 de diciembre de 2023 para presentar su solicitud. Al final del proceso de selección, el comité de seguimiento del fondo de apoyo a la innovación valida los proyectos seleccionados para iniciar las fases de contratación, financiación y seguimiento.

Con este anuncio se lanza oficialmente la primera convocatoria de proyectos "Tatwir-I+D+i". El saque inicial se dio desde la ciudad de Casablanca con la presencia de Ryad Mezzour y Chakib Alj.

Hablando en esta ocasión, Ryad Mezzour volvió a las características de este dispositivo. "Este programa permitirá por primera vez abrir la oportunidad de que la innovación nacional se materialice en un proyecto industrial", indicó. Y recordar que "este programa representa una oferta integrada que interviene en tres niveles".

El Ministro citó primero el apoyo al desarrollo industrial o comercial de patentes con un apoyo financiero del 80% hasta un millón de dirhams (MDH) por proyecto. También se habla de apoyo a la R&D.

Por su parte, Chakib Alj hizo un llamado a los industriales de diferentes sectores y de todas las regiones del Reino para que se adhieran plenamente al sistema.

El presidente de la CGEM también indicó que este programa, con una dotación de 300 millones de dirhams por año, para el período 2023-2026, tiene como objetivo apoyar al menos 100 proyectos calificados anualmente, a través de diversos productos de acompañamiento.

Este apoyo ayudará a apoyar al sector industrial nacional en la integración de tecnologías de la Industria 4.0, incluida la automatización y la inteligencia artificial, o en la aceleración de su transición energética.

Cabe señalar que pueden acogerse a este programa todas las empresas industriales de derecho privado marroquí cuyo volumen de negocios sea superior o igual a 10 millones de dirhams.

También pueden beneficiarse de ella las start-ups en fase de start-up, con la presentación de un plan de negocio por un período mínimo de tres años y del cual al menos un año, dentro de este período, prevea una facturación superior a los 10 millones de dirhams. "



## Attijariwafa Bank certificado como "Top Employers 2023"

El banco Attijariwafa fue recientemente certificado como "Top Employers 2023" por la organización Top Employers Institute, que evalúa la excelencia de las prácticas de RRHH en diferentes empresas a nivel internacional.

Tras una exhaustiva auditoría, el banco Attijariwafa obtuvo la certificación Top Employers 2023, que le permite unirse a un prestigioso grupo de organizaciones presentes en 123 países de todo el mundo.

Esta consagración refuerza la estrategia del grupo en términos de estrategia de recursos humanos y posiciona sus prácticas de recursos humanos a los mejores estándares internacionales, dijo el banco en un comunicado de prensa.

La certificación Top Employers se basa en un análisis en profundidad de la madurez de los procesos, las innovaciones en la política de RRHH, el desarrollo de habilidades y el bienestar en el trabajo. Este estudio se basa en una auditoría estructurada en torno a 6 áreas, 20 temas y más de 400 prácticas de recursos humanos.

"Attijariwafa bank apuesta fuertemente por el desarrollo de su marca empleadora con iniciativas estructurantes destinadas a identificar, atraer, integrar y retener talento con una propuesta de valor "empleado" que considera el Capital Humano como principal activo del grupo.

Esta estrategia está respaldada por una fuerte cultura corporativa, reforzada por valores compartidos por todos los empleados", dijo el grupo en su comunicado de prensa.

Estas prácticas de RRHH se basan principalmente en el desarrollo de la agilidad, la gestión del cambio con una fuerte cultura de innovación, la captación de talento, la digitalización de RRHH, el desarrollo de habilidades, la gestión del talento, la gestión del desempeño, la RSE, la gestión intercultural y la diversidad.

Esta certificación internacional refuerza el posicionamiento del banco Attijariwafa como un grupo panafricano líder que trabaja para liberar las energías de su capital humano para convertirlo en una verdadera palanca de desempeño sostenible, concluye el comunicado de prensa.



## Cinco empresas marroquíes en el "Top 29" de los mejores empleadores de África en 2022.



"La organización 'Best Places to Work' anunció recientemente la lista de los veintinueve empleadores más exitosos de África para el año 2022. El programa de certificación estableció recientemente la lista anual basada en la evaluación de más de 500 organizaciones que operan en todo el continente.", dijo la organización en un comunicado.

Esta certificación es una garantía de bienestar en el trabajo y constituye el máximo nivel de reconocimiento a la calidad del entorno laboral de una empresa, especifica la misma fuente.

Los resultados de este año indicaron que las organizaciones con mejor desempeño en África continuaron invirtiendo en el compromiso de los empleados, con un puntaje promedio de compromiso del 83 %, en comparación con un promedio continental del 71 %. Estas organizaciones se distinguen por crear entornos inspiradores que fomentan la agilidad organizacional, por desarrollar líderes comprometidos y por demostrar prácticas de personas excepcionales y excelencia en las condiciones de trabajo.

Los análisis de este año han demostrado que con los desafíos actuales relacionados con la retención de talento en África, los empleados que no ven buenas oportunidades de carrera o iniciativa para promover el bienestar dentro de la organización tienen tres veces más probabilidades de renunciar.

En lo más alto del ranking de este año se encuentra Novo Nordisk, empresa que opera en el sector farmacéutico, seguida de Dell, la empresa tecnológica estadounidense que opera en diferentes países de África.

El Grupo Vipp Interstis, un proveedor de servicios líder en relaciones con los clientes, ocupó el tercer lugar, seguido de Webhelp, un líder en relaciones con los clientes y subcontratación de procesos comerciales, que ocupó el cuarto lugar, luego Nestlé, uno de los principales actores en la industria alimentaria. Para ser considerada para la lista, las empresas deben identificarse como uno de los empleadores de elección en al menos uno de los países del continente.

