1b6538in34ADFnvi 🕳 52bc5914fa

erfi3nnvi52bc5914fa981bc412

2bc5914fa981bc41235487a

fa = 8 981bc41235487a

q8fnv82974cc3057e

2bc5914fa981bc

2bc5914fea9

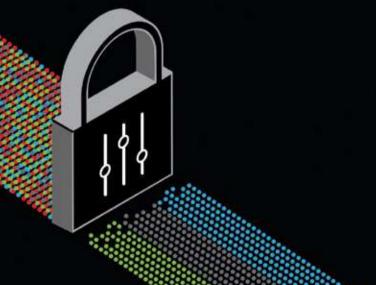
EL 68% DEL

v981728

MALWARE **UTILIZA CIFRADO**

PARA ESCONDERSE

Obtenga el Orquestador SSL



(O) @f5 networks latam

in @f5-networks-latom

ENSARIO Latin America

√ Servicio al cliente, marketing, ventas

√ Minería, automatización, predicción

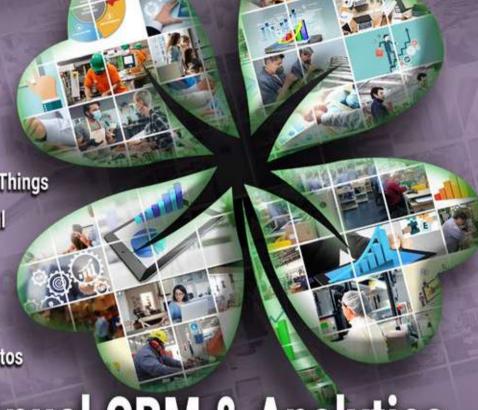
√ IA - Big Data - Internet of Things

√ Cloud, mobile, tiempo real

√ Customer Journey, **Customer Experience**

√ Ecosistemas verticales

√ La gimnasia de los conjuntos



Especial Anual CRM & Analytics

Cómo hacer diferencia en el front-end 2020



Contact Center Ups & Downs del aislamiento

√ Seguridad & Inteligencia Artificial prevención + reacción al siguiente nivel



Coronavirus & cuarentenas:

la nueva industria del Teletrabajo

INFORME ESPECIAL



√ Dispositivos Disruptivos disponibles hoy







¿Cuándo normalidad?

Nunca. Si por normalidad se entiende que se termine la pandemia y se vuelva a la vida presencial, sí, eso desde va va a ocurrir. Pero en el medio pasará mucho tiempo con situaciones híbridas donde las grandes reuniones de gente y los viajes internacionales serán lo último, y aparte lo digital-remoto, al mostrar sus ventajas, tiene mucho con qué quedarse. Lo que era normal antes del Covid-19 mutará en muchas sub-situaciones, algunas más evolucionadas que otras, que vale tomar

Por eso son claves las decisiones que se tomen ahora, para forzar que la empresa propia evolucione, no quedarse quietos y lograr sostener el ritmo de trabajo, interno con los empleados y externo con clientes. Los vendors de la industria IT están haciendo foco en soluciones de Teletrabajo, y está muy bien. Pero lo más importante es hacer evolucionar el negocio a una porción lo más digital posible.

Si una academia sólo ofrecía clases presenciales y pasó a ofrecer clases a distancia, que cuando vuelva lo presencial, siga ofreciendo ambas cosas e intente capturar público nuevo lejos de sus centros físicos. Eso

Publicación mensual de

Editorial Prensario SRL

Teléfono: (+54-11) 4924-7908

Redacción: Lautaro Zunino

Prensa: tila@prensario.com

Editor/Director: Nicolás Smirnoff

lefe de Redacción: Lucas Borrazás

Director de negocios: José Piccini

Website: www.prensariotila.com

Publicidad: anuncios@prensario.com

Las Casas 3535 - C1238ACC

Buenos Aires, Argentina

Fax: (+54-11) 4925-2507

es superador. Para lograrlo tiene que montar una solución de educación a distancia robusta, no sólo la gratuita que se corta al rato. Y

Damos el caso de PRENSARIO: el formato impreso está hackeado por el aislamiento, pero logramos disparar la lectura online de la edición a través de la web, a 35 mil al mes de las 25 mil que teníamos antes de la pandemia, en América Latina. Para eso lanzamos un nuevo sistema más 'realista' de lectura y cantidad de acciones para promover el tráfico online (links con eventos digitales, etc.). Esto nos queda, es un gran paso adelante.

Este es el Especial Anual del Front End, que reúne CRM y Analytics. Es muy interesante leer el informe central, siguiendo las ideas de arriba. Porque si el objetivo del CRM es el cliente y de Analytics es la inteligencia de cara al negocio, es un lindo desafío la operación a distancia para lograr iguales o mejores resultados que cuando estaba el cara a cara.

Yo no creo en lo de situaciones bisagra, que aquí algunos quedarán y otros caerán. Pero sin duda, esta es una oportunidad única para forzar la evolución y marcar el paso hacia los nuevos tiempos.

Nicolás Smirnoff | Director



Índice

4 • Especial Anual CRM, Analytics: Cómo hacer diferencia en el front-end 2020

24 • CRM & Analytics: casos de éxito de usuarios

28 · Sección Software

34 • Evento Contact Center: CEM 2020

36 • Contact Center: La visión del progreso puesta en CX

38 • Contact Center: CRIC 2020 40 • Sección Contact Center

50 • Contact Center: casos de éxito de usuarios

52 • Informe Teletrabaio

56 • Sección Teletrabaio

62 • Teletrabajo: casos de éxito de usuarios

64 • Informe Seguridad & IA: Paso adelante vs. APTs

68 • Sección Seguridad

82 • Informe Dispositivos disrruptivos

84 • Sección Integración & Servicios IT

90 • Sección Hardware, servers & storage

92 • Sección Telecomunicaciones & Networking

98 • Sección Datacenter e Infraestructura

Número 228

🎾 Tech Data |







Connecting the World With

the Power of Technology™











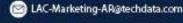












Av. Leandro N. Alem 896, Piso 8, C1001AAQ, Capital Federal

PRENSARIOTI Latin America





Miami Florida 33186-USA Teléfono: (305) 890-1813 Emira Sanahria emira@prensario.com



Colombia: Paola Zapata Lozano naola@nrensario.com





Año 19





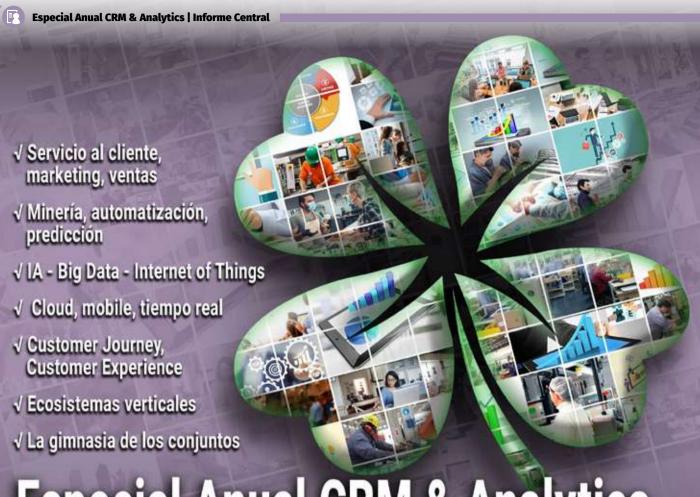


©2019 Editorial Prensario SRL

Las suscripciones deben abonarse con cheque o giro a la orden de Editorial Prensario SRL o por débito de tarjeta de crédito. Registro Nacional de Derecho de Autor № 10878

Descargue la revista completa en formato PDF en www.prensariotila.com

PRENSARIO TILA | Junio 2020 www.prensariotila.com



Especial Anual CRM & Analytics

Cómo hacer diferencia en el front-end 2020

En los últimos años, hay un gran desafío en las empresas de darle bríos, proactividad, resultados propios al front end, es decir 'la zona de fuego' de trato con el cliente. Está CRM por un lado, que es el manejo integral del cliente, y Analytics por otro, que es el análisis de los datos para automatizar buenas decisiones y predecir comportamientos.

Ahora en este 2020, con las cuarentenas y el aislamiento, el desafío se agudiza, porque mucha digitalización, sistematización, que se dejaba para más adelante, hay que implementarlo ahora por la fuerza, porque lo único que se puede hacer es digital y remoto. Mucho más se necesitan servicios de soporte y fidelización para mantener a los clientes, e inteligencia para automatizar procesos, para que lo autónomo rinda y genere ingresos.

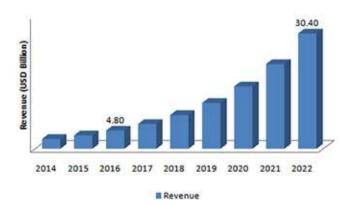
CRM y BI antes eran dos rubros de nicho, cada uno por su lado. Hoy están cada vez más entrelazados, al grado que ya es difícil

diferenciarlos, porque a alto grado terminan hablando de lo mismo: ecosistemas verticales virtuosos donde tecnología y negocio se entrelazan con cohesión, logrando que 2 + 2 sea 5. Pero bueno, veamos cómo se llega a esto con sus partes.

Servicio al cliente, marketing, ventas

Son las tres áreas base de CRM, cada una con un mundo detrás de desarrollo. Los clientes esperan una atención personalizada que tenga en cuenta sus interacciones

Perspectivas de crecimiento del mercado CRM (USD miles de millones)



Fuente: Zion Market Research

anteriores y sus circunstancias concretas. CRM como coniunto de tecnologías v buenas prácticas va a concentrar sus esfuerzos en aumentar la precisión de la información recogida, con el objetivo de proporcionar un servicio diferenciador al cliente. Es importante que las empresas pueden reconocer v satisfacer las demandas de los clientes v ofrecerles un servicio fácil de utilizar. Esta medida pasa por que el servicio al cliente tenga un papel más importante en el desarrollo de API (interfaces de programación de aplicaciones), lo que contribuirá a mejorar las interacciones de las marcas con sus clientes, independientemente del nivel tecnológico de estos últimos.

El principal objetivo de toda empresa de servicios es basar sus estrategias de marketing en construir una relación duradera con el cliente. Una estrategia organizativa orientada en mejorar la calidad de atención, establecer relaciones duraderas y ofrecer valor añadido al servicio prestado suponen un requisito indispensable para que una estrategia de CRM en Marketing resulte exitosa.

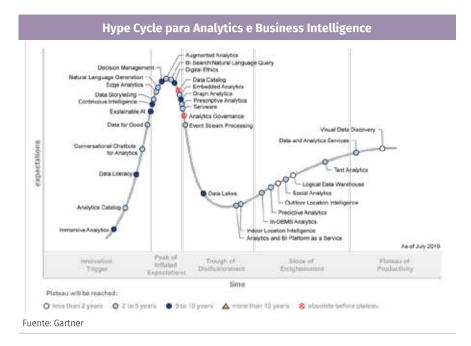
Herramientas basadas, por ejemplo, en mejorar la calidad del servicio o la calidad en la atención recibida, nos las pueden facilitar indicadores clave como el NPS (Net Promoter Score).

En cuanto al CRM enfocado en ventas, desde estas plataformas la empresa puede contactar con sus clientes, generándose interacción entre las dos partes, situación que ayuda a obtener una satisfacción y la posterior fidelización del cliente. La fidelización pasa a convertirse en ventas para la empresa, y para ello es fundamental tener un CRM orientado en las ventas donde están visibles las negociaciones.

Una empresa puede tener diferentes clientes interesados en un mismo producto, pero ¿son todos los clientes iguales? Para personalizar las ventas, necesitamos cono-



Fuente: Tic.portal



cer a nuestros clientes, y podremos hacerlo teniendo un conocimiento sobre sus preferencias, gustos, deseos o necesidades.

Toda esta información se registra en un software de ventas y, de esta manera, la empresa podrá segmentar clientes, priorizar consumidores y ofrecer soluciones comerciales adaptadas a sus necesidades.

BI, automatización, predicción

Son las tres áreas hoy clave de Analytics, más allá de otras como limpieza de datos,

El proceso de Data Analytics



PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 4 • www.prensariotila.com www.prensariotila.com • 5 • PRENSARIO TILA | Junio 2020

datawarehouse, etc. El Business Intelligence tradicional el que tomaba los datos 'pasados' para hacer tablas y establecer patrones, reglas, para detectar aciertos, defectos, procesos en alza, etc.

El software de BI se encuentra en una posición única para ayudar a las empresas tanto con el almacenamiento de los datos como con las necesidades de análisis requeridas para dar respuesta a las situaciones o cambios en el mercado que en ocasiones se producen con una mayor rapidez que su capacidad de reacción. Con una exigencia tan importante, BI deberá seguir adaptándose a los cambios en las necesidades del mundo empresarial a lo largo del año que

La automatización es tomar el BI con operaciones y todo lo nuevo de IA, etc., para lograr sistematizar procesos en soluciones operativas.

La automatización permitirá que las empresas con un crecimiento rápido puedan hacer frente a las limitaciones de la ciencia de datos mediante la aplicación de algoritmos a los datos existentes; sin duda, este es uno de los casos de uso principales de la artificial intelligence, que finalmente se obtendrá el año que viene.

Y lo predictivo, que se llamaba originalmente datamining, cada vez toma más relevancia para anticipar procesos, desvíos, quiebres de stock. anticipar la demanda para dar una oferta

Por medio de este tipo de análisis es posible predecir los intereses, preferencias o necesidades del cliente, una información de vital importancia para tener éxito en nuestras acciones de marketing. Esto será de utilidad para toda clase de empresas, dado que avudará a optimizar el uso de datos. lograr una mayor coordinación de los recursos, mejorar el monitoreo de actividades, los diferentes procesos de gestión

de ventas y marketing y, en definitiva, tomar decisiones más informadas respecto a sus clientes e inversiones.

El análisis predictivo en CRM, por lo tanto, ofrece a las organizaciones y equipos comerciales la oportunidad de aprender en un nivel más profundo los hábitos de los

> diferentes clientes y poder reaccionar en tiempo real. Con todo ello se logrará que las interacciones sean más personali-

Cuadrante Mágico para CRM



Fuente: Gartner

zadas, lo que supondrá un aumento en el número de ventas, mejoras en la relación con los clientes y reducir las tasas de desconexión de los consumidores.

IA - Big Data - Internet of Things

Son las tres nuevas herramientas que se han sumado al mercado irrumpiendo en todos sus sectores. Big Data es la capacidad de manejo eficiente de garndes volúmenes de información, IA es sumar inteligencia robótica a la computacional, más grande, rápida y compleja, e IoT es sumar los objetos al





• 6 • www.prensariotila.com



Fuente: Gartner



ecosistema de intercambio de información.

Los tres aplican directo a las funciones de CRM y Analytics que decíamos arriba, para saltar de nivel en los objetivos como el manejo integral del cliente o generar inteligencia superadora.

Los CRM y la IA se están uniendo para mejorar radicalmente las funciones que estos sistemas ofrecen para la gestión de clientes en los negocios. Esto será especialmente interesante para las pequeñas y medianas empresas. Y es que el principal problema al que se enfrentan las pymes al utilizar un CRM es el excesivo tiempo necesario para introducir nuevos datos

La combinación Big Data en CRM permite la toma de decisiones en tiempo real, así como dar información sobre los inventarios de productos, segmentación de clientes y ayudar en el desarrollo de productos y servicios.

Las soluciones que el CRM ofrece siguen

Fuente: CoreBI

evolucionando para llevar el servicio de atención al cliente a un nuevo nivel que permita a la marcas y empresas a entender mejor a sus clientes y, de esta forma, poder ofrecer un soporte y atención proactivas a través del análisis y compresión de los datos recogidos gracias a IoT con el objetivo de crear entornos automatizados para la atención al cliente.

Cloud, mobile, tiempo real

Son las tres vías de desarrollo tanto de CRM como analytics. El CRM en cloud ha sido uno de los rubros con más rápida inserción por ejemplo vs ERP. Y el mobile es la forma de democratizar estas soluciones, que no queden sólo en el área de sistemas sino que las aprovechen todos los usuarios de la empresa, en particular los equipos de venta. Con las cuarentenas, todo esto se ha potenciado.

La cantidad de datos que envuelven a las

acciones de marketing es tal que los servidores se quedan cortos y muchas empresas ya han optado por usar Cloud CRM. A diferencia de otras aplicaciones que están alojadas en los servidores internos de la empresa, la base de datos basada en Cloud CRM, utiliza la nube como servidor y opera de forma remota.

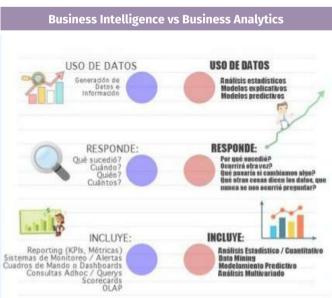
El factor del tiempo real es muy importante: que un vendedor sepa en el momento qué compró el cliente antes para ofrecerle algo complementario, puede definir la venta. Cada una de estas vías ya tiene tiempo en el mercado. Pero juntas, le dan hoy particular fuerza a los desarrollos sinergizados con IA,

Es importante tener en cuenta que con un CRM es posible obtener estadísticas en tiempo real, pues al acostumbrar a los comerciales a ingresar el negocio apenas surja, se obtienen la mayoría de sus datos en tiempo real, e incluso pueden programar informes automáticos desde el CRM. También se logrará un trabajo más fluido y efectivo ya que éste se convierte en un ayudante para el equipo comercial permitiendo de esta manera que puedan manejar efectivamente su tiempo y logrando mejores resultados

Customer Journey, Customer Experience

Con todo sumado, justamente, el CRM busca elaborar un customer journey, el viaje del cliente desde que entra en contacto con la empresa y su evolución de consumo, para buscar que consuma más, para mantenerlo en las filas y por otro lado anticipar su demanda, hacia donde va.

En la actualidad, el customer journey se





PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 8 • www.prensariotila.com

ORACLE NETSUITE

El ERP número 1 en la nube

ERP | CRM

Empresas medianas, con alto crecimiento y multinacionales



Empresa de alto crecimiento

- Solución moderna, ágil y rentable.
- Escala rápidamente.

www.netsuite.mx



Empresas medianas

- Acelera el ingreso a nuevos mercados.
- Incorpora rápidamente nuevas líneas de productos.
- · Comunicación más efectiva con clientes.