En cuanto al ranking marroquí-marroquí, el grupo Webhelp ocupó el 4º lugar, seguido de Asma Invest 16º, Pharma 5 20º en el ranking, Groupe Banque Populaire du Maroc 21º y CDG Capital 28º.

La clasificación se determinó sobre la base de una encuesta anónima a los empleados y una evaluación de las prácticas de recursos humanos implementadas dentro de las organizaciones.

Cada año, el programa evalúa la calidad de vida laboral de varias empresas en África utilizando una metodología rigurosa y transparente. Primero, una evaluación de recursos humanos que recopila todas las prácticas gerenciales al servicio del bienestar en el trabajo y una segunda evaluación anónima dirigida a los empleados en torno a 8 temas que incluyen cultura de la empresa, liderazgo gerencial, oportunidades de aprendizaje y prácticas de recursos humanos.

Best Places To Work es un programa de certificación internacional que premia a los mejores empleadores en diferentes países. La evaluación se basa en el análisis del atractivo de una empresa a través de un proceso de dos pasos centrado en 8 dimensiones en torno a la cultura de la empresa, el liderazgo gerencial, las oportunidades de aprendizaje y las prácticas de recursos humanos.

## **Contratación pública totalmente digitalizada en agosto de 2023.**

El tiempo es cero papel en todos los procedimientos relacionados con la contratación pública. La medida entra en vigor el próximo febrero, para su generalización en agosto.

Se está produciendo una auténtica revolución en la contratación pública. A partir del próximo febrero se desmaterializarán todos los trámites relacionados. La iniciativa proviene del Ministerio de Hacienda, anunciando de entrada que la sumisión a través del archivo de voluminosos expedientes pronto será sólo un recuerdo lejano.

La medida fue objeto de una nota dirigida a los titulares de la administración territorial ya los directores generales de establecimientos públicos y empresas. "Ya se ha fijado un plazo. El mes de agosto de 2023.

La contratación pública estará totalmente digitalizada desde el lanzamiento del llamado a licitación hasta la adjudicación de los contratos, incluyendo el depósito de las garantías financieras", leemos.

La nota invita así a las empresas públicas a utilizar la plataforma [.gov.ma](http://.gov.ma) para todas las etapas de la contratación pública.

"Sin embargo, quienes utilicen un sistema de información para la gestión de ofertas electrónicas pueden seguir utilizándolo, asegurando que las garantías financieras sean desmaterializadas en consulta con el Colegio Profesional de Bancos (GPBM)", especifica la supervisión.

Cabe recordar que, para el año 2023, el esfuerzo de inversión pública asciende a 300 mil millones de dirhams, 55 mil millones de dirhams más que en

2022. situación económica y social del país, sino también para apoyar el crecimiento y mitigar los efectos inflacionarios de la crisis geopolítica ocurrida en 2022", se lee en la nota sobre la distribución regional de la inversión que acompaña a la Ley de Finanzas de 2023.

Las empresas y establecimientos públicos dominan la estructura de las inversiones públicas previstas para 2023. Captarán así un total de 140.500 millones de dirhams. También hay un aumento de 18,6 mil millones de dirhams en las inversiones del presupuesto general.

Cabe recordar que el año 2023 marca el despliegue del Fondo de Inversión Mohammed VI. Dotado de una dotación de 45.000 millones de dirhams, este mecanismo tiende a posicionar a Marruecos como polo de inversión a escala regional e internacional.

## Creación de empresas: Cerca de 86.000 nuevas altas a finales de noviembre.

OMPIC: La curva de creación de empresas muestra una desaceleración. Los datos disponibles a finales de noviembre de 2022 confirman este hallazgo. Descifrado.

En los primeros once meses de 2022 se crearon 85.971 empresas. Estas inscripciones son inferiores a las observadas en el mismo período de 2021, es decir, 10.438 creaciones menos.

Esto es lo que se puede aprender de los indicadores recientes registrados en el tablero mensual de la Oficina Marroquí de Propiedad Industrial y Comercial (Ompic). En detalle, la Ompic enumera 58.642 nuevas empresas con personalidad jurídica a finales de noviembre de 2022 frente a las 66.591 del año anterior. En cuanto a las sociedades personas físicas, se registran 27.329 nuevas altas para los once primeros meses del ejercicio 2022 frente a las 29.818 de un año antes.

Centrándonos en el mes de noviembre, parece que se crearon 5.583 empresas de personas jurídicas frente a

2.957 empresas de personas físicas. En detalle, la mayoría de las creaciones se realizan a nivel del eje Casablanca-Settat, Rabat-Salé-Kénitra y Tánger-Tetuán-Alhucemas. La Ompic destaca en este sentido 24.030 nuevas creaciones a nivel de la región de Casablanca-Settat. Tánger-Tetuán-Alhucemas ocupa el segundo lugar con 12.266 nuevas matriculaciones, seguido de 11.266 en Rabat-Salé-Kénitra, 8.473 en Marrakech-Safi, 6.559 en Fez-Meknes y 5.840 en Souss-Massa.

El Ompic también enumera 5.840 nuevas empresas en Souss-Massa, 4.970 en Oriental, 4.133 en Laâyoune-Sakia El Hamra, 3.108 en Béni Mellal-Khénifra, 2.291 en Drâa-Tafilalet y 2.122 en el nivel de Dakhla-Oued Eddahab. Las creaciones a nivel de Guelmim-Oued Noun rondan los 913 registros. Por sectores, la actividad comercial sigue siendo predominante. Representa el 36,33% de las nuevas creaciones.