Multinacionales

- Dinamismo y Fexibilidad.
- 5. •Funcionalidad en todo el mundo.

Con NetSuite puede:

- **1. Escalar fácilmente:** consiga la agilidad, flexibilidad y escalabilidad que su empresa necesita para impulsar la innovación y el crecimiento.
- 2. Obtener una imagen más completa de su negocio: la inteligencia integrada le ofrece información en tiempo real sobre los indicadores clave del rendimiento de la empresa para una perspectiva unificada de la organización.
- **3. Preparar su organización para el futuro:** diga adiós a las limitaciones de las versiones y mejore la agilidad con un software siempre actualizado que incorpora todas sus personalizaciones para respaldar su negocio.



NetSuiteLAD@netsuite.com

lleva a cabo a través de varios canales antes de tomar una decisión de compra final. Un CRM ayuda a rastrear los puntos de contacto del cliente a lo largo de la decisión de compra. El mayor beneficio de las plataformas CRM es el hecho de consolidar la información del cliente, ya sea mediante entrada directa o a través de la integración de datos con otras aplicaciones. Por ejemplo, el equipo de marketing puede contactar con el cliente primero a través de un canal enfocado a un producto en particular. El cliente puede haber encontrado la web a través de un anuncio en un buscador y quería obtener más información por correo electrónico. El sistema CRM puede recopilar esta cadena de acontecimientos y crear un archivo sobre el historial de cada cliente.

Así el CRM unido a contact center, desemboca en el rubro de Customer Experience, que es la experiencia completa, mucho más

MarketScape de Business Analytics Consulting

En las empresas se están formando Customer Managers, que engloban o interactúan con los gerentes de marketing, ventas, contact center, servicio al cliente. Es lograr que el conjunto sea mayor a la suma de

A través del uso de este tipo de soluciones se mejorará la satisfacción del cliente, ya que actúa como una hoja de ruta para las necesidades específicas de cada uno de ellos. Dado que cada interacción se almacena en un software centralizado, se pueden analizar compromisos pasados para determinar el mejor método para acercarse a un cliente.

Ecosistemas verticales

Como decíamos arriba, una parte importante de la superación de CRM

y Analytics se da en aplicar al negocio, es

decir no desarrollar soluciones cross sino embeberse en el vertical del cliente y en base a sus situaciones particulares, generar soluciones específicas y sinergias de valor.

Los players de Analytics dejan de tener una solución de risk prevention, sino pasan a tener una de risk prevention en banca, seguros o retail. Manejo digital de diagnósticos de pacientes en salud, para automatizar la detección de enfermedades, o monitoreo de operación en Oil & Gas, para asegurar la continuidad de suminitros en locaciones remotas, etc.

La profundización por segmentos verticales existe desde hace años, la diferencia ahora es la generación de ecosistemas completos dentro de esos verticales, con cadena de soluciones que buscan llevar la experiencia al siguiente nivel.

I. Identificar nuevas oportunidades de venta 5. Controlar tiempos y 6. Obtener información 2. Descubrir opiniones actualizada y en tiempo de la marca para poder real sobre el cliente mejorar la reputación 3. Atender a los clientes individualizadas a cada cliente 4. Saber especificamente 8. Predecir comportamientos gracias al gran caudal de qué quieren los clientes

Información en tiempo real, una de las principales

ventajas del CRM

Fuente: Verticall

Fuente: IDC

La gimnasia de los conjuntos

Como ya se desprende casi sólo de leer este infor-

Ventajas del CRM Cloud

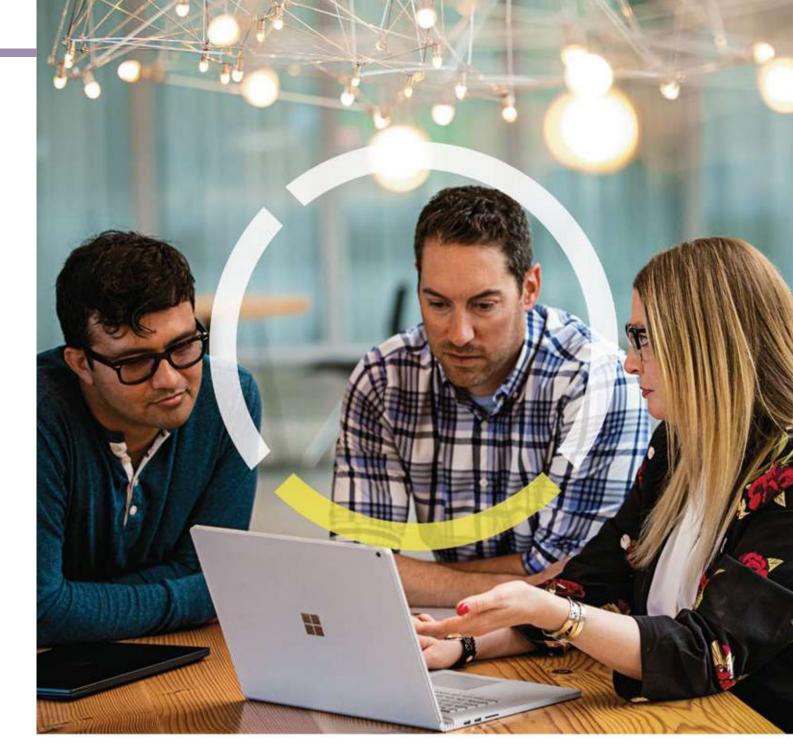
me, el gran desafío de los nuevos tiempos en el front end, en CRM y Analytics, es manejar conjuntos de conjuntos y lograr que todo sea friendly y superador.

Del inicial CRM con sus partes se pasó al Customer Experience, del inicial BI se pasó al Analytics que engloba rubros antes diferentes, a la vez los dos suman los aportes de IA, Big Data e Internet of Things, o cloud, mobile, y el tiempo real. Y todo se lleva a profundizaciones verticales con sus propias lógicas para generar ecosistemas virtuosos.

En el IoT en particular, se decía que se pasaba del IT de los humanos a sumar el IT de los objetos, disparando la cantidad de actores y la necesidad de procesamiento, para generar una especie de BI gigante, englobador. Aquí vamos a englobar ese y todos los conjuntos, logrando issues como especificidad de negocio, un único punto de contacto, simplicidad de uso.

A esto hay que agregarle desde contact center la omnicanalidad, o los nuevos mundos que aporta el cloud para que no haya

En este desafío se encuentran los managers hoy en día, alineando sus empresas en torno al cliente para funcionar alrededor. Lo bueno es que cada vez hay mejores herramientas para hacerlo, y si no se pierden los basics como seguir objetivos concretos escalonados, monitorear los resultados de las distintas áreas y evolucionar en consecuencia, crecer de a poco pero seguro, no dejar de alimentar los caballitos de batalla, etc. se llega más fácil al buen puerto.





Automatiza los procesos de tu empresa con Dynamics 365 y obten ventajas competitivas.

Implementa Dynamics 365 para lograr una ventaja competitiva gracias a la tecnología de análisis de datos, reducción de los costos de tu empresa y mejora de la productividad de tu equipo a través de soluciones conectadas.



PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 10 • www.prensariotila.com

SAP

SAP, experiencia del cliente & Oracle NetSuite, gestión de **Analytics**

SAP impulsa la experiencia del cliente a través de su suite C/4HANA. Junto a Service Cloud, Marketing Cloud, Commerce Cloud y Customer Data Cloud, SAP Sales Cloud completa

> Si bien SAP ya contaba con una herramienta de este tipo para los sistemas on-premise, SAP Sales Cloud viene a sustituir esta herramienta por una mucho más potente, mejorada, y que se aloja en servidores gestionados por el fabricante.

este grupo de soluciones ofreciendo un potente CRM.

Esta herramienta, en conjunto con el resto de soluciones de la suite, pretende cubrir todo el ciclo lead-to-cash del ciclo de ventas.

Entre las principales funcionalidades se encuentra su poder de Analytics: ofrece la creación de informes y gráficos basados en los datos del CRM. Estos informes pueden generarse de una forma muy sencilla por parte del usuario final, con herramientas de drag-anddrop. También pueden crearse KPIs personalizados, dashboards, etc.

Campañas de ventas: podemos establecer diversos objetivos de ventas para las distintas áreas comerciales de nuestra empresa, así como diseñar campañas de envío masivo de emails o llamadas. En este aspecto, es importante mencionar que las funcionalidades para realizar campañas de ventas son suficientes para las necesidades básicas que puede tener un departamento de ventas y/o marketing, pero si se necesita tener una funcionalidad avanzada, SAP Marketing Cloud se integraría con los datos de cliente de SAP Sales Cloud para realizar campañas de ventas avanzadas.

Gestión de datos de socios comerciales y empleados: esta herramienta también nos permite gestionar otro tipo de partners que podamos tener en nuestro proceso de venta, como socios comerciales o nuestros propios comerciales. Gestión y mantenimiento de productos, precios y descuentos, en caso de no alimentarse de los datos de nuestro sistema on-premise.

procesos eficiente



Oracle Netsuite CRM lleva la gestión del ciclo de vida de las relaciones con el cliente al siguiente nivel.

La solución facilita, entre otros, la gestión de las oportunidades comerciales, pedidos, las diferentes etapas del seguimiento comercial, las ventas adicionales o paralelas,



La plataforma permite tener una visión en tiempo real de 360° sobre el estatus en que se encuentran los clientes. Los usuarios pueden contar con un flujo continuo de información durante todo el ciclo de vida del cliente: desde el registro de un prospecto, el seguimiento comercial, cierre de ventas, y solicitudes de clientes que mejorarán su relación.

Además, permite administrar la gestión de tickets de servicio al cliente y automatizar tareas del área comercial y de marketing mediante la administración de pedidos, cálculo de comisiones a vendedores, previsión de ventas y capacidades integradas de comercio electrónico.

Entre sus principales funciones se encuentran: Automatización de fuerza de ventas: permite tener el control de todos los procesos comerciales, así como el estatus de seguimiento de prospectos, cierres de ventas y hasta calcular comisiones. Atención al cliente: administración de tickets de forma sencilla. Portal del Cliente: mejora la experiencia de los clientes a través de una plataforma diseñada especialmente para ellos. Automatización de marketing: integra procesos de seguimiento comercial como envíos de correo electrónico y seguimiento efectivo de campañas. Gestión de relaciones con los prospectos y socios: maneja cada proceso de relación con el cliente de manera ágil y efectiva. Usabilidad Móvil: seguimiento en tiempo real desde cualquier dispositivo conectado a internet.

Salesforce: operaciones seguras & ágiles

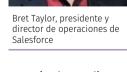
Salesforce presenta *Work.com*, una serie de soluciones tecnológicas que permiten a las organizaciones reanudar sus operaciones de manera segura, así como capacitar a los empleados y responder de manera eficiente tras la emergencia sanitaria a causa del COVID-19.

Además, Work.com posee un centro de recursos respaldado por todo el poder del ecosistema de Salesforce, al igual que de expertos en salud y líderes empresariales, así como de reconocidas organizaciones e instituciones como Business Roundtable y la Universidad de California en San Francisco (UCSF).

Bret Taylor, presidente y director de operaciones de Salesforce: 'Cada compañía y comunidad en el mundo se está enfocando en reanudar operaciones de manera segura y alcanzar una nueva normalidad. Con Work.com, estamos uniendo una nueva y poderosa tecnología a nuestros socios y nuestra red de expertos para ayudar a las organizaciones a reabrir y recuperarse de esta crisis. al mismo tiempo que ponemos la salud y seguridad de los empleados y visitantes como prioridad'.

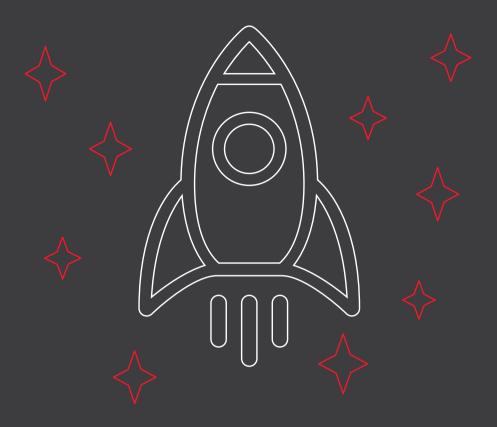
Work.com Command Center permite a las organizaciones tener una vista 360° grados, a través de un centro único, reunir datos confiables de aplicaciones internas y encuestas de bienestar de los colaboradores, así como crear y difundir información relevante a través del centro de datos Tableau COVID-19 con la posibilidad de agregar MuleSoft y Tableau.

Contact Tracing permite a los líderes hacer la trazabilidad de con-



tactos y relaciones de manera segura y privada, mediante la recopilación de datos de personas expuestas a una enfermedad infecciosa y crear mapas visuales para monitorear posibles interacciones y brotes.





Equipo Conectado **Equipo Efectivo**

Mantenga a su equipo comunicado en la Nube. El Modelo por Suscripción Avaya IX™ incluye Avaya Spaces™.

Registrese aqui:







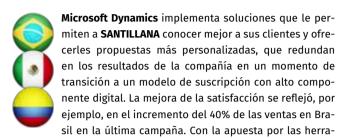






PRENSARIO TILA | Junio 2020 www.prensariotila.com

Microsoft Dynamics, optimizando la gestión



mientas cloud de Microsoft, se simplifica la gestión de clientes, permitiendo a los coaches o consultores pedagógicos centrarse en su labor Microsoft Dynamics prescriptora, aportando así mayor valor a los centros educativos. El proceso de implantación comenzó en Brasil, México y Colombia, y terminará a mediados de 2021 cubriendo la totalidad de países en los que opera la editorial.

La incorporación de la plataforma cloud de Microsoft Dynamics 365, sumado a un conjunto de aplicaciones inteligentes que proporcionan una visión completa del negocio y que permiten ejecutar ofertas de una manera más precisa y con mayor impacto en sus resultados, reflejan el éxito de esta gestión. A su vez, ayuda a optimizar cada propuesta pedagógica en función de las necesidades de cada centro educativo, dando una respuesta más persona-

Además de Dynamics 365, SANTILLANA cuenta también con Power BI, la herramienta de control y seguimiento de indicadores de calidad de Microsoft. Este potente servicio de análisis de negocio proporciona una información completa y siempre actualizada de toda la organización. Esta herramienta se ha convertido en un elemento de alto valor estratégico para la dirección, que puede tomar decisiones basadas en datos, acudiendo a una única fuente, lo que permite, además, establecer patrones y adelantarse a la demanda de los centros educativos.

IBM, Analytics que fortifican el negocio



Marcela Vairo, Directora de Data and Al. IBM América Latina, señala: 'Nuestro porta-

folio de Data & Al está organizado en dos pilares principales: El primero es la arquitectura de Información, donde están nuestras ofertas de Analytics. Miramos a los clientes en diferentes niveles de madurez para ayudarlos a recolectar sus datos, haciendo que los datos sean simples y accesibles (a



Marcela Vairo, Directora de Data and Al. IBM América

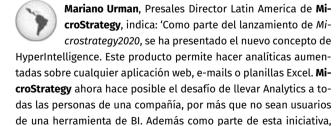
través de nuestras ofertas de Hybrid Data Management), hasta modernizar las herramientas que va tienen de analytics, para que sus datos puedan ser usados de la mejor manera, en el contexto actual de lo mundo de los negocios, con IA y los entornos multicloud'.

'Otro punto cada vez más importante para las empresas es la parte de gobernanza de datos, es decir, la garantía de que los usuarios y departamentos más diversos dentro de su organización tienen una visión única, actualizada y segura de los datos. En este contexto, ofrecemos el Cloud Pak for Data, una plataforma que hace que sea más fácil y transparente para el cliente crecer y establecer nuevas fuentes de datos en toda la organización y administrarlo de una manera simple y única. De esa forma, ayudamos a los clientes desde el diseño de la arquitectura de información hasta la plataforma de datos'.

'El segundo pilar es donde ofrecemos las aplicaciones de Inteligencia Artificial, para aquellos que quieran trabajar con aplicaciones ya listas en diferentes áreas de la organización, como la planificación financiera y los contact centers'.

Vairo, finaliza: 'Hoy en día sabemos que para que las empresas puedan manejar la cantidad exponencialmente creciente de datos estructurados y no estructurados, es a través de la Inteligencia Artificial que llegarán allí'.

MicroStrategy: BI + Analytics



MicroStrategy ofrece a las empresas realizar de manera gratuita



Mariano Urman, Presales

un Hyper Workshop. Esta experiencia les permite a las empresas poder detectar y priorizar sus necesidades de información para luego diseñar un piloto en cuestión de horas'.

'Hemos anunciado durante el evento MicroStrategy World, nuestra nueva alianza con DataRobot para incorporar sus modelos de ML dentro de nuestra plataforma. También seguimos trabajando fuertemente con AWS y Azure en cuanto a nuestro servicio de MicroStrategy Cloud, donde resolvemos para nuestro cliente muchas de las capas necesarias para una implementación de Analytics'.



Pivotal es adquirido por **VMware**

Edward Hieatt, VP de Servicios & Customer Success de Pivotal: 'Pivotal ha cambiado fundamentalmente la forma en que las marcas más grandes del mundo crean y administran software con un enfoque en la productividad del programador por medio de abstracciones de plataforma y técnicas de desarrollo, así como también la conexión del negocio con el programador. La combinación de Pivotal y VMware ofrece la plataforma de aplicaciones más completa de la industria y es una victoria para nuestros clientes, una victoria para Pivotal y una victoria para VMware'.