Las actividades de construcción e inmobiliarias captan el 17,65% de las altas, superando ligeramente

al sector de servicios varios (17,55%). Asimismo, el 8,78% de las empresas de nueva creación operan en el transporte, mientras que el 7,23% del resto lo hacen en la industria.

El sector de la hostelería y restauración representa el 6,51% de la estructura global de creaciones, seguido del sector TIC (2,61%), agricultura y pesca (2,25%) y actividades financieras (1,08%).

Cabe señalar que el 66,7% de las nuevas empresas facturan 3 millones de dirhams mientras que el 33,3% restante su facturación oscila entre los 3 y los 10 millones de dirhams.

El desglose por forma jurídica revela un predominio de las sociedades de responsabilidad limitada con un solo accionista (61,9%) mientras que el 37,7% son sociedades de responsabilidad limitada (SARL).



## **Digitalización de las cadenas portuarias: acuerdo entre el Puerto de Huelva y Portnet.**

El objetivo del protocolo, firmado por la presidenta de la Autoridad Portuaria de Huelva, Pilar Miranda, y el director general de PORTNET, Youssef Ahouzi, es facilitar el estudio y potencial desarrollo de los procesos de digitalización de las cadenas marítimas portuarias entre los Autoridad Portuaria de Huelva (APH) y los puertos marroquíes a través de la ventanilla única PORTNET. Y ello, para conectar los sistemas informáticos de ambas partes, a través de las oportunas interfaces telemáticas, con el objetivo de dinamizar el comercio marítimo internacional entre Huelva y Marruecos.

La cooperación entre ambas partes tiene como objetivo "contribuir al ecosistema de innovación, creando una verdadera conexión tecnológica y marítima integrada para todos los actores que intervienen en la cadena global de valor desde y hacia cada país", indica una nota de prensa de la Autoridad Portuaria de Huelva (APH).

El presidente del Puerto de Huelva subrayó que este protocolo de actuación "pionero" entre entidades españolas y marroquíes es probable "gracias a la apuesta de la APH a favor de la digitalización", para facilitar el intercambio de información entre el puerto de Huelva y Portnet, y ayudando a mejorar los servicios en el puerto para el tráfico entre ambos países.

El Puerto de Huelva, uno de los más importantes de España, y la Ventanilla Única Nacional de Trámites de Comercio Exterior de Marruecos (PORTNET) concluyeron, este miércoles, un protocolo de actuación para el estudio y potencial desarrollo de los procesos de digitalización del puerto cadenas marítimas.

El objetivo del protocolo, firmado por la presidenta de la Autoridad Portuaria de Huelva, Pilar Miranda, y el director general de PORTNET, Youssef Ahouzi, es

facilitar el estudio y potencial desarrollo de los procesos de digitalización de las cadenas marítimas portuarias entre los Autoridad Portuaria de Huelva (APH) y los puertos marroquíes a través de la ventanilla única PORTNET. Y ello, para conectar los sistemas informáticos de ambas partes, a través de las oportunas interfaces telemáticas, con el objetivo de dinamizar el comercio marítimo internacional entre Huelva y Marruecos.

La cooperación entre ambas partes tiene como objetivo "contribuir al ecosistema de innovación, creando una verdadera conexión tecnológica y marítima integrada para todos los actores que intervienen en la cadena global de valor desde y hacia cada país", indica una nota de prensa de la Autoridad Portuaria de Huelva (APH).

El presidente del Puerto de Huelva subrayó que este protocolo de actuación "pionero" entre entidades españolas y marroquíes es probable "gracias a la apuesta de la APH a favor de la digitalización", para facilitar el intercambio de información entre el puerto de Huelva y Portnet, y ayudando a mejorar los servicios en el puerto para el tráfico entre ambos países.

El acuerdo dará un nuevo impulso al comercio marítimo internacional entre Huelva y Marruecos", añadió.

Debido a la proximidad geográfica de Marruecos, el crecimiento "exponencial" de sus tráficos de mercancías y las relaciones entre ambos países, la Autoridad Portuaria de Huelva ha colaborado con las administraciones marroquíes "para reforzar las relaciones comerciales y logísticas" y así "establecer otro puerta de entrada de los productos marroquíes al resto de Europa y América, y viceversa", señala la nota de prensa.





## Digitalización: La Narsa presenta su plan de acción 2023.

La Agencia Nacional de Seguridad Vial (Narsa) presentó en Rabat las grandes líneas de su plan de actuación para 2023. El nuevo programa de actuación tiene como objetivo mejorar la seguridad vial y la calidad de los servicios prestados a usuarios y profesionales.

En materia de seguridad vial, Narsa tiene previsto mejorar el sistema de exámenes para la obtención del permiso de conducción. Recuerde que el año pasado, la Agencia anunció cambios profundos en el proceso de realización y obtención de una licencia de conducir. Para la parte teórica, el "banco" de preguntas llegará a 1.000 en lugar de las 600 actuales. En cuanto a las pruebas prácticas, Narsa había indicado que se realizarán con un vehículo inteligente que interactúa con su entorno. Cabe recordar en este sentido que en junio de 2021 se firmó un convenio de colaboración entre Narsa y la Universidad Politécnica Mohamed VI de Benguerir con el objetivo de digitalizar las pruebas prácticas para la obtención del permiso de conducción.

En su nuevo plan de acción, la Agencia ha previsto la integración de la educación vial en los programas escolares y actividades extracurriculares en beneficio de niños y jóvenes y la implementación continua del plan nacional de control vial 2022 - 2024. Para mejorar la seguridad de los vehículos y las infraestructuras, la Agencia continuará implementando el programa de renovación de la flota de transporte por carretera.

### Un nuevo portal de transferencia de vehículos.

La Agencia ha puesto en marcha un nuevo portal de transferencia de vehículos que se suma a la oferta de servicios electrónicos destinados a usuarios y público en general. Este nuevo portal facilita el proceso de compra y venta de vehículos matriculados en Marruecos de forma segura y fluida, garantizando los derechos del vendedor y



**NARSA**  
الوكالة الوطنية للسلامة المرورية  
NATIONAL ROAD SAFETY AGENCY

del comprador. Durante la presentación del nuevo plan de actuación, el ministro de Transportes y Logística, Mohamed Abdeljalil, informó de unas 700.000 operaciones de transferencia de vehículos al año. Por su parte, el director general de Narsa, Benacer Boulaajoul, explicó que este nuevo portal tiene muchas ventajas tanto para el vendedor como para el comprador, por un lado.

Por otro lado, asegura al comprador que el vehículo recién adquirido no es objeto de oposición alguna. El portal también ofrece otras ventajas relacionadas con la sencillez, la accesibilidad y la agilización del tiempo de tramitación de los traslados de vehículos para poder emitir la tarjeta gris lo antes posible, señaló el director general de Narsa. Además, la Agencia cuenta con la plataforma ASK Narsa que permite a los ciudadanos tener una respuesta rápida y clara a todas sus dudas relativas a los servicios prestados (carnet de conducir, carné con puntos, certificado de circulación, homologación vehículos, control técnico, trámites y trámites, aranceles, etc). Otras plataformas incluyen el portal Prepac dedicado al programa de renovación de la flota de transporte por carretera.

## Empleabilidad: Lanzamiento de la aplicación JobUp.

Solución tecnológica: La aplicación 100% gratuita debe revolucionar el mercado de servicios, empleo y negocios en Marruecos.

"JobUp es un acelerador de carreras para jóvenes graduados que quieren ingresar al mercado laboral. La idea de crear JobUp nació justo después de la crisis sanitaria del Covid-19. De hecho, es con el confinamiento y sus consecuencias en el mercado laboral que la presencia de la aplicación se convertirá en una necesidad dado que servirá a todos los solicitantes de empleo y mejorará su situación financiera", explica Mohamed Ennamli., CEO de JobUp.

Diseñada sobre una base práctica y completa, la aplicación debe reinventar la búsqueda de empleo y servicios en Marruecos.

Al desempeñar el papel de intermediario entre los solicitantes de servicios y los proveedores de servicios en todo el Reino, la aplicación permitirá buscar, postularse, pero también consultar directamente ofertas de servicios y trabajos a través de espacios simples y accesibles.

Claramente, JobUp es una aplicación que dará la oportunidad a las personas que no tienen el diploma ni los medios para encontrar un trabajo.

"En realidad, ayuda a todas las categorías sociales y profesionales a encontrar oportunidades de empleo, incluso sin un diploma. La aplicación también facilita el día a día de los hogares ayudándoles a encontrar soluciones a sus diversos problemas de bricolaje, intervenciones, manipulaciones, etc.", continúa la alta dirección que gestiona la aplicación.

JobUp responde a una nueva forma de consumir servicios 100% digital, gratuita y accesible. Sus desarrolladores querían que fuera intuitivo e innovador.

La solución brinda acceso a cientos de anuncios sobre oportunidades de negocios para los usuarios. Por el momento, JobUp cuenta actualmente con 25.000 perfiles cualificados y 10.000 sin diplomas buscando trabajo.

También permite consultar ofertas de servicios formuladas por cerca de 30.000 artesanos, presentes en 20 ciudades diferentes del Reino.

La aplicación también ofrece el beneficio de un sistema de investigación avanzado por polo (ciudad, profesión, con/sin diploma) con un sistema de calificación que clasifica a los profesionales.



# Job UP l'application de votre quotidien



## Hacia una transformación del CNDP en una institución de servicio.

La Comisión Nacional de Control de Protección de Datos Personales (CNDP), indicó que trabaja desde hace varios meses para formalizar y finalizar su transformación con el fin de desplegar todas las características de una administración ágil al servicio de ciudadanos, empresas, administraciones y entidades públicas.

En un comunicado de prensa, la Comisión explicó que esta acción requería la creación de un "Front Office", la contratación y capacitación de empleados reactivos, con espíritu y cultura de servicio, así como el rejuvenecimiento del promedio de edad de la CNDP. personal administrativo, ahora en torno a la treintena, "lo que la convierte en una herramienta alineada, en particular, con las generaciones "Digital Native" y las siguientes".

Según la misma fuente, la observación crítica, la formación, la autoformación y la mejora continua constituyen así el día a día de la institución, lo que permite la integración natural de nuevos colaboradores y la regeneración natural de la siguiente generación, además de la renovación de la procesos de investigación de casos (notificación de tratamiento de datos personales, denuncias, comprobaciones, etc.) y sus herramientas para hacerlos más eficientes. "Esta acción está en mejora continua según los principios de los enfoques ágiles", especifica el CNDP.

Es también la declinación de una organización orientada a reducir y controlar los tiempos de procesamiento y fortalecer la satisfacción de nuestro ecosistema: ciudadanos, empresas, administraciones y entidades

públicas, además del cumplimiento de los estándares internacionales relacionados con la protección de datos personales y la protección de la privacidad.