Puntos de acceso para pequeñas empresas que ofrecen una GRAN solución para tu negocio



50% ESPERAN que

de los compradores ofrezcas Wi-Fi gratuito*



Cuando se ofrece Wi-Fi
GRATUITO

(iv que funcione!) los clientes son más fieles e invierten más**



viajan por negocios basan su elección de hotel en la disponibilidad de Wi-Fi gratuito †



Una buena red Wi-Fi aumenta la productividad de los empleados en un





Configura la red de tu empresa en 3 sencillos pasos

Enciende tu punto de acceso Aruba Instant On



Descarga la aplicación móvil Instant On en tu teléfono



Sigue los pasos para configurar tus redes ¡Ya está!



www.ArubalnstantOn.com







^{*} http://www.devicescape.com/press-release/survey-quantifies-business-benefits-of-amenity-wi-fi/ ** https://www.mileig.com/blog/setup-free-wifi-customers

Avaya, soluciones para el sector salud

Tara Mahoney, Global Healthcare Transformation Leader de **Avaya**, señala: 'Para abastecer las necesidades en la in-

dustria de salud, tuvimos que modificar nuestros servicios Comenzando por el centro de contacto, nuestro mayor esfuerzo estuvo enfocado en cambiar completamente nuestro lenguaje. Tuvimos que entender los casos de uso, trabajando con las institu-



Tara Mahoney, Global Healthcare Transformation Leader at Avaya

ciones de salud para conocer cómo hoy tratan los temas de los accesos de los pacientes y cómo podríamos aplicar diferentes tecnologías'.

'Tal como en otras industrias en el que integramos aplicaciones de CRM (Customer Relationship Management) o ERP (Enterprise Resource Planning), la mayor área de integración en salud fue con los expedientes clínicos electrónicos. Y para otros casos, integramos para muchas campañas de involucramiento de pa-

'Uno de los proyectos con más trayectoria desde el surgimiento de Avaya Healthcare Communication es el de citas médicas. Si un paciente cancela o reprograma una cita, nuestro programa inmediatamente notifica al software de agenda clínica y ésta puede aprovechar la franja desocupada. También estamos integrados con aplicaciones de farmacias para recordar a los pacientes que necesitan renovar o rellenar una prescripción y con softwares de facturación para recordarles sus cuentas'.

TOTVS: la importancia de Smart Analytics

♠ TOTVS

De acuerdo con TOTVS, el concepto como tal de Inteligencia de Negocios o Business Intelligence (BI, por sus siglas en inglés) no es nuevo, surgió en la década de los 90 s aproximadamente v ha ido evolucionando v adaptándose al entorno

La aparición de herramientas de Business Intelligence nace con la finalidad de transformar una serie de datos en información útil para los negocios. Antes de tomar cualquier decisión referente a la organización, los directivos deben de analizar toda la información que tienen a la mano a través de datos para ser asertivos.

Bajo este contexto, surge el concepto de Smart Analytics. El mayor de los beneficios que nos aporta es la precisión de la información con la que contamos para proceder a una toma de decisiones. Gracias a avances tecnológicos como el IoT o el Big Data, ahora contamos con información actualizada y precisa de diferentes aspectos que afectan a nuestro negocio. La tarea del Smart Analytics es saber interpretar todos esos datos para que nos ayuden a tomar decisiones fundamentadas rápidamente e incluso de manera automática.

La información siempre ha sido un factor decisivo en la toma de decisiones. Una información certera separa una decisión acertada de una errónea. En la actualidad tenemos a nuestra disposición un volumen masivo de información, y saber explotar correctamente todos los datos hará posible que podamos ganar una gran ventaja competitiva. La aplicación del Smart Analytics por parte de las empresas está originando grandes historias de éxito empresarial. Constantemente vemos casos de éxito en sector Retail, por ejemplo, así también se replica en otras industrias, donde el Smart Analytics es capaz de mejorar el servicio y el modelo de negocio.

Information Builders, la tendencia de analítica aumentada

Juan Antonio Molina, Presales Consultant Southern Region de Information Builders: 'Es cierto que en el mundo empresarial el business intelligence, el machine learning y la inteligencia artificial son de uso habitual. Lo es también que las analíticas son ya imprescindibles para extraer todo el conocimiento a esos datos y poder apoyarnos en ellos para crecer. Sin embargo, aún se puede ir más allá'.

'Básicamente se trata de un enfoque que nos permite interpretar todo el conocimiento que nos aportan los cientos de miles de inputs de datos que nos llegan como un torrente. Pero vayamos poco a poco para explicar cómo lo logra. La analítica aumentada se basa en tres pilares fundamentales: la Inteligencia Artificial, el Machine Learning y el NLP'.

Seidor, tecnología de punta para todos los rubros

Juan Miguel Burmester, director de Operaciones en **Seidor Perú**, indica: 'Nuestro principal objetivo es ser un facilitador de la transformación digital de nuestros clientes ayudándolos en el cambio de mindset, y definiendo con ellos un marco de trabajo ágil que identifique, canalice, priorice y ponga en acción las iniciativas de innovación con mayor potencial de impacto que aporte mucho valor a la estrategia del negocio'.



Juan Miguel Burmester director de Operaciones en Seidor Perú

Con más de 600 clientes en Perú en los sectores de retail, automotriz, distribución, minería, salud, transporte, entre otros; Seidor reafirma su compromiso con sus clientes de acompañarlos en este viaje de innovación y ayudarlos a lograr sus objetivos de

A través de sus siete unidades de negocio conformadas por Seidor Consulting, Seidor MSS, Seidor HCC, Seidor Technologies, Seidor Analytics, Seidor Digital, Seidor Innovation & Dev; la multinacional ofrece a las grandes empresas y empresas en crecimiento, un amplio portafolio de soluciones y servicios end to end, que van desde la implementación, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones e infraestructura hasta servicios de outsourcing, brindándoles mayor agilidad en sus operaciones, y digitalización de sus procesos en más de 25 industrias.

PRENSARIO TILA | Junio 2020 www.prensariotila.com

CORONAVIRUS YTELETRABAJO



OUIEN DEBE CONCURRIR A UN CENTRO URBANO A TRABAJAR. ESTÁ MÁS EXPUESTO A LOS **RIESGOS DE CONTAGIO:**



TRANSPORTE PÚBLICO



PÚBLICA





COMPARTIDAS

ESPACIOS REPLETOS



IMPLEMENTE DIGITAL WORKSPACE SUSTENTABLE PARA EL TRABAJO EN REMOTO, ASEGURANDO LA CONTINUIDAD OPERATIVA DE SU EMPRESA FRENTE A CUALQUIER CONTINGENCIA.

- 1. ARQUITECTURA VIRTUALIZADA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO
- 2. ALTA DISPONIBILIDAD A LA INFORMACIÓN Y SISTEMAS CORPORATIVOS.
- 3. SISTEMA DE SOPORTE DESDE ESPAÑA. MÉXICO Y ARGENTINA

ADEMÁS AGREGA OTROS BENEFICIOS SUSTENTABLES



Engage potencia la continuidad del Negocio

Afirma Aníbal Caropreso. CEO de Soluciones Tecnológicas S.A.: 'Nuestra platafor-

ma Engage Business Solution potencia la Transformación Digital que las organizaciones llevan a cabo en todos los procesos del ciclo de vida del Cliente haciendo realidad algo de lo mucho que se habló y poco se implementó. Además, contribuye a disminuir todos los gastos operacionales buscando ma-



Aníbal Caropreso, CEO

vor eficiencia en el negocio y justamente esto es esencial para que las organizaciones se desarrollen en el actual contexto'.

'En Soluciones Tecnológicas S.A. desde que se implementó el aislamiento preventivo y obligatorio, estamos operativos desde hace dos meses trabajando en forma remota brindando un servicio activo a nuestros Clientes, para darle continuidad a sus negocios y colaborando cada vez más en la Transformación Digital de sus operaciones y procesos asociados'.

'El desafío que tuvimos que atravesar fue posible por nuestros eguipos de trabajo de alto nivel profesional y experiencia, que continuaron activamente brindando soporte a todos los requerimientos. Actualmente, vemos que la demanda de nuestros Clientes en los proyectos, continúan activamente trabajando. Su necesidad está basada fundamentalmente en sumar al canal los servicios de Wh atsapp (Corporativo) directa y trasparentemente a sus Procesos.

Banca, Seguros y Consumo Masivo son las industrias que más lo han integrado a sus procesos que ya tenían con Engage junto a otros canales de Atención'.

'Soluciones, una empresa de capitales totalmente argentinos, y con un foco totalmente centrado en la plataforma Engage Business Solution, viene expandiéndose activamente en toda la Región de LATAM, con más y nuevos Clientes en toda la región, que son apoyan en sus negocio con una plataforma tecnológica que ha sido siempre capaz de estar un paso adelante entendiendo las reales necesidades que el mercado siempre requiere (y que va a requerir), transformándose en un aliado tecnológico y estratégico con cada uno de ellos'.

'En este contexto de pandemia, nos sentimos con una gran responsabilidad en saber que podemos apoyar a empresas de diversos segmentos de la industria a llevar adelante la verdadera Transformación Digital de sus procesos de negocios, a la vez de potenciar su estrategia de Atención con sus Clientes. Contamos con una plataforma tecnológica robusta y altamente flexible, totalmente adaptable a las reales necesidades que cada organización'.

'El año laboral continua y estamos operando con este gran desafío. Sabemos también, que nuestra tecnología, Engage Business Solution, es en la actualidad una plataforma estratégica para la operación de todos nuestros Clientes, acompañándolos en sus negocios facilitando los Procesos de Transformación Digital'.

'Desde Soluciones, sabemos escuchar con 'atención' las necesidades de nuestros Clientes, y "responderle" con la mayor celeridad v compromiso'

Amaction: RR.HH. & BI. al siguiente nivel

Amaction ofrece un disruptivo abanico de servicios que permite, mediante la integración de diferentes soluciones, optimizar procesos y recursos, mejorar la productividad y desarrollar el liderazgo de talentos llevando a las empresas a una transformación cultural ajustada a las necesidades del mercado actual.

Uno de sus pilares es la tercerización completa del área de RR.HH., incluyendo selección y administración de personal, liquidación de suel-



Paula Vidal Castelli, cofundadora y CEO de Amaction

dos, comunicación interna y gestión del cambio. Cuando una empresa afronta nuevos desafíos, una buena gestión del proceso de cambio conlleva un mayor compromiso de las personas y mejora los resultados de la compañía.

Desde el área de Desarrollo, Amaction se dedica a formar equipos de alto rendimiento y a desarrollar a sus líderes, a través de una metodología basada en neurociencias aplicadas al liderazgo.

Paula Vidal Castelli, co-fundadora y CEO de Amaction, señala: 'Nuestro valor agregado está en la confianza y el compromiso, que son la base fundamental de todo lo que hacemos. Trabajamos con auténtica pasión, muy comprometidos con el cliente. No terminamos el proyecto y nos vamos; nos integramos, trabajamos codo a codo y terminamos formando parte de sus equipos. Eso es un diferenciador que nos reconocen'.

más Analytics

con Snowflake, plataforma de datos en la nube, para ayu-

de datos automatizados utilizando Analytics Birst y BI.

dar a las empresas a desarrollar almacenes

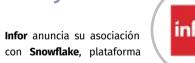
Birst es una plataforma integrada de punta a punta para desarrollar almacenes de datos automatizados en Snowflake, eliminando la necesidad de funciones por separado de funciones ELT/ETL de los datos (extracción, carga y transformación, y extracción transformación y carga), modelado de los datos, preparación de datos y herra-

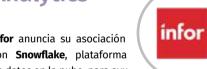
mientas analíticas. Asimismo, la plataforma Birst brinda la reglamentación de los datos empresariales y control y seguridad, dentro de Snowflake, junto con seguimiento de auditoría.

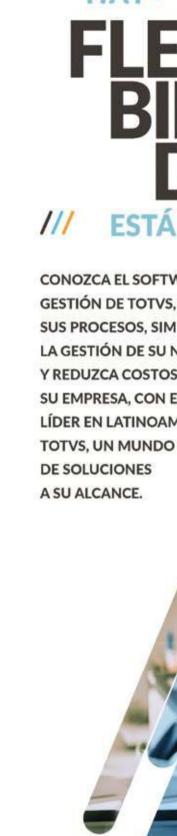
Kim Davis, VP de Alianzas de BI & Analytics de Infor: 'Nuestros clientes en común se beneficiarán con a velocidad, escalabilidad y eficiencia en costos del almacén de datos en la nube de Snowflake. Por medio de esta alianza, los usuarios pueden realizar las transformaciones ELT y la automatización del almacén de datos dentro de la base de datos de Snowflake'.

www.prensariotila.com

Infor, con Snowflake:









NeuralSoft, elevando la experiencia del cliente

German Viceconti gerente de Marketing de NeuralSoft. afirma: 'Creo que la industria Analytics, en el mundo de los negocios, enfrenta dos grandes desafíos de cara al futuro próximo: El Real Time Analytics por un lado y el poder aprovechar los grandes avances de la Inteligencia Artificial en los últimos años'.



German Viceconti gerente de Marketing de NeuralSoft

'En pos de la especialización se ha resignado la integridad de los datos y la integración en tiempo real entre el software que genera los datos (ERP, CRM, etc.) y el software que los transforma en información para la toma de decisiones (Business Intelligence). Éstos últimos trabajan sobre respositorios de información (data warehouse) en los que el software que genera los datos va volcando una copia de los mismos. Por lo cual trabajan con información desactualizada a la última exportación de datos. El desafio es que las herramientas Analytics sean parte integrante del mismo software que genera los datos proporcionando la misma robustez y funcionalidad, y aún mayores que los actuales BI'.

Viceconti, finaliza: 'Sobre Real Time Analytics, hace ya muchos años fuimos precursores en brindar a nuestros clientes una herramienta de BI embebida en el ERP que maneja la información sobre la misma y única base de datos utiliza el ERP. Con respecto a Inteligencia Artificial aplicada al negocio, hemos desarrollado recientemente un componente denominado "Consultor Inteligente" que en base al plan estratégico (PE) de la empresa u organización, nos advierte de aquellas acciones o decisiones que son favorables o desfavorables para el cumplimiento de los objetivos y metas plasmados en el PE'.

InConcert, CRM & omnicanalidad

Indica, Julio Guridi CMO de inConcert: 'En inConcert ofrecemos al mercado un portafolio tecnológico único, si se toma en cuenta tanto el foco y como el alcance. Nuestro portafolio, propio e integrado. se ha adaptado, enriquecido y diferenciado, siendo hov único en la industria en términos de la amplitud de su alcance. Esto nos permite entregar soluciones

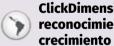


Iulio Guridi CMO de inConcert

que abarcan todo el ciclo de vida de los clientes y todos los puntos de interacción de los consumidores con las empresas.

'En lo que respecta a la generación de demanda y adquisición de clientes, la plataforma de centro de contactos omnicanales se integra nativamente con una plataforma de marketing digital, que a su vez, incorpora un CRM. De esta forma, logramos ensamblar, en un flujo continuo, los procesos de marketing y ventas. Como resultado, ayudamos a las empresas a reducir significativamente los costos de ventas y adquisición de clientes y también mejorar el retorno de la inversión en medios. En el mismo sentido, nuestro portafolio también incluye una plataforma de helpdesk. O sea que una empresa puede resolver, de forma modular y progresiva, desde la atracción de clientes y la gestión automatizada de marketing, pasando por la venta y relacionamiento, hasta el servicio a clientes y soporte'.

Guridi, cierra: 'Adicionalmente, y ya desde una perspectiva más operacional, el portafolio también incorpora herramientas de productividad y rendimiento como workforce management, calidad, speech analytics y bots omnicanales potenciados con inteligencia artificial. Esta amplitud de sistemas y herramientas, orquestados alrededor de una plataforma de contactos omnicanal es uno de los diferenciales de inConcert'.



ClickDimensions, reconocimiento al

ClickDimensions es reconocida como parte de la lista inaugural de The Financial Times de las compañías con más rápido crecimiento en América del 2020. Este prestigioso premio es presentado por The Financial Times y Statista, el portal de estadísticas líder en el mundo y proveedor de ranking de la industria.

Mike Dickerson, CEO de ClickDimensions: 'Este logro es el resultado del trabajo duro continuo y el compromiso de nuestro equipo global para responder a las necesidades siempre cambiantes de los usuarios de Microsoft Dynamics. Al mirar hacia el futuro, estamos agradecidos por nuestras relaciones con nuestros socios y clientes y estamos dedicados a continuar brindando la mejor tecnología y servicios de su clase para respaldar sus necesidades de marketing'.

SAS anuncia el SAS Global Forum

SAS rediseña uno de sus eventos estelares: la conferencia de analítica más importante a nivel mundial, invitando a los participantes a aprender, compartir e inspirarse en espacios virtuales el próximo 16 de junio.

A medida que la comunidad global se enfrenta a los desafíos que plantea el coronavirus, nunca ha habido una mayor necesidad de análisis para convertir las enormes cantidades de datos en ideas procesables y prácticas. En este contexto SAS reinventa su Foro Global SAS. La compañía está transformando la conferencia tradicional en persona a una experiencia virtual, gratuita y en vivo que se realizará en junio de este año.



Oliver Schabenberger, vicepresidente ejecutivo y Director de Tecnología de SAS

Oliver Schabenberger, vicepresidente ejecutivo y Director de Tecnología de SAS, señala: 'La pandemia continúa afectándonos a todos de manera profunda, y tuvimos que repensar la forma en que hacemos nuestro trabajo y nuestras vidas. En SAS, reinventamos el SAS Global Forum para transformarlo en una nueva experiencia virtual que informa e inspira a los integrantes de la comunidad empresarial y analítica a medida que navegan por el

Los participantes escucharán ideas de líderes de opinión y expertos de la industria, y tendrán acceso a sesiones sobre los últimos avances en inteligencia artificial, analytics, la nube, Internet de las cosas (IoT) y mucho más.