Sobre este último punto, la CNDP afirma en su comunicado de prensa que presta la Secretaría Permanente de la NADPA (...)/RAPDP (...), y es miembro, desde octubre de 2021, del Comité Ejecutivo, integrado por 8 miembros, de la GPA (Global Privacy Assembly / Assemblée Mondiale de la Vie Privée) que es la organización internacional que agrupa a cerca de 130 organizaciones de protección de datos.

Así, continuamos, el CNDP contribuye al grupo de trabajo internacional sobre Protección de la Infancia. Sobre este tema, lanzó, con un grupo de socios, el 9 de diciembre de 2022, la plataforma Koun3labal, la primera de su tipo con vocación africana. y asegura el liderazgo y animación del grupo de trabajo internacional sobre Economía Digital.

Estas actividades internacionales permiten al CNDP estar en constante contacto con sus pares alrededor del mundo y así estar informado, de manera fluida, de las últimas buenas prácticas desplegadas, aquí y allá, para ponerlas al servicio de nuestro ecosistema. nacional

Con el fin de seguir contribuyendo, con otras instituciones, a la confianza digital en el territorio nacional, la CNDP anunció en su comunicado de prensa, la publicación del Registro Nacional, la sistematización de las sanciones previstas en la ley 09-08 y la publicación en su sitio web con una página para el seguimiento de la investigación de denuncias y controles significativos preservando los derechos de los interesados.

Se está finalizando la transformación del CNDP, con fecha límite prevista para el 30 de junio de 2023, se reveló.

## La digitalización del sector agrícola en el centro de la 3ª edición de los Agro IT Days.

Si bien el Ministerio de Agricultura tiene como objetivo conectar a 2 millones de agricultores y usuarios a los servicios electrónicos agrícolas para 2030, la tercera edición de Agro IT Days ha destacado las últimas innovaciones en el campo.

El Ministro de Agricultura, Mohammed Sadiki, presidió, en enero de 2023 en el Qualipole de Meknes, la 3ª edición de los Agro IT Days.

Bajo el lema "La transformación digital en el centro de la estrategia Generación Verde", los Agro Days 2023 se centran en la introducción de nuevas tecnologías en los eslabones de la cadena de valor agrícola y la agroindustria y su impacto en el desarrollo de la agricultura y el mundo rural.

Estos encuentros son una oportunidad para el intercambio de experiencias entre expertos y participantes, con el fin de comunicar en torno a los avances y proyectos de la digitalización del sector agropecuario y agroindustrial llevados por tecnologías disruptivas, como las imágenes satelitales, la "blockchain", inteligencia artificial, objetos conectados o incluso drones.

"La digitalización forma parte de los proyectos transversales de la estrategia Generación Verde y pretende que nuestra agricultura sea resiliente, competitiva, pero también y sobre todo innovadora y atractiva para los profesionales del sector en general, y para los jóvenes y las nuevas generaciones. . de agricultores y empresarios en particular", subrayó en la ocasión Mohammed Sadiki.

Y enfatizar que el objetivo del proyecto de digitalización del ministerio es conectar a 2 millones de agricultores y usuarios a los servicios electrónicos agrícolas para 2030.

Durante este encuentro, el Ministro de Agricultura también presidió la firma de 6 acuerdos de colaboración. El primero se concertó con el Instituto Nacional de Investigaciones Agronómicas. Su objetivo es facilitar las labores de

investigación y desarrollo y los servicios de innovación y transferencia de tecnología en los campos de la digitalización del sector agrario.

El segundo convenio, suscrito con la Oficina Nacional de Asesoramiento Agrario (ONCA), se refiere al establecimiento de mecanismos de funcionamiento de las estaciones meteorológicas de la oficina y el uso de sus datos en beneficio de las plataformas del Consejo Agrario, el Observatorio Nacional de la Sequía y los programas de investigación y desarrollo de la división digital.

Se han firmado otros dos acuerdos específicos respectivamente con la asociación Agripôle Innovation Meknes (Agrinova) y el Technopark. El quinto acuerdo se firmó con la empresa Aba Technology, mientras que el sexto se cerró con la Universidad Euromed de Fez (UEMF).



## Marruecos acelera la democratización del sistema financiero.

El Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional, FMI, liberarán un total de 13.500 millones de dirhams hasta 2024 para financiar el programa de inclusión financiera y transformación digital, lanzado en 2020, en tres fases. El propósito de este financiamiento es permitir que más personas tengan acceso al sistema financiero general. Para las instituciones financieras, este programa permitirá sobre todo el fortalecimiento de la banca para permitir a un sector de la población el uso de transacciones de pago digital, pero también el acceso a préstamos y subsidios.

En 2019, el reino recibió alrededor de 7 mil millones de dirhams del Banco Mundial para "apoyar medidas destinadas a desarrollar la inclusión financiera y digital". Hoy, cuatro años después, Marruecos continúa participando en nuevas iniciativas positivas para mejorar los flujos financieros y la digitalización del sistema financiero.

En cuanto a los beneficios de lo digital para los países de Oriente Medio y el Norte de África, el Banco Mundial y el FMI creen que "la adopción de tecnologías digitales puede acelerar el crecimiento y crear puestos de trabajo", señalando que las herramientas muestran que alrededor del 60% de la población marroquí utiliza La Internet. Marruecos está invirtiendo alrededor de \$ 13,5 mil millones en digitalización, financiados por préstamos.

Los buenos resultados obtenidos hasta el momento en el desarrollo de las nuevas tecnologías y su accesibilidad para toda la población han llevado a Marruecos a desarrollar un nuevo plan de financiación para la inclusión digital o financiera. La financiación de este proyecto comprendió tres fases distintas. El primer préstamo del Banco Mundial fue por \$500 millones, el segundo por \$450 millones y el tercero, que se otorgará en marzo, es por \$400 millones.

La financiación de 13.500 millones de dólares se suma a la del proyecto de 2019. Esta cantidad aumentará hasta los 21.000 millones de dirhams entre 2019 y 2023. Los importes serán aportados por las instituciones del Banco Mundial y el FMI. El directorio del Banco Mundial aún tiene que aprobar formalmente las últimas cifras.

Además de estos montos, el Banco Al-Maghrib y la Autoridad Nacional de Regulación de las Telecomunicaciones (ANRT) trabajarán con los sectores público y privado, según corresponda, para impulsar la integración tecnológica y la transformación digital. Esto debería impulsar la economía del país e involucrar a los grupos de población desfavorecidos (como las comunidades rurales, las mujeres y los jóvenes) en el proceso de digitalización.

Para ello, Marruecos persigue cuatro líneas de actuación: reforzar la inclusión financiera de particulares, microempresas y pymes, diversificar los instrumentos financieros y promover las microfinanzas, apoyar el desarrollo de plataformas e infraestructuras de financiación digital y reforzar el apoyo a los emprendedores digitales. Por tanto, el proyecto se presenta como una iniciativa destinada a beneficiar a familias y empresas, incluidas las start-ups y los jóvenes emprendedores.

El gobierno está trabajando actualmente en una iniciativa dirigida a los servicios financieros digitales y la resiliencia de los hogares. Además, es necesario mejorar o promover la creación de redes en áreas rurales y urbanas donde aún no existe.

## Orange Maroc acoge el nuevo sistema de cable submarino más largo del Mediterráneo.

Orange Maroc ha decidido invertir en una nueva infraestructura de cable submarino en la región de Nador para reforzar el atractivo de Marruecos como puerta de entrada a los intercambios digitales en África. Esta nueva infraestructura también fortalecerá la soberanía digital del país.

"Estamos especialmente orgullosos de contribuir al proyecto de conectividad digital transmediterránea mediante el despliegue de la infraestructura de cable terrestre y submarino en la región de Nador, que conectará Marruecos con los países del norte de África y Europa del Sur implicados en este proyecto. Al conectar nuestra infraestructura de fibra óptica a este sistema mediterráneo, fortaleceremos el atractivo de Marruecos como puerta de entrada digital a África, al tiempo que confirmamos la soberanía digital de Marruecos", explica Hendrik Kasteel, director ejecutivo de Orange Marruecos.

El objetivo a largo plazo es consolidar a Marruecos como un Hub Digital y Tecnológico de referencia a nivel africano, en particular con una evolución significativa en el ranking del Índice de Servicios en Línea de las Naciones Unidas (objetivo de ser parte del top 3 en África y estar entre los 40 primeros a nivel mundial).

Cabe señalar que la red de Orange Marruecos ya está conectada a Europa a través de cuatro cables submarinos que ofrecen una importante red de banda ancha así como una calidad de servicio garantizada.

"Con este proyecto, Orange Marruecos contribuirá a la producción del primer cable submarino que

conectará los principales países del Mediterráneo en colaboración con Medusa. En concreto, el sistema conectará las dos orillas y contará con 16 puntos de aterrizaje en países, incluido Marruecos. Como parte de su enfoque de innovación abierta, Orange Marruecos compartirá esta nueva infraestructura con los operadores que deseen utilizarla", señala el operador.

### Diversificar el tráfico de datos.

El objetivo de esta inversión es dar respuesta a los retos actuales de las conexiones submarinas, concretamente establecer nuevas rutas para diversificar y descongestionar el tráfico de datos, ganar capacidad con un mayor número de fibras por cable y promover el acceso abierto en todas las estaciones de aterrizaje europeas. El sistema de cable incluirá segmentos que ofrecerán hasta 24 pares de fibra y una capacidad de 20 Tbps por par de fibra.

En este sentido, "Orange Marruecos pretende seguir invirtiendo de forma significativa en proyectos de conectividad tanto a nivel nacional como internacional. Esto mejorará la calidad de los servicios ofrecidos a los marroquíes", subraya la misma fuente.

Además, Orange Marruecos tiene como objetivo integrar la primera red troncal africana de fibra óptica llamada Djoliba, resultante de la puesta en común de más de 20.000 km de infraestructura terrestre y submarina del grupo Orange en África Occidental, para un enlace seguro de extremo a extremo entre 8 países en la región.

## **Souss Massa: una plataforma de comercio electrónico y networking para las pymes turísticas.**

ROYAUME DU MAROC



**SDR TPME SOUSS MASSA**  
S.M.A.R.T. TOURISME

La Empresa de Desarrollo Regional para la Promoción de las PYMES Turísticas Turismo Souss Massa (SDR TPME Touristiques SM) acaba de lanzar una licitación para la creación de una plataforma digital para la comercialización y la creación de redes de PYMES turísticas.

Involucrar al tejido empresarial local en la promoción del turismo, es el objetivo de la plataforma que pretende crear la Empresa de Desarrollo Regional para la promoción de las muy pequeñas, pequeñas y medianas empresas turísticas Souss Massa (SDR TPME Touristiques SM).

La SDR acaba de lanzar una licitación para la creación de una plataforma digital para el marketing y la creación de redes de pymes turísticas al servicio de la promoción del destino Agadir y su región.

### **Reunir a los actores del ecosistema turístico.**

El proveedor de servicios será el responsable, según las especificaciones consultadas por Le360, de crear las cuentas para los miembros de la red Pyme compuesta por 150 a 300 profesionales. Estos incluyen proveedores de alojamiento y restauradores, así como profesionales en otras actividades turísticas como animadores turísticos.