+ DE 11 PAÍSES

+ DE 60 CLIENTES EN DIVERSAS INDUSTRIAS

+ DE 500 PROCESOS INTELIGENTES IMPLEMENTADOS

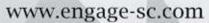
+ DE 20.000 USUARIOS ENGAGE













Zendesk: CRM & PyMEs

Señala Dubra Valenzuela, gerente de Ventas para Pymes de Zendesk: 'Es un hecho que las marcas más exitosas son las que tienen mayor comprensión de sus clientes, una vez que se logran comunicar mejor con ellos, incrementan también sus ventas. Vemos hoy muchas Pymes que se destacan en el mercado, justo porque



Dubra Valenzuela, gerente de Ventas para Pymes de

gocio: crear experiencias memorables'.

nacieron con este objetivo de ne-

'Las PyMEs tienen una visión e interpretación de cómo piensa y siente su audiencia. Analizan profundamente su comportamiento lo que les permite comprender realmente lo que sus consumidores quieren y necesitan, y lo más importante, por qué se sienten así. Es importante ponerse en los zapatos de los demás, ya que nos convierte en mejores seres humanos y, consecuentemente, exitosos en las relaciones. Entender el momento que vive el cliente, de dónde es, lo que a él le gusta o dónde vive son algunos de los temas importantes a conocer sobre ellos'.

'A su vez, resulta fundamental dar seguimiento, por más que se crea obvio, es un paso importantísimo el cual no siempre se hace. Solicitar comentarios o sugerencias después de una interacción con el cliente mejora la perspectiva de cómo el cliente te ve ayudando a definir próximos pasos, mejoras o cambios en tus procesos'.

HAL, más CRM en Marketing

Señala **Cecilia Havafuii**. CEO de HAL Company: 'Para nosotros este año arrancó como otro más, con una expectativa de crecimiento de 45% de crecimiento año contra año. La pandemia comenzó, por un lado, con clientes que suspendían sus servicios de Inbound y otras directamente pedían la baja, no sólo de servicios sino de la licencia. Pero a la semana, alrededor del 25 de marzo en adelante, teníamos el doble



Cecilia Havafuii. CEO

de activaciones de licencias, con la diferencia de que tenemos más clientes, pero de menor plazo, no hay tantos contratos anuales, pero sí semestrales, más que nada por miedo a comprometerse con licenciamiento en dólares'.

'Un cambio que notamos fue interesante: el CRM siempre estuvo asociado a Ventas, para administrar oportunidades, tener un forecast confiable, como gestor de contactos entre clientes y potenciales clientes, con leads más fríos o tibios. Pero en estos últimos dos meses muchos responsables de Marketing pidieron implementaciones

Dada la cuarentena y la digitalización completa de las relaciones en el B2B, el tráfico a las páginas web se incrementó +20% y la apertura de e-mails de marketing aumentó un 33%. Esto es, aún cansados de recibir spams, todos tuvimos más tiempo o ganas de abrir un e-mail de marketing. Llamativamente, no ocurrió lo mismo con los e-mails que nos manda un vendedor: estos cayeron más de un 29% en su tasa de éxito comparado con el pre-COVID y aún no se recuperan'.

Data IQ, análisis de datos más inteligente



Afirma Christian Bogliotti, gerente de Preventa, Innovación y Productos de Data IQ: 'A comienzos del año 2020, Qlik organizó sus

unidades de negocio en dos grandes columnas. Por un lado, Qlik Data Integration y por otro lado Qlik Data

Analytics; esta segmentación está relacionada con sus nuevos productos y las necesidades actuales del mercado en lo que respecta al análisis de datos'.

'Hoy estamos frente a una nueva generación del BI conocida como la generación de la democratización de los datos. El negocio de BI comenzó siendo centralizado, algo que realizaba y concentraba Sistemas y luego se pasó a una visión descentralizada. En esta nueva generación encontramos que en las líneas de negocio aparecen nuevos perfiles conocidos como científicos de datos ya que ellos analizan los datos duros, sin ningún tipo de análisis previo'.

'Teniendo en cuenta este escenario, se vuelve imprescindible la integración de datos en tiempo real. Pasar de una visión de ETL (extracción-transformación y carga de datos) a una visión de ELT (extracción-carga y transformación de datos). Es ahí donde en su línea de negocios Qlik Data integration, Qlik cuenta con los productos Replicate y Compose, para replicación de datos en tiempo real y automatización del Datawarehouse'.



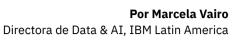
Christian Bogliotti, gerente de Preventa, Innovación y

Zoho, más beneficios para sus clientes

Zoho Corporation lanza su programa de Asistencia de Suscripciones de Emergencia para Pequeñas Empresas (ESAP) para ayudar a sus clientes a superar esta crisis global. La compañía exonerará del pago de cada aplicación que ya usan hasta a 20.000 de sus clientes pagos, que califiquen para el programa y tengan 25 empleados o menos, hasta por tres meses.

Sridhar Vembu, cofundador y CEO de Zoho: 'Los negocios se están viendo afectados. Están enfrentando una tremenda presión para generar ganancias y flujos de dinero. No saber cuándo las cosas volverán a la normalidad es incluso peor. Cada aportación que nosotros, y otras compañías, podamos ofrecer para mantener a flote a los pequeños negocios será de gran ayuda, no solo financieramente sino emocionalmente. Estamos juntos en esto, y las contribuciones de cada negocio ayudan a nuestra comunidad a superar esta pandemia'.

PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 22 • www.prensariotila.com





Cómo los datos pueden ayudar a las empresas a enfrentar la situacion actual

En la última década la tecnología cambió nuestras vidas y las tecnologías de Data & Inteligencia Artificial pasaron a tener un rol primordial en nuestro entorno, aún cuando no las vemos. Entramos en la era de la economía digital, donde todas las empresas, grandes o pequeñas, se encontraban en el proceso de transformación digital. Pero, con la situación sin precedentes que estamos viviendo hoy, la transformación digital, que una vez fue un objetivo a largo plazo, se convirtió en la clave para el futuro.

A nivel de negocios, las empresas están experimentando algunas necesidades urgentes, como, por ejemplo: mejorar experiencia del cliente, empoderar a la fuerza laboral remota y apoyar los servicios de salud y humanos.

En ese contexto, las empresas hoy están buscando proporcionar continuidad comercial, reducir los tiempos de espera y mejorar la satisfacción del cliente, mientras manejan el aumento significativo en los volúmenes de contacto y la saturación de sus canales de atención al cliente.

Las soluciones de Analytics tienen un papel importante para ayudar a las personas, gobiernos y organizaciones a tener una fuente confiable de datos en torno a COVID-19 y cómo se está desarrollando la situación. Sobre este asunto, IBM está utilizando inteligencia artificial y análisis de datos avanzados para entregar información confiable, oportuna y localizada a los ciudadanos, consumidores e investigadores.

Por ejemplo, en Colombia, el Gobierno Nacional acaba de lanzar un asistente virtual basado en IBM Watson Assistant for Citizens, para proporcionar respuestas a las preguntas de los ciudadanos sobre COVID-19. El asistente está disponible en el sitio web coronaviruscolombia.gov.co y, con el uso de las capacidades de IA y procesamiento del lenguaje natural. puede entender y responder a las preguntas frecuentes sobre COVID-19, tales como: "¿Cuáles son los síntomas?", "¿Cómo limpio mi casa correctamente?" o "¿Cómo me protejo?".

La inteligencia artificial también puede ayudar a identificar potencialmente algunos de los síntomas asociados con Covid-19. La empresa chilena Codelco, la compañía más grande del mundo en producción de cobre, implementó un asistente virtual con IBM Watson Assistant, que actúa como un triaie inteligente, para ayudar a apoyar a su fuerza laboral en cuestiones de salud relacionadas con el coronavirus, con el objetivo de ayudar a Coldelco a controlar la salud de los

Data e IA también están siendo usadas para ayudar a encontrar opciones de tratamiento. En Brasil, se están llevando a cabo estudios con la ayuda de IBM Clinical

Development. Los estudios están siendo realizados por la Organización de Investigación por Contrato, Azidus Brasil y por Cellavita, un laboratorio de investigación, con el objetivo de encontrar posibles opciones de tratamiento para ayudar a abordar la pandemia de COVID-19.

Utilizando las soluciones de IBM Cognos Analytics y Watson en la nube pública de IBM, también lanzamos un nuevo panel de control global interactivo que tiene como objetivo ayudar al público a realizar un análisis más profundo de los datos, facilitando una mayor exploración y comprensión de los datos globales de COVID-19.

La start-up Blahbox, basada en Argentina y que presta servicio para toda América Latina, está ayudando a usuarios a que puedan crear sus propios chatbots de manera rápida y simple. La empresa creó una plataforma con Watson Assistant que corre en la nube publica de IBM, para que personas no técnicas puedan diseñar y disponibilizar en un sitio web un asistente virtual en menos de 10 minutos. Utilizando Watson Assistant, Blahbox diseñó un asistente virtual que responde consultas básicas sobre COVID-19, listo para interactuar v descargar desde su web www.blahbox.net. Además, durante este periodo, el servicio está disponible en forma gratuita para los organismos de sanidad, emergencias y gubernamentales de la región, durante los próximos 90 días

Ante la extensión de casos de contagio del nuevo COVID-19 en Perú y en todo el mundo, Auna, grupo líder de salud con sede en Perú y Colombia, también lanzó un asistente virtual basado en IBM Watson en la nube pública de IBM, desarrollado por la empresa peruana MDP Consulting, para ofrecer a las personas un triaje automatizado, así como respuestas a sus principales preguntas relacionadas con COVID-19. El asistente virtual brinda rápidamente información oficial relacionada con la prevención y los síntomas de la enfermedad y en sus primeros días de implementación, éste ha alcanzado más de 1,100 interacciones, respondiendo más de 6,700 preguntas.

En esos momentos críticos, en los que los canales tradicionales no pueden satisfacer la demanda pico y la búsqueda de información, los asistentes virtuales y las soluciones avanzadas de análisis de datos, son un complemento eficaz para la rápida atención al usuario.

Especialmente en los casos donde hay un impacto al interés público y cuando la población necesita información rápida y actualizada sobre los servicios esenciales como la salud y educación, estas soluciones se vuelven una poderosa herramienta de asistencia a las empresas y atención a las





GDS-Net, mayor eficiencia para toma de decisiones

GDS-NET es una compañía de Servicios de Información y Tecnología, pionera en la creación e implementación de soluciones orientadas a optimizar el proceso de toma de decisiones, con foco en medios y canales de distribución.

GDS-NET ha sido concebida como una estructura compacta, de pocos niveles, focalizada en la optimización del negocio de sus clientes y sustentada por un im-

gds

regional en Latinoamérica'.



Andrés Hernández, CEO de GDS-Net

portante desarrollo tecnológico. Desde su inicio, a principios del año 2000, **GDS-NET** ha logrado desarrollar y perfeccionar su propuesta de valor tanto en el mercado local como en el regional, a partir de sus capacidades de innovación y de la calidad de sus recursos humanos. Con cobertura regional, la compañía tiene oficinas en Santiago de Chile y Buenos Aires, y clientes en las principales ciudades de Latinoamérica.

GDS-Net nació a partir del desafío de brindar servicios de alto valor, tendientes a transformar la información en inteligencia de negocio y para ello necesitaba de un socio que le aportara valor a su propuesta. A nivel organizacional, era muy importante encontrar la combinación perfecta entre la mejor herramienta y el mejor socio, ya que **GDS-Net** recién comenzaba y aún no tenía clientes pero proyectaba un plan de expansión regional, por lo cual necesitaba un jugador en el campo del Business Intelligence con fuerte presencia local.

Luego de un proceso de evaluación que llevó aproximadamente 6 meses, se determinó que la herramienta que mejor se ajustaba a las necesidades de **GDS-Net** era la Plataforma de *Business Intelligence* de **MicroStrategy**. Los principales criterios tenidos en cuenta para evaluar las alternativas fueron las siguientes: arquitectura 100% web, presen-

cia directa en las principales ciudades de LA y que la solución fuera reconocida entre las empresas prospects de GDS. En este sentido, en la mayoría de las empresas clientes de GDS, MicroStrategy es el proveedor de soluciones BI corporativas

Andrés Hernández, CEO de GDS-Net, afirma: 'Necesitábamos una herramienta con una interface web completa, liviana, flexible y escalable que potenciara nuestra propuesta de servicios frente a la competencia. De las herramientas que evaluamos, MicroStrategy presentó la gama más completa según las necesidades de GDS-Net. Una arquitectura web con flexibilidad, escalabilidad y todo esto con una importante presencia

Una vez identificados los sistemas fuente, la tecnología utilizada, el data warehouse, y la Plataforma de *Business Intelligence*, se determinó como eje central de la implementación la utilización de *MicroStrategy Web* para el acceso a la información vía web browser por parte de directores, gerentes y analistas de planeamiento comercial, marketing y trade marketing.



Club América, atención optimizada por la demanda

Perteneciente al **Grupo Televisa** y con 103 años de historia, el **Club América** se ha posicionado como uno de los referentes del fútbol mexicano. Su historia, estilo de juego, campeonatos y figuras, los han colocado, según un estudio en 2019, como el equipo de futbol más popular en el país.

En términos deportivos y de reputación, el alto número de aficionados es un indicador de éxito, no



Sede social del Club América

obstante, para el equipo de marketing del **América** esto representó un nuevo reto: conectar y comunicarse de una manera más personalizada con cada fanático para lograr la fidelización, y que esto a su vez se reflejara en conversiones, desde una renovación de membresía hasta una visita al estadio.

El gran volumen de información que recibía el **Club América** a través de los diferentes canales no solo dificultaba el análisis y segmentación de la información de sus seguidores, sino que también impactaba en la comunicación que hasta ese momento era lejana a las necesidades de la afición americanista y que por la falta de avisos para renovación, perdían clientes de membresías y abonos. Las recomendaciones de equipos de la Liga Premier (Inglaterra) y de instituciones deportivas de Estados Unidos, así como una detallada investigación en la que evaluaron tiempos de implementación, lapso mínimo de contratación, requerimientos funcionales y

costos, llevaron al **Club América** a conocer **Salesforce**.

Tras el análisis de las diferentes soluciones de **Salesforce**, los directivos eligieron *Marketing Cloud* para que los acompañara en el proceso de mejora de comunicación que estaban por iniciar. Facilidad de uso, precio y soporte, así como la sobresaliente capacidad de concentrar las distintas bases de datos para consolidar perfiles segmentados, fueron

algunos de los atributos que los convencieron de tomar la decisión.

Desde el departamento de marketing del Club América afirman: 'Salesforce es una plataforma que nos ha permitido conocer y acercarnos a nuestros aficionados, generando estrategias digitales mucho más integrales y creando una comunicación mucho más personalizada. Con la implementación de Salesforce hemos logrado aumentar el reconocimiento y ventas de nuestros productos entre nuestros aficionados. Salesforce incluye los módulos necesarios para crear estrategias digitales de CRM completas. Desde la concentración y seguimiento de base de datos, creación, personalización y envío de contenidos multicanal y análisis de desempeño de campañas'.

Buscando la constante mejora en pro del negocio y los aficionados, el **Club América** pretende continuar con la implementación de herramientas **Salesforce**. Entre sus planes a futuro, se encuentra el uso de API para automatizar procesos y tener actualizaciones en tiempo real de bases de datos.



al cliente demorados, poco produc-

tivos v no facilitaban la integración

La modernización del sector fi-

de múltiples canales de venta.

operativo

CAT, CRM omnicanal

Gustavo Rivera, gerente TI y Transformación Digital de CAT Administradora de Tarjetas

nanciero implica la integración de herramientas eficientes y confiables que impacten de manera directa en los clientes, que son el corazón del negocio. La empresa estaba en la necesidad de modificar el sistema que empleaba para gestionar la atención de sus clientes, ya que el anterior era antiguo, lento, exigía la interacción de los empleados con múltiples herramientas para obtener información y generaba inconsistencias en la información. Para alcanzar este cometido requerían de una solución flexible y robusta, acompañada de un plan de acción que les permitiera construir las capacidades necesarias al interior de la organización.

La compañía decidió buscar un CRM y encontró en **Microsoft Dy- namics 365** la solución para sus requerimientos. Según el directivo, al estar en la nube, la solución le ofrece a la organización la flexibilidad para escalar de forma permanente.

Eulogio Guzmán, gerente general de **CAT**, indica: 'Buscábamos un sistema moderno que nos facilitara cambiar la manera en la que estaba estructurada la empresa, pues teníamos una

visión de producto y no de cliente. El mundo va hacia una visión de cliente y el objetivo era lograr esa transformación'.

Con *Dynamics 365*, **CAT** buscaba, por un lado, lograr que los colaboradores tuvieran herramientas más poderosas que les permitiera hacer su trabajo de

mejor forma y ser más productivos, y, de otra parte, darles a los clientes una propuesta de valor mucho más integrada y eficiente en comparación con el modelo anterior.

La solución busca que los 2.500 usuarios al interior de la compañía se conecten solo a una aplicación, permitiéndoles reducir el número de procesos y el tiempo de atención al cliente, así como asegurar que la información se encuentre en un solo lugar.

Gustavo Rivera, gerente TI y Transformación Digital de **CAT**, señala: 'Dynamics 365 nos da la posibilidad de tener un negocio omnicanal, pues allí tenemos unificada toda la oferta de productos, así como el tema de relacionamiento y venta. A través de la integración del CRM estamos conectando, entre otros, sistemas de autoconsulta, dispositivos biométricos y la web, lo que nos permite que el CRM opere en todos los canales'.



CNseg, prevención de fraudes con analytics

La Confederación Nacional de Seguros del Brasil (CNseg) es una asociación civil que actúa en todo el territorio nacional, congregando las Federaciones que representan a las empresas integrantes de los rubros de seguros.

El fraude de seguros es un problema creciente en Brasil. A medida que el mercado de seguros brasileño se acerca a R\$289 mil millones (US \$ 70 mil millones), los estafado-



Ricardo Pereira, gerente de Prevención de Fraude de Seguros de CNseg

res están encontrando nuevas formas de estafar al sistema.

dentes de Brasil, es la primera federación que se be-

cada aseguradora no podría detectar por sí sola.

CNseg, que está compuesto por cuatro grandes federaciones de seguros en Brasil: FenSeg, FenaPrevi, FenaSaude y FenaCap, recurrió a SAS para obtener una solución sólida para detectar automáticamente el fraude de reclamos tanto oportunista como organizado.

FenSeg, la federación nacional de seguros de propiedad y acci-

neficia de la solución de fraude SAS. SAS Detection and Investigation for Insurance utiliza múltiples técnicas, que incluye analytics avanzado con inteligencia artificial integrada y machine learning, para descubrir más actividades sospechosas que nunca.