Esta plataforma, a la que SDR TPME Touristiques SM ha destinado la suma de 2,8 millones de dirhams, debe poder gestionar todo tipo de ofertas turísticas en la región de Souss Massa.

Estos incluyen, entre otros, los hoteles clásicos, las

villas de vacaciones, las residencias turísticas, las casas de huéspedes, las posadas, los albergues y otros alojamientos similares, los servicios de guía, el transporte turístico y la restauración.

### **Plataforma de comercio electrónico.**

El prestador de servicios debe desarrollar una plataforma capaz de generar motores de reservas online configurables por los administradores, crear varios motores de venta online en función del tipo de oferta, territorio o sector, así como generar los motores en forma de widgets, fácilmente integrables en el sitio de proveedores de servicios/socios.

También tendrá que ofrecer un sistema de "cesta" que permita al usuario de Internet seleccionar ofertas turísticas de diferente tipo (alojamiento, restauración y otros productos y actividades turísticas) que pueden provenir de diferentes vendedores y de diferentes fuentes, leemos en el documento.

El plazo global de ejecución del servicio se extenderá a lo largo de dos años, a partir de la fecha de notificación de la primera orden de servicio para el inicio de los servicios objeto del presente contrato.



## **Turismo en Souss Massa: 2,8 MDH para la creación de una plataforma digital.**

La Sociedad de Desarrollo Regional para la promoción de las muy pequeñas, pequeñas y medianas empresas turísticas se apoya en el comercio electrónico para promocionar el destino Agadir Souss-Massa.

La Compañía de Desarrollo Regional para la promoción de las empresas turísticas muy pequeñas, pequeñas y medianas Souss Massa (SDR TPME turística SM) asigna 2,8 millones de DH para la creación de una plataforma de marketing digital y networking para las PYME turísticas al servicio de la promoción del destino de Agadir Souss-Massa. En detalle, este nuevo proyecto se refiere a la implementación de herramientas digitales para el despliegue de la plataforma, incluidas herramientas de gestión para SDR TPME SM y herramientas de digitalización para VSE y PYME, así como conectores con soluciones existentes.

Esta plataforma, con un coste total de 2,8 millones de DH, gestionará todo tipo de ofertas turísticas en la región de Souss Massa. Estos incluyen, entre otros, los hoteles clásicos, las villas de vacaciones, las residencias turísticas, las casas de huéspedes, las posadas, los albergues y otros alojamientos similares, los servicios de guía, el transporte turístico y la restauración.

El prestador de servicios debe desarrollar una plataforma capaz de generar motores de reservas online configurables por los administradores, crear varios motores de venta online en función del tipo de

oferta, territorio o sector, así como generar los motores en forma de widgets, fácilmente integrables en el sitio de proveedores de servicios y socios.

Y ofrecerá un sistema de "cesta" que permitirá al usuario de Internet seleccionar ofertas turísticas de diferente tipo (alojamiento, restauración y otros productos y actividades turísticas) que pueden provenir de distintos vendedores y de distintas procedencias, se lee en el documento. Cabe señalar que la SDR TPME Touristiques SM ya lanzó hace unos días una convocatoria de proyectos para el acompañamiento y el apoyo técnico y financiero de las TPME turísticas de la región. Como parte de este programa de apoyo están previstos bonos de inversión y subsidios que van del 10 al 50% del monto de la inversión, indica un comunicado de prensa de SDR TPME Touristiques SM.

Esta convocatoria de proyectos se enmarca en la implementación del programa de apoyo a las VPYMES turísticas existentes que deseen llevar a cabo un programa de transformación orientado a mejorar su estructura y mejorar su competitividad para lograr la excelencia operativa, así como a candidatos interesados en proyectos de nueva creación e iniciadores de nuevos proyectos de desarrollo turístico. Está dirigido a los sectores de alojamiento turístico, agencia de viajes, entretenimiento y ocio, deporte y bienestar, restauración turística, guía turístico y transporte turístico. El objetivo principal de la convocatoria de proyectos es enriquecer y densificar la oferta de entretenimiento del destino de Agadir Souss-Massa, señala la misma fuente.

## UM6P: la escuela de programación "1337" de las grandes ligas.



Especializada en la formación en programación gratuita en la Universidad Politécnica Mohammed VI, la escuela "1337" forma parte de las 3 escuelas de programación más populares del mundo.

Ubicada en el corazón de la Universidad Politécnica Mohammed VI, la escuela gratuita de programación, codificación, "1337" trastorna todas las certezas y otros rankings mundiales.

Esta iniciativa del Grupo OCP fue clasificada como la 3ra mejor escuela de codificación del mundo, luego de las últimas competencias de la Copa del Mundo de Codificación, el Codingame fall challenge 2022, realizado del 12 de diciembre de 2022 al 5 de enero de 2023.

"El CodinGame contó con la participación de 16.661 estudiantes en representación de más de 250 escuelas y universidades de todo el mundo", dijo la escuela "1337" en su cuenta de Twitter. "1337" es la primera escuela que ofrece formación informática en Marruecos, completamente gratuita, abierta y accesible a cualquier persona de 18 a 30 años, sin necesidad de un diploma o conocimientos de informática. Obviamente, funciona. Muy bien incluso. "Es una inmersión completa en un universo donde el futuro ya está presente, donde la TI y las líneas de código son más que un concepto vago y desagradable... La pedagogía de Treize, Trente-Sept gira en torno al aprendizaje entre pares".

Es un modo de operación participativo que permite a los estudiantes dar rienda suelta a su creatividad a través del aprendizaje basado en proyectos.