FenSeg tiene 20 compañías de seguros asociadas que confían en SAS para identificar anillos de fraude que se

La primera fase de la implementación llevó inmediatamente la capacidad de detección de fraude de **FenSeg** al siguiente nivel. Al combinar reglas comerciales, detección de anomalías y análisis avanzados, la empresa ganó la capacidad de calificar reclamos de seguros en tiempo real. Ahora, cuando pasa alertas de fraude a las aseguradoras, los investigadores tienen un puntaje de propensión para priorizar los casos. A su vez, la compañía también obtuvo una interfaz visual para detectar entidades vinculadas y redes criminales que de otro modo podría haberse perdido.

dirigen a múltiples aseguradoras simultáneamente, esquemas que

Ricardo Pereira, gerente de Prevención de Fraude de Seguros de **CNseg**, señala: 'El análisis de conglomerados es un arma poderosa en la lucha contra el crimen organizado. Es mucho mejor que el método manual para identificar relaciones en los datos'.

'Las compañías de seguros ahora pueden responder cerrando casos, que funcionan como retroalimentación para hacer que la herramienta sea más precisa. La clave para la prevención del fraude no son solo más alertas: son alertas más precisas sobre las que las aseguradoras pueden actuar. Y me complace decir que la cantidad de reclamos sospechosos que demostraron ser fraudulentos ha aumentado un 67%, gracias a la solución de detección de fraude de SAS'.

PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 24 • www.prensariotila.com www.prensariotila.com • 25 • PRENSARIO TILA | Junio 2020





La ciencia de los datos en la lucha contra la pandemia

Por Claudio Santos, Director estratégico del Sector de Salud en Infor

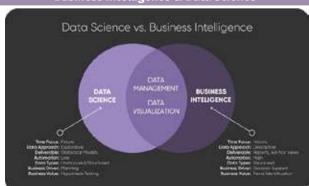
Estamos viviendo un momento único. La pandemia causada por el Coronavirus ha impactado a todos los sectores de la economía, y especialmente al sector de salud. Los profesionales de la salud son indispensables en este momento de crisis sanitaria. El riesgo del contagio causa gran preocupación en las personas que tenemos que enfrentar este enemigo invisible y proteger a la población.

En esta lucha, los líderes del sector de salud deben también focalizarse en la integración de los datos clínicos para ayudar a mejorar la atención y los diagnósticos en esta crisis. Contar con acceso a datos confiables sobre las condiciones de los pacientes en la evolución de la pandemia es algo crítico y fundamental. De esta forma, la integración e interoperabilidad entre sistemas e instituciones se hace necesaria más que nunca.

De acuerdo con las recomendaciones de la OMS, los tests en masa colaboran en forma considerable para la disminución de los riesgos. Por otro lado, la disponibilidad de esos resultados debe ser rápida, ayudando a la seguridad de los pacientes ya que las bases de datos facilitan un mejor control de los casos confirmados. Asegurar el intercambio de informaciones entre los laboratorios, hospitales y los gobiernos es fundamental para un abordaje eficiente en la lucha contra el Covid-19.

Una plataforma de interoperabilidad, incorporada a los sistemas públicos y privados, permite maximizar los beneficios de soluciones de tele-consultas, la cuales ayudan enormemente en el proceso de tratamiento del paciente desde su casa. Por ejemplo, por medio de una app instalada en los smartphones de los pacientes, se puede recolectar información simple como síntomas y realizar un seguimiento de la evolución del cuadro en un individuo sin que este precise salir de su casa. Esos datos pueden incorporarse a los registros electrónicos de los hospitales, que logran así contar con una visión del historial clínico, acompañando en tiempo real, la condición del paciente y permitiendo que los profesionales de salud puedan realizar un tratamiento más adecuado conforme a la condición de cada individuo.

Business Intelligence & Data Science



Fuente: TDWI



Analytics & Machine Learning: ¿Qué aprenden las empresas cuando las máquinas aprenden?

Por José Luis Valderrama, Country Sales Director de Xertica

Una de las grandes promesas de cara al futuro es el aprendizaje automático, también conocido como Machine Learning, y su efecto se sentirá tanto en las grandes empresas como en las Pymes. Los ejemplos de compañías líderes que utilizan esta aplicación de inteligencia artificial para optimizar sus estrategias de negocio son varias: Amazon, eBay, Netflix y Spotify, por citar solo algunos casos.

Esta nueva tecnología permite que un sistema identifique millones de patrones a partir de una serie muy grande de datos y, con este nuevo conocimiento, reaccionar en situaciones o casos futuros. De esta manera, a través de los nuevos datos e información que reciben, los sistemas continuamente perfeccionan su comportamiento y optimizan su



Fuente: Axiom Path

eficiencia. En resumen, esta disciplina científica puede ayudar a las empresas a interpretar enormes series de datos (Big Data) para extraer ideas significativas y llegar a la resolución rápida de problemas complejos.

Esta 'nueva forma de aprender' tiene cada vez una mayor aceptación en América Latina y, más que nada, en el sector empresarial: el 43% de las firmas dedicadas a proveer soluciones de inteligencia artificial en general se enfocan en el software y los servicios corporativos, de acuerdo con un informe publicado por Endeavor. Asimismo, estas empresas tienen implementado como modelo de negocio los temas de Business Intelligence y Data Analytics.

En el mismo sentido, más de un tercio de las empresas de la región considera crucial o muy importante invertir, en los próximos dos años en Machine Learning, Deep Learning, computación cognitiva y técnicas de procesamiento de lenguaje natural, según un estudio realizado por la consultora **Frost & Sullivan**.

Una de las plataformas que utiliza una importante cantidad de empresas de América Latina para correr servicios de Machine Learning es Google Cloud Platform (GCP), un conjunto de servicios de computación en la nube que se ejecuta en la misma infraestructura que Google Cloud utiliza internamente para sus productos de usuario final, como Google Search y YouTube. Junto con un conjunto de herramientas de gestión, proporciona una serie de servicios modulares de nube que incluyen procesamiento, almacenamiento de datos, análisis de datos y, claro, aprendizaje automático.

PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 26 • www.prensariotila.com

¿ Ya está leyendo online

Prensario TI Latin America ?



Nuevo sistema de lectura 'realista', no deje de probarlo!

- Un Especial por mes de los hot topics de la industria TIC
- De cinco a siete reportes especiales, con full cifras y tendencias
- Casos de usuarios, experiencias de éxito
- Notas editoriales desde 25 países de la región
- Sobre todo, un gran resumen de lo importante que se tiene que saber en el mes sobre el mercado IT de América Latina

Disponible ahora, libre

www.prensariotila.com



El mundo unificado de las aplicaciones de software



Por Nicolás Smirnoff

Este es el Especial Anual de CRM y Analytics, una de las ediciones más fuertes del año en software. Tras desplegar los informes, notas y casos de éxito, lo que podemos decir en esta tradicional columna es que el ámbito de las aplicaciones de negocio —ERP, RRHH, etc.— ha mutado a un nuevo ecosistema híper integrado del que ya no hay retorno.

Antes había firmas de ERP, otras de CRM, otras de BI, de RRHH. Hoy si bien siguen estando las especializaciones y los referentes, la mayoría de los vendors incluyen más áreas para ser un proveedor integral hacia sus clientes y resolverles desafíos de la era convergente. Así, hasta los

software ERP más chicos incluyen módulos CRM o RRHH, etc.

Además está el cloud, que da pie a desarrollos de un producto central y luego cantidad de extras opcionales en la nube, armándose propuestas combinadas de productos y servicios. Y como se ve en el informe central, aparecen nuevos factores como Inteligencia Artificial, Internet of Things, BigData... todo se entrelaza.

Con el Covid-19, el cloud, la integración, se multiplicaron. A ambos lados del mostrador, vendors y usuarios deben trabajar para aprovechar esta nueva era en forma distinta a como se movían antes.

Thomson Reuters amplía su portfolio



Adaptándose a este complejo escenario y en el marco del *Programa de Emergencia PyME COVID-19*, **Thom-**

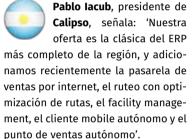


son Reuters anuncia la nueva incorporación a su ecosistema de alianzas: la empresa **Facturante**, lí-

der en brindar soluciones online para emitir facturas electrónicas. Esta alianza entre ambas compañías les permitirá a los clientes de *Bejerman ERP* gestionar sus operaciones de e-commerce y obtener una omnicanalidad con un proceso natural, simple y transparente, eliminando procesos manuales, duplicidad de tareas, errores en traspaso de datos y la apertura nuevos canales de venta online. De esta manera se logrará la automatización de la gestión administrativa del proceso de venta desde la formalización de la operación, hasta la registración en el sistema de gestión. Algo que aportará al incremento de la rentabilidad del negocio de las pe-

En 2011 **Thomson Reuters** adquirió en Argentina, entre otras empresas, a **Sistemas Bejerman**, compañía que desarrolla y comercializa software para el mercado contable y fiscal en el país desde 1982. Con soluciones como *Bejerman ERP* y *Bejerman RRHH*, ofrece herramientas integrales para la gestión y administración de la empresa, que están orientadas a facilitar el trabajo, aumentar la eficacia y la productividad de tu negocio.

Calipso, optimismo frente al futuro





Pablo Iacub, presidente de Calipso

'Nos encontramos atravesando la crisis actual bastante bien, nuestras ventas se sostuvieron y en el último mes crecieron. Creemos que esto ocurre por ser prácticamente el único ERP grande de la región con disponibilidad de cliente full web, fundamental hoy para el home working. El impacto de la tendencia del teletrabajo ha sido muy fuerte y en esto **Calipso** saca mucha ventaia'.

lacub, finaliza: 'Uno de nuestros grandes diferenciales con el resto de nuestros competidores es el cliente full web, el cliente mobile, el acceso vía lenguaje natural, el ruteo gráfico con optimización, la tecnología de blockchain en la base de datos y todo el hosting en Amazon. Desde Calipso vemos el futuro del 2020 con optimismo, creemos que a pesar de la situación mundial vamos a crecer y mucho'.

Meta4, proyección a futuro

queñas y medianas empresas en Argentina.

Meta4 señala a la gestión de los procesos de administración de personal como un aspecto clave que los profesionales de RR.HH. deben tener en cuenta para facilitar la gestión de sus empleados durante la desescalada, destacando el uso de la tecnología como pilar fundamental.

Una vez superada la etapa más crítica de la pandemia y en esta nueva etapa, el área de RR.HH. deberá continuar dedicando la máxima atención a la gestión de todos los aspectos relacionados con el cumplimiento normativo en lo que respecta a la progre-

siva vuelta de los profesionales a la normalidad laboral, especialmente en el caso de aquellos que desafortunadamente se hayan visto afectados por los Expedientes Temporales de Regulación (ERTEs); en estas situaciones, las organizaciones deberán reincorporar a los emplea-

dos afectados y realizar los correspondientes trámites con las autoridades laborales de manera rápida, sencilla y sin errores con el objetivo de recuperar su dimensionamiento y actividad de negocio.

Neural oft TECNOLOGÍA DEL FUTURO PARA LAS EMPRESAS DE HOY

NEURALSOFT.COM

Neural oft

PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 28 • www.prensariotila.com

meta

Epicor, actualización & nuevas funcionalidades

Epicor anuncia actualizaciones para el cumplimiento tributario como parte de la licencia CSF (funcionalidad específica del país) en su última versión de ERP.

Ahora, además de la Declaración Informativa de Operaciones con Terceros (DIOT) y de la cancelación de factura incluidas desde la pasada actualización, la nueva versión de Epicor ERP 10.2.500 cuenta con diferentes



José Antonio López Chauvet, VP para América Latina

mejoras, entre la más importantes se encuentran: la opción de cancelación de complemento de pago, el complemento de pago con campos nuevos para los datos de SPEI en transferencias y el certificado de retenciones timbrado desde Epicor, con versión .pdf y con opción para agregar el complemento de pago a extranjeros.

José Antonio López Chauvet, VP para América Latina, señala: 'En este mundo de constante cambio por parte de las autoridades locales, el objetivo de **Epicor** es ayudar a los clientes a cumplir en muchas regiones y países diferentes de todo el mundo. Siendo México un país de enfoque en América Latina, gastamos recursos y tiempo para estar al tanto de los diferentes cambios en las regulaciones impuestas por el SAT para reaccionar de la manera oportuna y proporcionar soluciones mejoradas a nuestros clientes. Nuestro principal enfoque como proveedores de tecnología es brindar a los clientes las soluciones apropiadas para que puedan enfocarse en su negocio principal para ser más efectivo'.

VTEX, eCommerce Immersion LATAM

VTEX llevó a cabo, de forma virtual, el encuentro eCommerce Immersion Latam. Referentes de distintas industrias de México, Colombia, Argentina y Chile se dieron cita para hablar sobre el contexto actual global del eCommerce, la importancia de la tecnología y la transformación digital que están viviendo las empresas en tiempo récord.

María Fernanda Gil, Director Ecommerce and Digital Marketing de **Cueros Vélez**, de Colombia: 'Se ha potenciado el trabajo en equipo. Proyectos que podían llegar a demorar un año, se han realizado en una semana, gracias a la disponibilidad, las nuevas ideas y la innovación'.

Daniel López, subgerente de e-Commerce de **Coca-Cola**, de Chile: 'La situación actual llegó para acelerar muchos planes que estábamos trabajando, con plazos más cortos y siendo mucho más ágiles. Nuestra principal apuesta fue mantener la operación y afrontar la alta demanda'.

Cristhian Zambrano, director corporativo de e-Commerce de

Grupo Uribe, Colombia: 'La actualidad nos obliga a reinventarnos para poder avanzar y seguir adelante. Potenciar el marketing online nos permite estar en todas las casas a la vez, lo cual no sucede en el mundo físico'.



Santiago Naranjo, Country Manager de VTEX Colombia, Perú, Ecuador y Panamá; Cristhian Zambrano; Daniel López y María Fernanda Gil, durante el evento

BMC, procesos transaccionales & seguros

Afirma Chris Perry, Lead Product Manager de BMC
Software: 'A pesar de su obsolescencia prevista
desde hace dos décadas, el Mainframe continúa
siendo utilizado por compañías líderes para ejecutar sus
principales aplicaciones de negocios. De hecho, el 59% de
los ejecutivos reconoce el Mainframe como una plataforma
que respalda su crecimiento. Esto tiene sentido, considerando
cuán escalable y confiable es la plataforma para el procesamiento transaccional
y para manejar los datos vitales y financieros más importantes de la mayoría de
las empresas'.

'Para aplicar de manera efectiva las mejores prácticas de seguridad holística y reducir significativamente el riesgo, los equipos de seguridad deben adoptar una estrategia de seguridad integrada de Mainframe. La amenaza es real, aunque el Mainframe haya sido conocido históricamente por su alto nivel de seguridad, ahora, debido al aumento de las inversiones en APT, los investigadores de seguridad ofensivos pueden probar plataformas e identificar vulnerabilidades previamente desconocidas, por lo que es imperativo que una estrategia de seguridad empresarial extienda la EDR a todas las plataformas, incluido el Mainframe'.

Etermax: de negocios potentes, a marcas con valor

Etermax avanza hacia un nuevo nivel en su posicionamiento corporativo global y presenta su sistema de identidad visual. Luego de una década de brindar experiencias a través del entretenimiento, etermax devela una imagen que refleja su lectura del mundo actual y futuro para construir universos basados en la tecnología, la creatividad y el desarrollo de comunidades activas.

Consolidada mundialmente en la industria del gaming, etermax evoluciona como una compañía global de tecnología, que además desarrolla el potencial de la publicidad en el mundo de los videojuegos y la inteligencia artificial aplicada a los negocios. Luego de 10 años, este crecimiento se ve representado en un nuevo posicionamiento de marca y un renovado sistema de identidad visual.

BEJERMAN

Yo confío en mi software de gestión







PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 30 • www.prensariotila.com

VISMA adquiere Zetech

VISMA anuncia la adquisición de Zetech, continuando con su estrategia de expansión en Latinoamérica. Con esta compra clave, la compañía de software noruega incorpora la solución www.turecibo.com. sumando más de 1.000.000 de usuarios, dis-

tribuidos entre 1.000 clientes alre-

dedor de 5 países (Argentina, Chile,

Perú, México y Uruguay).



Álvaro Capobianco, presidente de VISMA Latinoamérica

Álvaro Capobianco, presidente de VISMA Latinoamérica, afirma: 'Estamos muy contentos de sumar una compañía como Zetech al Grupo Visma, va que tenemos un fit cultural perfecto y sus soluciones son totalmente complementarias con las nuestras'.

Por su parte, la familia Zecler, que fundó Zetech hace 25 años, indica: 'Encontramos en Visma un socio estratégico que comparte al 100% nuestros valores y visión tecnológica, por lo que estamos felices de sumarnos a una compañía gigante que aún mantiene su ADN emprendedor'.

Capobianco, finaliza: 'Hoy, más que nunca, nuestros clientes necesitan ayuda tecnológica para firmar documentos de forma remota (recibos de sueldos, contratos, formularios de COVID-19, políticas de home office, etc.) y desde Visma no dudamos ni un minuto en invertir rápidamente en ello, para ofrecer una solución líder de mercado en todos los países donde operamos'.

Unisys promueve la transformación digital

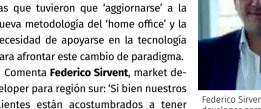
Unisys anuncia los avances en la automatización de sus soluciones de software ClearPath Forward ePortal y Clear-Path Application Integration Services que potencian la capacidad de las organizaciones para promover la transformación digital de sus negocios y la infraestructura de

Las mejoras en la nueva versión incluyen la automatización completa para facilitar el desarrollo de aplicaciones sin codificación línea por línea. Estas aplicaciones pueden recurrir a procesos comerciales internos y externos para ayudar a crear un ecosistema de aplicaciones en toda la empresa y permiten a los usuarios introducir nuevos entornos de aplicación que se basan en microservicios fácilmente integrados. Pueden cambiar y ampliar las aplicaciones en tiempo real, sin tener que detener u optimizar programas críticos para el negocio.

Vishal Gupta, VP Senior de Productos y Plataformas, afirma: 'La crisis actual del COVID-19 demuestra claramente las limitaciones de los entornos de aplicación tradicionales y monolíticos. Muchas organizaciones se deciden por lenguajes de programación antiguos para mantener las aplicaciones heredadas y no construyen aplicaciones modernas'.

SIDOM GT: superación ante la adversidad

Los meses de marzo y abril fueron un gran punto de inflexión para la mayoría de las empresas que tuvieron que 'aggiornarse' a la nueva metodología del 'home office' y la necesidad de apoyarse en la tecnología para afrontar este cambio de paradigma.



Federico Sirvent market developer para región sur

veloper para región sur: 'Si bien nuestros clientes están acostumbrados a tener continuas mejoras, este último mes, la

plataforma SIDOM GT tuvo grandes mejoras evolutivas para las empresas exportadoras, donde hemos puesto a disposición de los usuarios el RPA de cierres de facturas electrónicas y Permisos de embarque, que es una funcionalidad clave para empresas con operaciones de Exportación con Reintegros, y que permite realizar el cierre automático de las facturas electrónicas declaradas así como el cierre de PE'.

'Finalizando abril, tuvimos la grata noticia de haber sido certificados en ISO 27001, y nos convierte en la primer y única plataforma de comercio exterior con esta certificación. Consideramos esta noticia como algo clave para seguir cumpliendo con los más exigentes requerimientos en cuanto a seguridad de la información que exigen nuestros clientes y el mercado. La protección de datos de nuestros clientes es prioridad para nosotros', afirma Nicolas Macchiavello, Account Manager Corporativo para la región sur.

Epidata, pandemia & servicios

La pandemia de COVID-19 está afectando a todos los sectores productivos, incluso aquellos que gozaban de crecimiento pleno. Tal es el caso de la industria del software y servicios informáticos (SSI) que actualmente prevé para 2020 una caída en el gasto global en tecnología que, en algunos casos muestra valores negativos,

Adrián Anacleto, CEO de Epidata: 'En medio de la pandemia, hemos incorporado 60 nuevos profesionales y aún tenemos otras 60 vacantes abiertas, sólo en Argentina. es en las cadenas de pago donde el sector de tecnología sentirá fuertemente el rigor de la pandemia. Según datos de la Cámara de Empresas de Software y Servicios Informáticos de Argentina, la pandemia encontró al mercado local con una alta atomización de proveedores con menos de 200 empleados. Al analizar el impacto de la pandemia, se puede observar que cuanto más pequeña es la dotación de la

empresa más fuerte ha sido el impacto, al punto que este conjunto de compañías espera tener pérdidas en 2020 cercanas al 7% de lo facturado en dólares en 2019'.



Adrián Anacleto, y Pablo Cruz, Marketing & Communications Manager, durante la conferencia virtual

TECNOLOGÍA MODERNA, **EMPRESAS MODERNAS**

La mayor cobertura funcional Full smartphone, Full web Gran foco en UX & UI Funciona en la nube



La próxima generación del software ERP



CEM 2020: la reinvención del CX



Gran balance ha deiado la 7ma edición del CEM, el congreso de Customer Experience Management, evento organizado por **Tots** que marca la nueva era de manejo integral de la experiencia del cliente, combinando contact center y otros rubros. Este año con una impronta diferente (va que se llevó acabo de manera virtual). donde se profundizó sobre los casos de líderes de implementación de estrategias de CX y cómo los nuevos 'Customer Managers' están afrontando las necesidades de sus clientes y equipos de negocio frente al contexto de la pandemia.

Uno de los puntos fuertes del evento fue el panel orientado a develar las estrategias adoptadas de CX por parte de las empresas para abordar los cambios recientes a nivel institucional.

Nicolas Lamaiux, director de CX de Sura, señala: 'Dentro de los cambios tuvimos que realizar están los accesos, no solamente para los empleados (empezar a darles accesos que antes no tenían, a VPN por ejemplo), tuvimos que encargarnos de hacerle llegar a casi 700 personas sus computadoras a sus casas, pero no solo las de escritorio sino también comprar laptops, prepararlas y ensanchar anchos de banda para que esas VPN no colapsen. Pero adicionalmente implementamos una herramienta de chatbots, la cual es una herramienta transversal y complementaria a los contact centers que tenemos'.

Estela Katopodis, gerente de CX de Telefónica, indica: 'En Telefónica tuvimos que implementar protocolos novedosos para poder seguir brindando el servicio de instalación de internet sin la necesidad de ingresar al domicilio del cliente. algo que era impensado. Este tipo de crisis te dan una oportunidad de mayor creatividad para tratar de sortear los límites impuestos previamente, para poder seguir garantizándole la experiencia al cliente'.

Siguiendo el mismo hilo conductor, otro de los paneles importantes que tuvo el CEM, fue el que abarcó la temática sobre el CX en la industria financiera, aquí

el panel fue conducido por Juan Manuel Carraro, Strategic Program Senior Manager de **Accenture** y se destacó el análisis de los distintos líderes estratégicos del CX en dicho segmento.

Afirma, Guillermo Tolosa, CIO del Banco ICBC: 'Lo primero que hicimos cuando apareció la cuarentena fue focalizarnos en la experiencia de nuestro equipo de UX para que den una mano en facilitar el acceso y asimilación de las herramientas de trabajo para el home office, publicando tips y material de ayuda para que la gente pueda resolver los problemas de conexión que tenía y darles consejos de cómo mejorar la experiencia del trabajador de home office. Nuestro principal foco fue la continuidad operativa del negocio'.

Frente a la consulta sobre el KPI adoptado por las empresas para medir el CX, Jalil Deguer, gerente de estrategia y CX del Banco Santander, detalla: 'Utilizamos NPS de forma general y algunos indicadores operativos que refuerzan al NPS, por ejemplo el abandono del contact center. los tiempos de espera, tasa de rechazo de algún procesos, esto varía de acuerdo con el canal. La idea es accionar antes de que la persona lo responda. Nosotros realizamos un análisis de lo que sería el mapa de impacto en el CX y uno de los temas que generó mayor movimiento fue el de las gestiones de seguridad'.

En esta edición, las empresas que participaron como sponsors fueron: Avaya, Xappia, BeSmart, CEIBO Digital, Doppler, Anura, GrupoCESA, GoogleCloud + Meriti, Scidata, Nosis, Interaxa, Link y Verint.



Guillermo Rivera, gerente de Desarrollo y Tecnología de ESET



Guillermo Tolosa, CIO de Banco ICBC



Jalil Deguer, gerente de estratÈgia y customer experience del Banco Santander



Maria BelÈn Moralejo, VP CX de I/NIGO



Ariel Gonz·lez, Head of CX de Banco Galicia



Juan Manuel Carraro, Strategic Program Senior Manager de Accenture

FORTUNE

1B de dólares en pérdidas por fraude evitadas en 2018 y contando.



Identifica a la persona que se compromete con tu empresa, para que puedas proteger a tus clientes, tu negocio y detener a posibles criminales.

Mientras lees esto, es probable que haya estafadores tratando de acceder a las cuentas de tus clientes. Las consecuencias pueden ser devastadoras.

Nuance Security Suite puede verificar la identidad de tus clientes en cuestión de segundos mediante sus rasgos biométricos y de comportamiento únicos, evitando las actividades delictivas en el centro de contacto, en aplicaciones móviles y en sitios web.

Las soluciones de Nuance ayudan a proteger algunos de los bancos, empresas de telecomunicaciones, aerolíneas v minoristas más importantes del mundo contra los intentos de fraude. La tecnología biométrica autentica a los individuos por el sonido de su voz, las palabras que utilizan, su ubicación, el dispositivo que utilizan y su forma de hablar, tocar y escribir.

Durante más de 20 años. Nuance ha sido pionera en tecnologías como la comprensión del lenguaje natural, la IA conversacional y la biometría, con el fin de mejorar la experiencia de los clientes y proteger sus cuentas, sin importar el canal o dispositivo que utilicen.

Para tus clientes, se trata de un servicio rápido, fácil y seguro. Autentica sus identidades sin tener que recordar pines o contraseñas.

Para tu empresa, se trata de proteger a los clientes, sus negocios y de diferenciar su marca. Detecta inmediatamente cualquier actividad fraudulenta, evita futuros ataques de fraude y procesa a los delincuentes.

400 millones

de impresiones de voz almacenadas

8 mil millones

8 de las 10

mayores empresas de telecomunicaciones del mundo han implementado la biometría

89 segundos

de reducción de AHT en los centros de

191% de ROI

en 10 meses por los clientes de Nuance

90%

de detección de intentos de fraude



Obtén más información sobre cómo las soluciones de autenticación y prevención de fraudes pueden ayudar a tu empresa. Comunicate con cxexperts@nuance.com

PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 34 • www.prensariotila.com

Contact Center, la visión del progreso puesta en CX



Ofrecer a los clientes un servicio de calidad, y eficiente, se ha convertido en una prioridad para las compañías. Hoy la mirada está puesta sobre ellos, y las empresas se encuentran en una constante búsqueda por encontrar las herramientas adecuadas que puedan mejorar su experiencia al máximo posible. Bajo este contexto, y pensando en el Contact Center como núcleo, el software CRM se convierte en una opción más que tentadora para el universo corporativo.

Actualmente el consumidor compra, se informa, entretiene e interactúa por algún medio virtual, lo que lo convierte en digital. El mundo online es elegido por su inmediatez y disponibilidad, y por eso, más usuarios reclaman que las marcas los atiendan con los mismos beneficios. Sin dudas el usuario es el amo y señor de las estrategias comerciales.

Muchas empresas tienen como principal interés la percepción que los clientes de hoy tienen sobre las marcas y esto las lleva, junto a consultoras especializadas. a realizar análisis sobre sus experiencias de compra. Y los resultados son taxativos: los clientes premian o castigan a las firmas basándose en tan solo una

experiencia, según datos brindados por un estudio de Forrester Research. Además, el estudio afirma que, quienes experimentan enojo o un sentimiento de abandono durante una interacción con la marca, son ocho veces más propensos a no perdonar a la empresa.

La integración de las tecnologías en la vida cotidiana ha alumbrado una generación de individuos en general más informados y autónomos, impactando en sus comportamientos y hábitos de consumo. El consumidor hoy exige más personalización y posee altas expectativas sobre productos, servicios y experiencias de

Omnicanalidad: un abanico de opciones

Aquí no hay pro y contras, todos coinciden en que la Omnicanalidad es la gran tendencia del momento para generar nuevo negocio, tanto a los contact centers como a sus proveedores. Cada vez que un centro de contactos quiere sumar un canal, todos ganan, partiendo por los usuarios finales.

Entre las novedades del momento está Whatsapp Business, servicio oficial para empresas, que potencia el uso de Whatsapp a nivel corporativo y con volumen de distribución. Aún está en posicionamiento, ya que Whatsapp estableció las reglas y seguirlas a los vendors y canales les resulta complicado, pero pronto va a estabilizarse.

La comunicación a través de WhatsApp aporta conveniencia en la relación marca-consumidor. No tienes que pedirle al cliente que vaya a ningún lado. No tienen que descargar ninguna aplicación nueva. consultar correos electrónicos o ir a su sitio web. En vez de eso, la marca llega a ellos, dónde y cuándo lo necesitan. También están los chatbots integrados a WhatsApp que ofrecen atención automatizada v personalizada.

Luego están las redes sociales, que siguen creciendo y son un mundo de servicios para lograr inteligencia, performance, flujos de opiniones positivas a partir de community managers, influencers, etc. Instagram e Snapchat son las redes del momento, que se han sumado a Twitter y a Facebook, ya más dejada más de lado. **Instagram** en particular, es gran herramienta de los millennials. Este último ítem, remarla la importancia del público joven para llevar adelante un

Estadisticas de CX



Fuente: Genesys

mejor servicio en el contact center. Ana Karina Quessep, presidente de la Asociación Colombiana de BPrO, señala: 'Hoy el sector genera alrededor de 480.000 empleos formales de los cuales el 80% son empleo juvenil, es decir a personas entre 18 y 30 años, para quienes es en muchas oportunidades la primera experiencia laboral. Este número además de ser representativo por el nombre y por la cantidad de jóvenes que emplea, lo es también porque además somos dinamizadores del empleo formal'.

En tanto, los SMS siguen siendo la principal herramienta de mensajería en el mundo. América Latina es una de las regiones que con más intensidad usa Whatsapp, pero esto no ocurre en Europa, etc. ¿Por qué? Porque afuera la telefonía y los SMS son casi gratuitos, entonces los usuarios no se ven forzados al pasaje, y tienen conectividad que no depende del wifi. En América Latina los SMS ya casi no se leen en el cotidiano, pero han pasado a ocupar un rol importante en seguridad: para validar un acceso se envía un SMS con un código a usar, etc. Lo usan mucho los titanes online.

nuevo canal, ya que es una vía más que se utiliza para interactuar con los usuarios. Esto sirve de antesala para ver qué es IA v qué no. Pero lo importante aquí es que los canales nuevos parecen no

Tips que optimizan el CX

quecen la operación y el negocio.

Debido a las crecientes demandas de los clientes en los últimos años, las expectativas de éstos a menudo cambian. Para mantenerse al día con estas demandas cambiantes, los contact cen-

acabarse, y a medida que se suman, enri-

ters suelen preguntar a los clientes qué opinan en cuanto al servicio, para saber que pasa por sus cabezas. Esta retroalimentación se utiliza para hacer cambios y ajustes en la estrategia de CX. De esta manera, una herramienta tan sencilla y poderosa como una encuesta podría generar más opciones para satisfacer a los clientes y una reducción en los tiempos de espera de atención.

Una de las claves de los negocios es fidelizar al cliente, y para ello, hay que satisfacer de forma excelente sus expectativas y sus demandas. Entra en juego entonces el desarrollo de los sistemas de gestión predictivos, que permiten conocer los gustos de los clientes para ofrecerles un servicio a medida, lo cual puede llegar a convertirse en un diferencial con respecto a los competidores.

Un estudio de Capgemini reveló que un abrumador 80% de clientes está dispuesto a pagar más dinero por una mejor experiencia en la mayoría de sectores e industrias. Está claro que para situar al contact center en el centro del negocio. queda todavía mucho por hacer. La buena noticia es que, al optimizar los procesos y promover la eficiencia, las metas de proporcionar un mejor servicio al cliente, innovar, actuar con visión y, simplemente, hacer las cosas mejor, se logra también mayor eficiencia de costes; eso hace al CX.

Las claves de Customer Experience



Usuarios activos por mes en CC (en millones)



Para algunos, los propios bots son un

Canales de interaccion del Contact Center



Fuente: Genesys

• 37 • PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 36 • www.prensariotila.com www.prensariotila.com PRENSARIO TILA | Junio 2020

El CRIC es todos los días





El Congreso Regional de Interacción con Clientes ha modificado su formato a virtual mediante el lema 'El CRIC es todos los días'. En un lapso de tres a cuatro días, los integrantes de la comunidad reciben paneles, en formato newsletter y/o video, con determinadas temáticas y voceros representativos.

Juan Pablo Tricarico, presidente del Comité Académico del CRIC20: 'El nuevo formato del CRIC comenzó el 31 de marzo como canal escrito, evolucionando hacia el formato audiovisual en nuestra comunicación número quince. Se optó por esta modalidad para lograr cubrir el extenso contenido e información que contiene el Congreso'.

'Teniendo en cuenta el contexto actual, desde la oferta y servicios me siento orgulloso de la comunidad. Me encontré con una reacción y síntomas de profesionalismo espectaculares. Ver cómo nos hemos adaptado a lo remoto es fascinante'.

Entre los referentes que participan del CRIC, se encuentran: **Leandro Ciriaco**, gerente de Atención al Cliente de ABSA Argentina: 'El volumen de contactos en telefonía disminuyo un 60%, en tanto que las interacciones por la web solo un 35%'. Noelia Soledad de Masi, jefe de Marketing y Ventas Plan de Salud del Hospital Italiano: 'Las métricas de satisfacción y recomendación, respecto a las ventas se modificaron de forma positiva, dado al menor tiempo que involucra en el paciente, como en el asesor y el minimizar la burocratización con la que contábamos en varias partes del proceso'. Roberto Miskolczi, gerente de Contact Center Corporativo de **SWISS MEDICAL**: 'Todos los canales sufrieron incremento de niveles de contacto en forma pareia. Tanto las consultas médicas virtuales a través de nuestro servicio de E-Consulta y la línea de Orientación Médica Telefónica triplicaron el caudal de interacciones'.

Respecto al teletrabajo... Valeria Morosoli, gerente de Calidad y Gestión del Cambio de Telemercado: 'La preparación previa, a la situación actual, consistió en entender y acordar que esta modalidad de trabajo era una opción necesaria y para esto, se realizaron algunos avances relacionados a lo formal y legal trabajando en forma activa dentro del sector al que pertenecemos'. Esteban Álvarez, Project Manager Officer de Skytel Paraguay: 'La estrategia fue que todos los sectores de la empresa se involucraran en el proceso de concretar con eficiencia el trabajo remoto

que actualmente se encuentra en una tasa del 70% de la plataforma'. Miguel José López Estrada, director comercial Región Sur de América de Atento: 'El Teletrabajo siempre ha sido una opción válida para la ejecución de nuestros proyectos, hemos realizado en los últimos años muchas pruebas con buenos resultados y afinando los modelos de operación y control. Sin embargo, no se lograban operaciones permanentes en este modelo, sobre todo, por los requerimien-

tos de seguridad de la información que tienen las diferentes industrias para las que trabajamos'. El punto de vista del panel B2B2C: Sebastián Preiti. Marketing Manager de Grupo Arcor: 'La situación actual del Coronavirus a nivel mundial, y local, ha cambiado el paradigma de muchas compañías. Si bien los modelos de trabajo ágiles han cobrado más relevancia con el paso del tiempo, este tipo de situaciones desafían todo lo conocido y nos fuerza a tomar decisiones minuto a minuto deiando de seguir los planos de la estrategia de nuestros negocios'. Pedro Vallota, Digital Commerce Manager de Mondelez: 'Hemos

fortalecido los vínculos con el consumidor a través de mensajes de empatía, compañía y generación de soluciones para la vida en casa. Los ejes pasaron del consumo y la indulgencia a contenidos como recetas de cocina, Juegos y entretenimiento en redes sociales'. Luciano Pintos, Digital Manager de Molinos Rio de la Plata: 'En primer lugar pusimos el foco en asegurarnos que nuestras marcas sigan llegando a todos los argentinos en todos los rincones de la Argentina. Y en este punto fueron claves todos los sectores de Molinos y en especial queremos reconocer el esfuerzo v dedicación de todos los colaboramos de las plantas y repositores de Molinos'.