Para formar a los codificadores del mañana, la iniciativa se basa en una filosofía aparte: repensar el aprendizaje y hacer que las TI sean más divertidas, más emocionantes y en desacuerdo con la visión restrictiva que el público en general pueda tener de ellas.

1337 utiliza los métodos técnicos y pedagógicos de 42 Paris, votada como la mejor escuela de programación del mundo por Codingame. Este concepto funciona ya que la escuela ahora es reconocida en todo el mundo.

Las habilidades adquiridas permiten reclamar varias profesiones manteniendo un paso atrás en tecnología y técnica, leemos. "Salir de 1337 significa abrirse al mundo de las TI y sus inmensas posibilidades, significa tomar una opción seria sobre el futuro de las profesiones digitales, ya existan o estén por inventar".

MOHAMMED VI  
POLYTECHNIC  
UNIVERSITY



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

in

# ¡PARA! de buscar trabajo.

Accede a ofertas laborales recientes y talento disponible en el sector del contact center.

**descuelgo**  
Portal de empleo para Call Center

# ISE 2023 y novedades de la telefonía IP.

La próxima edición de Integrated Systems Europe (ISE), la feria internacional audiovisual que se celebrará en Fira Barcelona hasta el 3 de febrero de 2023 reunirá más de 1.300 expositores representando a más de 150 países, contará con los principales proveedores de las soluciones más innovadoras del mercado tecnológico audiovisual e integración de sistemas.

Snom Technology anuncia su asistencia a como especialista y referencia en telefonía IP, asistirá por primera vez, ocupará el stand 2T775, donde presentará las últimas novedades de la compañía en el campo de la telefonía IP, como sus primeras versiones D895 basado en Android hasta sus soluciones de conferencia optimizadas.

Tomando el teléfono como centro de control de instalaciones completas de edificios, Snom dará a conocer sus últimos desarrollos: con ayuda de la tecnología KNX o Beacon, los terminales Snom también pueden utilizarse como unidades de control en la automatización de edificios, la alarma o el control remoto.

En palabras de Miguel Anillo, Channel Manager de Snom Iberia: "Estamos encantados de participar en ISE 2023, la mejor plataforma desde la cual podemos dar una visión global de todo lo que Snom es capaz de ofrecer al mercado de las comunicaciones. A través de la continua investigación y desarrollo de nuestra tecnología, aplicable a los diversos escenarios que conlleva la transformación digital, se confirma que nuestros terminales no son meras soluciones de comunicación. Además, el uso del teléfono como unidad de control, no solo aumenta su flexibilidad, sino que también minimiza costes en las instalaciones".

Dentro de su amplio abanico de soluciones, el visitante también podrá conocer de primera mano, sus dispositivos centrados en facilitar el desarrollo de tareas de los trabajadores en cualquier entorno:

puesto de trabajo, en movimiento e independientemente de su ubicación dentro de sus instalaciones.

El centro es la integración de teléfonos IP como componente de la automatización de edificios. De este modo, y gracias al proceso patentado, con el teléfono de sobremesa Snom D735, por ejemplo, es posible regular la luz en el lugar de trabajo a través de los sensores que ya lleva incorporados. Con unos cuantos componentes adicionales (como un sensor de temperatura USB), todos los teléfonos de sobremesa Snom logran controlar también los actuadores de calefacción KNX.

Es una apuesta por la innovación con dispositivos que con la configuración de las teclas de función de los teléfonos se consigue que éstas puedan servir como pulsadores para controlar aplicaciones basadas en DECT ULE, KNX o Beacon.

LEARN MORE!



A joint venture  
partnership of



## IUBOLE Auriculares de Conducción

IUBOLE Auriculares para Call y Contact Centers, Bluetooth con Reducción de Ruido, Abiertos para Montar con Micrófono.

### Ventajas:

- Tecnología de conducción ósea avanzada, con un micrófono de tráfico para reducir el ruido, brinda calidad de sonido estéreo, IPX7 a prueba de agua, no se preocupe por el sudor y la lluvia.
- Auriculares Bluetooth deportivos, adoptan un diseño de oreja abierta, marco envolvente liviano con micrófono de extensión ajustable.
- Calidad de sonido premium, audio de primera calidad.
- Batería de larga duración, bluetooth para disfrutar de 6 horas de música continua, 120 horas de tiempo de espera prolongado, metal con memoria de aleación de titanio, se puede doblar a voluntad.
- Bluetooth 5.0, rango de transmisión de 10 m (33 pies), señal de conexión inalámbrica más estable. Micrófono con cancelación de ruido incorporado con función de conducción ósea para llamadas más claras.



### Detalles Técnicos:

Marca: IUBOLE  
Tecnología de conectividad: Inalámbrico  
Factor de forma de micrófono: Incorporado  
Nivel de resistencia al agua: Impermeable  
Acerca de este producto

IUBOLE Auriculares de Conducción te brindan una experiencia auditiva incomparable, la mejor experiencia auditiva con un sonido claro y un volumen potente que puedes adquirir escaneando el QR.



**IPX7 Waterproof**



# 23.02.2023

HOTEL MANDARIN ORIENTAL RITZ, MADRID.

## “EL CONTACTCENTER EN ESPAÑA, CONECTANDO CON EL FUTURO”



**Ignacio Ruiz - Jarabo**  
Ex director general  
de la AEAT.



**Dimas Gimeno**  
Socio Fundador  
de WOW.



**David Hurtado**  
Innovation Lead de  
MICROSOFT



**Ángel Sáenz de Cenzano**  
Country Manager Spain  
& Portugal de LINKEDIN

### CONSULTA LA AGENDA 2023!