Los Sponsors del CRIC son Gold: Avaya, Evol-



Juan Pablo Tricarico, presidente del Comité Académico del CRIC20



Referentes del sector salud y servicios: Leandro Ciriaco, gerente de Atención al Cliente de ABSA Argentina; Noelia Soledad de Masi, jefe de Marketing y Ventas Plan de Salud del Hospital Italiano; y Roberto Miskolczi, gerente de Contact Center Corporativo de SWISS MEDICAL



Panel de Teletrabajo: Valeria Morosoli, gerente de Calidad y Gestión del Cambio de Telemercado; Esteban Álvarez, Project Manager Officer de Skytel Paraguay; y Miguel José López Estrada, director comercial Región Sur de



Pedro Vallota, Digital Commerce Manager de Mondelez; y Luciano Pintos, Digital Manager de Molinos Rio de la Plata

tis, Interaxa, Nuance, Skytel, TecnoVoz. Silver: Conecta, CTL, CyT Comunicaciones, em-Blue, Expand, GrupoCESA, Keepcon, Konecta, Jabra, KRM, Poly, Telemercado. Bronze: Atento, CSC, CenturyLink, Ikigai, Kenwin, LinkSolution, Proaxion, Witadvisor.



La propagación global del coronavirus COVID-19 es una situación en desarrollo que estamos observando de cerca y reaccionando a diario y a veces por hora, tanto como organización como a nivel personal. El impacto de este virus se está sintiendo en todos los mercados e industrias. La industria del Contact Center se encuentra en el corazón de muchas de estas empresas afectadas, y reconocemos la importancia crítica de que las líneas de comunicación permanezcan abiertas con sus clientes.

Los sistemas de Aspect ayudan a respaldar esas operaciones, y estamos preparados para implementar procedimientos de continuidad comercial que ayudarán a mantener las soluciones de optimización del centro de contacto y la fuerza laboral en pleno funcionamiento, específicamente así:

- Aspect es una organización global y mantiene funciones de atención al cliente y soporte técnico en múltiples ubicaciones en todo el mundo, sin un solo punto de falla.
- Aspect mantiene planes de continuidad comercial para múltiples escenarios, incluida cualquier interrupción en la disponibilidad física del lugar de trabajo para sus empleados.
- Aspect admite acuerdos de trabajo flexibles en toda nuestra fuerza laboral. En Aspect Customer Care, en un día determinado, aproximadamente el 20% de nuestros empleados trabajan de forma remota y segura lejos de las oficinas. Esta estructura de trabajadores remotos garantiza que tengamos la capacidad tecnológica y la cultura laboral establecida para mantener los servicios de soporte comercial las 24 horas, los 7 días de la semana, sin importar la interrupción en nuestras instalaciones físicas.

Como empresa, Aspect está tomando medidas adicionales para salvaguardar la salud y el bienestar de nuestros empleados, clientes y socios, y para hacer nuestra parte para ayudar a aplanar la curva de infección y reducir la gravedad de su propagación. Esto incluye seguir la guía de los CDC y la OMS para centrarse en la contención y el distanciamiento social.

Los clientes pueden leer sobre las acciones que estamos tomando, iniciando sesión en el portal de Atención al Cliente de Aspect.

A lo largo de los años, Aspect ha desarrollado una sólida infraestructura de comunicaciones y tecnología que nos permite cambiar rápidamente nuestra fuerza laboral al trabajo remoto. Se alienta a los empleados con funciones en el sitio que son críticas para mantener los servicios operativos a seguir procedimientos cuidadosos y de sentido común para reducir su riesgo de contraer y / o propagar el virus.

Creemos que al estar preparados y reaccionar adecuadamente, podemos ayudar a nuestros clientes a enfocarse en satisfacer las necesidades de sus clientes, incluso en tiempos de incertidumbre.

Háganos saber qué más podemos hacer para que esta situación difícil sea un poco más fácil para usted y su organización.



Ed Berndt
Oficer Officer at Aspect

Los 4 pilares de Contact Center, más



Por Nicolás Smirnoff

Cuatro grandes tendencias venían moviendo el negocio de contact center hasta la pandemia: 1, la omnicanalidad, sobre cómo sumar en forma homogénea todas las vías de comunicación que se generan, hasta las más nuevas: vericuetos de redes sociales, etc.

importantes con el Covid-19

- 2. Inteligencia Artificial, con los bots entrando en los servicios de atención al cliente como tal vez en ninguna otra área, bajando uso de personal humano, eficientizando costos y rendimiento.
- 3. On premise vs. Cloud, donde no se discute ya la nube, pero sí las combinaciones híbridas entre los dos modelos, para lograr

máxima eficiencia. Y 4., el Customer Service, que significa englobar contact center en un todo mayor que permita un manejo verdaderamente integral del cliente, con CRM, marketing, analytics, el customer journey, etc.

Con el Covid-19, las cuatro tendencias han multiplicado su efecto, su necesidad de aplicarse. Muchísimos contact center salieron desesperados a tomar soluciones de teletrabajo, y así. Nos encontraremos con un mercado nuevo cuando termine la pandemia, con mucho de lo incorporado que entró ya para quedarse.

Nuance, mayor confiabilidad con Gatekeeper

Nuance realiza el anuncio de Nuance Gatekeeper, la solución biométrica más avanzada del mundo para la autenticación de clientes y detección de fraude. Disponible como un servicio en la nube totalmente escalable, la solución permite a las empresas confirmar la identidad de los clientes y detectar a posibles estafadores en canales de voz y texto, utilizando un



Brett Beranek, director general de Seguridad de

conjunto sin precedentes de características y rasgos sobre un individuo.

Con el aumento de las brechas de datos que dejan expuestos nombres de usuario y contraseñas, es fácil para los estafadores acceder a la mayoría de la información personal de cualquier individuo, lo que hace que los métodos de seguridad tradicionales basados en el conocimiento se hayan quedado obsoletos. Una encuesta reciente de **Nuance** reveló que una de cada cuatro personas había sido víctima de fraude en el último año, perdiendo un promedio de dos mil dólares debido a contraseñas ineficientes.

Brett Beranek, director general de Seguridad de Nuance Enterprise Division, indica: 'La biometría es el futuro de la identificación y la consideramos clave para las organizaciones que desean mejorar la seguridad de sus clientes sin que esto afecte negativamente a la experiencia de interacción. Con Gatekeeper, ofrecemos capas más avanzadas de protección tanto a organizaciones grandes como pequeñas, llevando la IA a un primer plano y combinando métodos biométricos tradicionales con algunos que son más recientes en el mercado, y todo ello ahora accesible en un entorno cloud'.

Más de 400 millones de consumidores realizan por encima de 8.000 millones de autenticaciones con éxito al año utilizando la biometría de Nuance, y las organizaciones han ahorrado más de 2.000 millones de dólares en costes asociados al fraude tras implementarla.

Vocalcom, perfeccionando el CX

Vocalcom presenta su nueva solución para Contact Center, Vocalcom Hermes360, disponible en Cloud y On-Premise. Intuitivo, omnicanal y AI-Ready, Vocalcom Hermes360 permite a los Contact Center mejorar la Experiencia del agente y la satisfacción del cliente al mismo tiempo, independientemente de la ubicación o el canal de comunicación utilizado.



Carlo Costanzia, presidente y

www.prensariotila.com

Todas las empresas han tenido que repensar su relación con los clientes y los modelos de experiencia, acelerando el proceso de digitalización del historial de los clientes, incorporando nuevas tecnologías como la inteligencia artificial y aumentando el uso de canales de redes sociales para comunicarse. Esta crisis sin precedentes ha reforzado el papel de los Contact Center que deben gestionar la relación con el cliente de manera unificada y sin interrupciones en todos los canales de comunicación, al tiempo que ofrece a los agentes los medios para trabajar fácilmente de forma remota. Estas tendencias ahora coyunturales, se asentarán y se mantendrán en el futuro.

Carlo Costanzia, presidente y CEO de Vocalcom, afirma: 'La experiencia del cliente siempre ha sido un aspecto clave para las operaciones de la empresa. Sin embargo, el contexto actual vinculado a COVID-19 ahora acelera las tendencias existentes y exige que las empresas se comuniquen con sus clientes de manera flexible y omnicanal. En Vocalcom, ponemos nuestra experiencia tecnológica y nuestros conocimientos al servicio de nuestros clientes, para ayudarlos a superar estos desafíos. La solución Vocalcom Hermes360 fue diseñada para brindar un valor agregado real a las empresas que desean facilitar el trabajo de sus agentes y utilizar las últimas tecnologías para ofrecer una experiencia óptima a sus clientes, independientemente del canal de comunicación'.



Descubre

EL PORTAFOLIO

más completo de la industria

TECNOLÓGICO





Soluciones de Contact Center que rentabilizan

TODO EL CICLO DE VIDA DE TU CLIENTE

MARKETING

VENTAS

SERVICIO

COBRANZA



Collections

f /inConcertCC



Speech Analytics





Omnichannel Contact Center

Makerting & Sales

Omnichannel Bot



Help Desk

Aspect, optimización de la fuerza laboral

De acuerdo con Aspect la pandemia de COVID-19 ha obligado a las personas a pensar sin límites. Han dependido de las lecciones aprendidas de eventos históricos y también están utilizando la educación que presencian cada día. Todos hemos tenido que reaccionar de una manera que nunca pensamos posible. Nuestros clientes están a la vanguardia de los cambios provocados por

la pandemia y nosotros estamos allí con ellos. Caminando y trabajando junto a ellos para manejar el clima siempre cambiante. Nos alientan las nuevas formas en que nuestros clientes han encontrado que trabajan con sus equipos para gestionar el flujo de llamadas y consultas sobre operaciones de comestibles. cambios y cancelaciones de vuelos, preguntas financieras, más asistencia de hipotecas y mucho más.

△SPECT

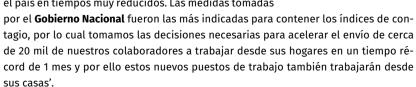
Desde **Aspect** gueremos continuar apoyando a nuestros clientes de cualquier manera que podamos. En un esfuerzo para compartir conocimientos, con Aspect Education Services (AES) publicamos sesiones sobre: Solicitud de ofertas en Aspect Workforce Management; Licitación por turnos convencional en Aspect Workforce Management; Aspect Unified IP: Cómo aprovechar los servicios web en un entorno M3; y Aspect Unified IP: Comprender los 5 modos alternativos de

Creemos que estas sesiones lo ayudarán a continuar ajustándose y adaptándose rápidamente al entorno empresarial cambiante. Estas pequeñas piezas educativas le darán las herramientas que necesita para ayudar a que una parte de su trabajo sea mucho más efectiva y eficiente para que pueda continuar cambiando el mundo de un contacto a la vez.

Teleperformance, oportunidades para teletrabajo

Teleperformance ofrece nuevas oportunidades de trabajo, brindando de esta manera la posibilidad de tener actividad económica y aumentar la experiencia laboral. Cerca de 20 mil colaboradores han sido enviados a trabajar desde sus casas, contando con la tecnología y dotación necesaria para desempeñar sus funciones laborales.

Andrés Bernal, CEO de Teleperformance regional, afirma: 'La experiencia de **Teleperformance** desarrollando el modelo Waha fue el pilar sobre el cual pudimos consolidar e implementar una estrategia de teletrabajo en el país en tiempos muy reducidos. Las medidas tomadas



'Nuestra preocupación siempre será nuestra gente. Por ello buscamos alternativas que nos permitan cumplir a cabalidad con la legislación colombiana y con la estabilidad de nuestro personal. Buscaremos siempre atraer el mejor talento disponible en Colombia para ponerlo al servicio del mundo'.

Belltech, reconocimiento

Belltech Colombia comunica la obtención de la Certificación ISO9001. Desde la empresa esto moti-Belltech va a entregar siempre la mejor calidad y experiencia de servicio hacia los clientes. Esto nos mantiene en un constante proceso de monitoreo de nuestros procesos, servicios, productos e índices de satisfacción de clientes.

Gracias a los resultados obtenidos y compromiso de mejora continua, la obtención de esta certificación le permite a **Belltech**: Mejorar constantemente el desempeño de la compañía y perfeccionar la capacidad de ofrecer, de forma consistente y efectiva, productos y servicios que satisfagan tanto los requisitos de los clientes como las exigencias legales y reglamentos vigen-

A su vez, el recibimiento de esta certificación le permite a la compañía centrarse en aumentar la satisfacción del cliente y no menos importante, asegurar la confiabilidad en los procesos de diseño, planificación, producción y/o prestación del servicio que la misma brinda.

Unify, operatividad para Contact Center

Unify demuestra su diferencial en Contact Center por medio de las capacidades de OpenScape Enterprise, su plataforma de comunicación para grandes empresas que sirve para mejorar la experiencia de comunicación y colaboración para clientes empresariales, permitiéndoles aumentar la productividad, ofrecer mejores servicios al cliente, estar más seguros en la red y ahorrar en costos de comunicación. Una sola vista reúne voz. video. pantalla compartida, mensajes y uso compartido de archivos, y su alta disponibilidad y escalabilidad mejoran el trabajo en equipo y hacen que la comunicación sea intuitiva, flexible y simple. La compañía anuncia que OpenScape Enterprise Solution Versión 10 ya se encuentra disponible. La nueva versión ofrece confiabilidad v seguridad meioradas. una serie de mejoras de usabilidad, como soporte de cliente para macOS y Linux, chat mejorado con soporte de archivos adjuntos y enfoque en accesibilidad con navegación por teclado para aumentar la productividad y la eficiencia operativa

a la calidad & servicio



Consultoría

Análisis de situaciones e integración de los diferentes actores en pos de la estrategia del cliente.



ÁREAS DE NEGOCIO

TecnoVoz

Marketing Digital

Desarrollo de campañas de performance y branding. Ofrecemos servicios de Inbound marketing, desarrollo y diseño web, e-commerce, aplicaciones mobile, e-mail marketing, social media, entre otros.



Omnicanalidad

Integración de touchpoints mediante un circuito que garantice la coherencia y continuidad de la experiencia y el mensaje.



Experiencia de Cliente

Estrategia y gestión de las interacciones de la marca en el ciclo de vida del cliente. Tanto en la etapa de atracción, como de soporte. Brindar experiencias memorables en pos de fidelizar.



Analytics

Customer

Experience

Av. Federico Lacroze 3194

Buenos Aires, Argentina + 54 11 5554 8100

(C1426CQR)



Tecnología

Desarrollo de Soluciones, Integración de Sistemas, Herramientas Cognitivas, Bots, Machine Learning,



SOLUCIONES

TecnoVoz

PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 42 • www.prensariotila.com

Andrés Bernal, CEO de

TecnoVoz.com

OA Web

Mitrol, aislamiento & nuevos productos

Señala Luciano Gónzalez, Marketing Manager de Mitrol: 'En este contexto de aislamiento, continuamos trabaiando fuertemente para darle continuidad al servicio de cara a todos nuestros clientes. Nos enfocamos en superar las limitaciones de la situación para reinventar nuestras soluciones y poder colaborar con las empresas que necesitan seguir trabajando a distancia'.



Luciano Gónzalez Marketing Manager de Mitrol

'Para ello, hemos lanzado al mercado dos nuevos productos: La nueva versión web de nuestro Pad de agente, para que los operadores puedan trabajar de forma remota a través de un navegador, integrando en un solo front-end todos los canales de contacto (Voz. Email, Chat, SMS, Facebook, Twitter y WhatsApp), manteniendo los datos asociados y el historial de cada cliente'.

'Paralelamente, lanzamos una solución de videollamada integrada en la plataforma para contact center que, a través de la tecnología WebRTC, permite mantener una video consulta de forma fluida con requisitos técnicos mínimos. El usuario elige cómo y cuándo comunicarse iniciando una llamada desde su ordenador o teléfono móvil. Los agentes reciben los llamados que son derivados a través del ACD según las prioridades de negocio establecidas. El operador y el cliente interactúan mediante video, pueden chatear y compartir archivos'.

Poly, programa para Partners & innovación

Poly presenta un programa global, el cual cuenta con un nuevo portal unificado con acceso fácil v en tiempo real a todos los activos, capacitaciones, herramientas y contenido de valor necesario para que los socios puedan salir al mercado con



Juan Pelagio, director general de Poly México

Juan Pelagio, director general de Poly México: 'Logramos consolidar lo mejor de Polycom y Plantronics en un nuevo

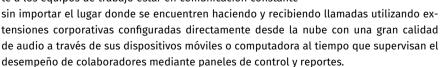
programa de canales, hoy estamos orgullosos del resultado. Poly Partner Program es también consecuencia de los comentarios recibidos por parte de los socios, donde nos expresaban que parte del éxito que pudieran tener en el mercado proviene precisamente de los apoyos que como marca podemos ofrecer, incluyendo nuevas herramientas que complementen o fortalezcan sus habi-

El nuevo programa, que reúne a más de 15,000 socios en todo el mundo, entre Plantronics y Polycom, está diseñado para que socios de todos los tamaños puedan ofrecer más fácilmente las soluciones de manera atractiva y personalizada a sus clientes. El mismo cambia la evaluación de los niveles de socios de un enfoque basado en los ingresos a un énfasis en la participación con Poly, esto con la finalidad de apoyar la innovación y el crecimiento mutuo.

Net2phone, telefonía cloud más eficiente

Bajo el contexto actual, las soluciones de Net2phone de telefonía en la nube han cobrado mayor relevancia, va que en estas épocas donde se hace necesario mejorar los costos operativos y maximizar la productividad empresarial, sin duda contar con una solución de comunicación basada en internet que permite a los equipos de trabajo mantenerse conectados en todo momento es de gran ayuda.

La telefonía en la nube presenta una gran ventaja vs la tradicional. En primer lugar, reduce costos de operación, permite a los equipos de trabajo estar en comunicación constante



David Modiano, director general de Net2phone para México destaca: 'Estamos conscientes de todo este tipo de factores técnicos que pueden incidir en la comunicación y por ello es que recomendamos tener una buena conexión a Internet para conectar el teléfono ip o un dispositivo móvil para utilizar con la aplicación Softphone y así poder hacer uso de este tipo de telefonía sin afectar el empleo de dispositivos como smartphone, tablets, laptops o pc desde casa'.



David Modiano, director

Altitude, gestión ágil de interacciones

Altitude desvela los mecanismos con los que ha provisionado a los agentes en sus hogares y ha facilitado a sus clientes la gestión del aumento de interacciones telemáticas de forma sencilla y con plena funcionalidad.

Alfredo Redondo. CEO de Altitude: 'Hemos estado trabajando a contra reloj con nuestros clientes para ofrecer a cada uno la mejor solución. Aunque cada caso tiene sus particularidades, nos hemos encontrado con tres opciones principales para trasladar el contact center al entorno remoto: accesos VPN/VDI, tecnología WebRTC e instancias Cloud'.

La solución más sencilla, económica y escalable es transportar la voz hasta los PCs de los agentes mediante el protocolo WebRTC, de forma similar a la provisión on-premise y sin necesidad de sistemas VPN/VDI (aunque es compatible

www.prensariotila.com

Mitrol Colombia +57 (1) 742 7913 ventasco@mitrol.net

Mitrol España

Mitrol Paraguay



Software para Contact Center

Gestione las interacciones de contacto de forma online a través de un navegador web, facilitando el trabajo remoto de los operadores.



Agentes acceden a la plataforma desde cualquier ordenador, ya sea en la oficina o desde sus hogares.



Supervisores monitorean a sus grupos asignados con la misma modalidad que si estuvieran en el centro de contacto.



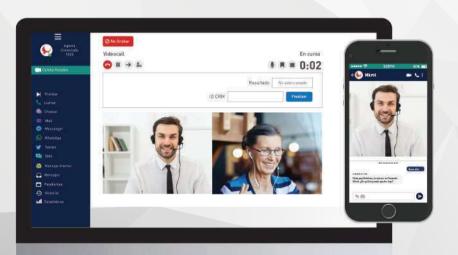
Posibilidad de evaluar y analizar el desempeño de los agentes de forma totalmente normal.



Acceso a más de 100 reportes desde la aplicación web para seguir de cerca la operación.

SOLUCIÓN DE VIDEOLLAMADA INTEGRADA EN EL **CONTACT CENTER**

El usuario elige cómo y cuándo comunicarse iniciando una llamada desde su ordenador o teléfono móvil. Los agentes reciben los llamados que son derivados a través del ACD según las prioridades de negocio establecidas.

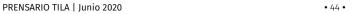


- Interacciones mediante video, chat y envío de archivos.
- ► Brinde mayor confianza y personalización al cliente a través de una interacción cara a cara.
- Reduzca los costos utilizando este canal, disminuyendo la atención presencial.



Mitrol Argentina +54 (11) 4574 3131 ventas@mitrol.net

Mitrol México +52 (55) 1579 5344



Jabra, cambio cultural & tecnológico

Mercedes Fonseca, Manager para Argentina, Bolivia, Chile, Paraguay, Perú y Uruguay de labra: 'La situación actual sin precedentes es delicada y los centros de contacto deben intentar adecuarse a ella lo mejor posible. Debido a la cancelación de varios servicios, vemos un pico muy elevado en clientes buscando atendimiento de forma efectiva'.

'Es importante crear un plan de contingencia, reclutar y equipar a agentes para que trabajen desde casa dando

apoyo clientes es fundamental para aquellas empresas que pretenden mantenerse en el mercado. En este sentido, disponer de headsets inalámbricos y con una tecnología de cancelación de ruido sofisticada, es casi un imperativo'.

Mercedes Fonseca,

Manager para Argentina.

Bolivia, Chile, Paraguay, Perú y Uruguay de Jabra

'La acción remota principalmente supone un gran cambio cultural más que otra cosa, ya que las empresas tienen que confiar en que sus empleados van a desarrollar el trabajo sin distracciones. Muchas empresas se darán cuenta que pueden cortar gastos operacionales teniendo a sus trabajadores trabajando desde casa, siendo que no serán necesarias oficinas tan grandes y costosas. Por otro lado, también habrá recortes en gastos de transporte y viajes ya que muchos equipos aprenderán a colaborar remotamente por videoconferencia'.



Afirma Karina Geldstein, gerente de Consultoría de Contact Centers para Pines S.A.: 'Nos encontramos impulsando fuertemente las soluciones de automatización tanto asistida como no asistida para los Contact Centers, que creemos que es la clave en estos

Karina Geldstein, gerente de Marketing, Productos IT v Consultoría

momentos de Pandemia, donde los agentes no cuentan a veces con la asistencia de sus supervisores o las capacitaciones sobre nuevas normativas o productos puede ser mas complicada, el asistente NEVA permite interactuar con los agentes, de forma natural y de varias formas: ya sea con sugerencias de acciones, guía paso a paso o bien travendo a la pantalla del agente información de otros sistemas o realizando procesos por el agente para agilizar los tiempos'.

'Nos hemos adaptado rápidamente a las nuevas reglas del mercado. Obviamente existe una reconversión en las prioridades de los proyectos que estamos siguiendo con nuestros clientes, proyectos que cambian su prioridad por otros que responden más a una necesidad actual por la coyuntura. Nosotros seguimos con nuestro compromiso hacia nuestros clientes acompañándolos en sus decisiones, aconsejando y resolviendo nuevas situaciones, como un buen socio de ne-

'Nuestra empresa ha seguido trabajando en forma normal atendiendo a nuestros clientes e incluso cerrando nuevos proyectos. Somos una empresa tecnológica para la cual el trabajo remoto no es un problema'.

everis y Bluetab.

Atento impulsa su

Atento anuncia la incorporación de

estado ligada a la tecnología y a los pro-

cesos de negocio desde hace más de 20

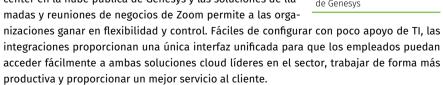
años en compañías como NorSistemas,

unidad digital

Genesys: con Zoom, colaboración al siguiente nivel

Genesys anuncia su alianza con Zoom Video Communications para facilitar que los equipos trabajen juntos más eficientemente. Las nuevas integraciones de Genesys Cloud con Zoom Phone y Zoom Meetings permiten a las organizaciones potenciar toda su estrategia de comunicaciones empresariales y mejorar la colaboración en toda la empresa. Genesys es el primer partner que proporciona integraciones a ambas soluciones de Zoom.

El resultado de combinar la plataforma segura de contact center en la nube pública de Genesys y las soluciones de lla-



Tony Bates, director ejecutivo de Genesys, afirma: 'Ahora más que nunca, los consumidores quieren saber que se les entiende y que reciben la ayuda que necesitan rápidamente. Cumplir y superar estas expectativas requiere que los empleados tengan acceso a las herramientas y recursos adecuados. Eso es lo que estamos permitiendo con la combinación de Zoom y Genesys Cloud'.



Tony Bates, director ejecutivo

Carlos Méndez Garrido como nuevo Managing Director de Atento Digital y nuevo miembro del comité de dirección de la compañía. La carrera profesional de Méndez ha

A lo largo de su trayectoria ha desarrollado y liderado nuevas áreas de negocio en diferentes sectores y países,

Es licenciado en ciencias físicas por la Universidad de Santiago de Compostela, PDG por IESE Business School y técnico en M&A y capital riesgo por IEB.

abordando grandes proyectos de tras-

formación en el mundo de las teleco-

municaciones, banca e industria.

VO(\L(OM Hermes360



♥ VO(∧L(OM Hermes**360**

la solución de Contact Center de última generación

Vocalcom Hermes360 responde a los desafíos actuales de los profesionales de las relaciones con los clientes y el marketing con una solución ultraintuitiva, omnicanal e "IA-ready"que refuerza la eficacia de sus agentes y optimiza sus conversaciones con los clientes. Fácil de usar, nuestro software incorpora características dedicadas que brindan a los agentes conversaciones más fluidas y la posibilidad de interacciones personalizadas a lo largo del recorrido del cliente, independientemente de cuál sea el canal de comunicación. Para una relación más eficaz con el cliente.

omnicanal, IA-Ready, seguro.

Fácil uso. Agilidad. Rendimiento.



de última generación



Inbound y Outbound

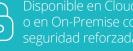


Fácil integración con





Dashboards personalizables



PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 46 • www.prensariotila.com

NICE inContact se asocia con Zendesk

NICE inContact informa que se está asociando con **Zendesk** para apoyar a los contact centers que responden a las demandas cambiantes de los clientes Las empresas ahora pueden usar NICE inContact CXone@home con Zendesk Support Suite y el paquete de soporte



Paul Jarman, CEO de

remoto Zendesk de cortesía para ayudar al centro de contacto remoto y a los equipos de la mesa de ayuda a mantenerse al día con el aumento de las interacciones debido al contexto por el COVID-19.

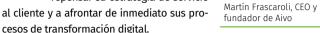
Para garantizar la salud y la seguridad de los agentes, muchas organizaciones han hecho la transición de los empleados para trabajar desde casa. Tanto NICE inContact CXone@home como Zendesk Remote Support Bundle permiten un centro de contacto totalmente virtual para la continuidad del negocio, la productividad y la confiabilidad del servicio.

Paul Jarman, CEO de NICE inContact, señala: 'La flexibilidad y la adaptabilidad nunca han sido más importantes para las empresas. Las necesidades de los clientes cambian casi a diario, por lo que es importante que los agentes tengan acceso a toda la información relevante del cliente junto con las herramientas para apoyarlos de manera rápida y eficiente. Nuestra asociación con **Zendesk** garantiza que los agentes tengan una vista completa del cliente en un espacio de trabajo fácil de usar'.

Aivo, IA aplicada al **Contact Center**



La pandemia del Covid-19 está obligando a muchas empresas a repensar su estrategia de servicio al cliente y a afrontar de inmediato sus pro-



Ante este desafío, Aivo, empresa especializada en soluciones de atención al cliente con Inteligencia Artificial, anunció el lanzamiento de un nuevo servicio de Quick Onboarding. El mismo permite a compañías medianas y grandes activar un bot conversacional entre 72 horas y 2 semanas (dependiendo del tamaño de sus operaciones).

La implementación de plataformas de automatización y chatbots han sido una táctica clave para garantizar la continuidad de la atención en todo el mundo y descentralizar los puntos de contacto en este momento. Mientras los bots resuelven el grueso de las preguntas frecuentes, los agentes de atención manejan un volumen de consultas menor y pueden enfocarse en los casos más complejos y delicados.

Martín Frascaroli, CEO y fundador de Aivo, señala: 'El impacto del COVID-19 está obligando a las compañías más innovadoras de Latinoamérica a transformar la comunicación con sus clientes con agilidad. En este dificil momento es fundamental que los equipos de atención consigan actuar rápidamente, con empatía y consistencia. Desde Aivo, hemos asignado un programa y equipo especial para apoyar a compañías nuevas en la redefinición de su servicio al cliente telefónico o cara a cara a canales digitales'.

ESTÁS PREPARANDO TU **OFICINA EN CASA?**

Las herramientas adecuadas pueden facilitar la colaboración remota



Actualiza y mejora la experiencia de audio y video de tu PC. En una casa llena de personas necesitas cancelación de ruido. Para caminar entre reuniones o durante las llamadas, necesitas conectarte via Bluetooth. Para simplicidad plug-and-play, elije conectividad USB.

CUATRO PASOS PARA TRABAJAR DESDE CASA

ACTUALIZA

Asegúrate de tener el último software de colaboración en línea en tus dispositivos

MEJORA

La solución de audio adecuada hace que te escuches perfecto sin importar e ruido de fondo.

SONRÍE

La videoconferencia mejora la conexión humana, lo que impulsa la colaboración.

SIN ESTRÉS

Prepara tu oficina o espacio de trabajo en casa con una sil ergonómica y una iluminación adecuada

PINES, soluciones avanzadas adaptables a todo Contact Center

- Análisis de interacciones multicanal con tecnología Neural Phonetics
- 2 Optimización de Procesos en tiempo Real
- Quality Optimization
- Optimización de la Fuerza de Trabajo (Workforce Management)
- ≥ Robotics Automation y Desktop Analitycs
- Grabación de interacciones multicanal (voz. chat, mail, etc)
- **SATMETRIX** − La voz del cliente
- Customer Journey Analytics
- > IVR Optimization



30 años acompañando a nuestros clientes en su crecimiento

Av. Callao 420 Piso 11 (C1022AAR) Cdad. Aut. de Bs. As · Argentina Teléfono: (5411) 4374-5958 // www.pines.com.ar // contactopines@pines.com.ar

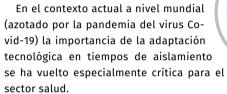


Medicus,

servicio flexible con modalidad remota

TecnoVoz

Medicus es parte de un selecto grupo de prepagas con una de las redes médico-asistenciales más grandes y desarrolladas actualmente en Argentina, con una asistencia médica y tecnología de punta, con centros de atención innovadores y un personal de salud cualificado y especializado para ofrecer la mejor aten-



Es por ello que uno de los mayores desafíos durante la transformación digital de las empresas ha sido mudar el sistema de trabajo a un formato remoto, logrando así que los equipos conozcan las posibilidades de adaptación de las plataformas y maximicen el uso de sus herramientas.

Con el apoyo de TecnoVoz, la reconocida compañía de salud **Medicus**, obtuvo en un tiempo record de solo 3 días, una migración completa de todas sus operaciones telefónicas hacia el teletrabajo. Este proceso se realizó en 4 etapas: implementación de un IVR, atención + IVR, atención remota y ampliación de grupos de atención.

En primera instancia se implementó un IVR (se diseñó el árbol de IVR, Medicus hizo grabar los audios con un locutor), según la opción que elegía el asociado, se le indicaba que consulte en la web de Medicus o una casilla de e-mail para realizar la consulta. Esta etapa duró solo el primer día de la cuarentena. Al día siguiente ya había agentes atendiendo desde sus casas y para el tercer día, el 100% del Contact Center se había remotizado.

Dado el buen resultado de la atención telefónica en forma remota en el Contact Center de Atención al Asociado y el de Turnos, el departamento de Telemarketing de Medicus también optó por empezar a trabajar con Approach, la plataforma de **TecnoVoz**. En este sentido, desde el lado de infraestructura, no fue necesario hacer grandes cambios para que los agentes puedan trabajar.

El nuevo grupo se tuvo que adaptar a la plataforma, pero unas pocas horas de trabajo y con indicaciones a la supervisora de parte del personal de Soporte Técnico de TecnoVoz fueron suficientes para que atendieran sin problemas.

En el departamento de Servicios de Telefonía de la gerencia de Sistemas de **Medicus** destacan que se sintieron muy acompañados con **TecnoVoz** desde el principio. No sólo a nivel técnico sino con todas las áreas de la compañía.



Terpel,

más calidad de servicio a menor costo

Terpel, compañía líder en Colombia en la distribución v comercialización de combustibles líquidos, gas natural vehicular y fabricación de diferentes tipos de lubricantes, a través de 1.800 estaciones de servicio, debía garantizar a sus empleados una conexión permanente a la red desde sus móviles o computadores, lo que se traduciría en un cliente interno móvil con acceso a toda la información necesaria para



Carlos Alberto Zambrano, director de Recursos Tecnológicos de Terpel

la toma de decisiones en todo momento y desde cual-

Con el fin de garantizar las mejores experiencias en el servicio a sus clientes internos y externos, la empresa modernizó su plataforma de comunicaciones mediante las soluciones de Avaya.

La solución implementada está integrada por diferentes soluciones de la premiada plataforma Avaya Aura, Avaya Video Collaboration Station, Call Center Elite, Call Management System, Workforce Optimization, Scopia Desktop and Mobile Applications, Scopia Desktop Server Avaya Scopia Streaming and Recording R8.

Carlos Alberto Zambrano, director de Recursos Tecnológicos de Terpel: 'Nos centramos en romper paradigmas, afianzando la comunicación y promoviendo que el cliente interno comenzara a pensar de forma diferente. La percepción sobre el área digital está mucho más robusta, fortaleciendo la transformación con base en las iniciativas que se han trabajado en conjunto con Avaya. Este proyecto cambió la forma de pensar de la era digital en Terpel, lo que nos llevó a detectar y crear nuevas tendencias disruptivas. Además, logramos reducir costos en telefonía, tener procesos más eficientes, escalabilidad tecnológica a todas nuestras operaciones y mayor rapidez de respuesta, lo cual redunda también en que esta trasformación tecnológica sea sostenible en el tiempo y escalable a todas nuestras operaciones en el mundo'.

'Basados en la visión de Terpel de generar experiencias memorables a sus clientes en todas las líneas de negocio, el equipo de líderes de la organización se enfocó en implementar el plan tecnológico con el soporte de Avaya para brindar alta velocidad, conectividad y fácil acceso a su plataforma, fomentando así un cambio cultural a través de un cambio de paradigmas'.

'La cara de satisfacción y felicidad de los usuarios cuando ven la solución; es increíble, no solo por lo que ya tienen en sus manos, sino porque saben lo que puede venir más adelante. Avaya cambió la forma de pensar de la era digital en Terpel'.

 Colaboración Networking

· Customer Experience

Autoservicio Inteligente

· ATM's

. P.O.S

· Aplicaciones

Diseñamos e integramos soluciones tecnológicas para permitir la Transformación Digital de tu empresa y así colaborar con el logro de tu estrategia hacia la omnicanalidad.



Belltech







Coronavirus & cuarentenas: la nueva industria del Teletrabajo

La pandemia y el confinamiento han llevado a miles de empresas a tener que adaptarse a una nueva realidad. Diversos aspectos de la vida cotidiana de las personas han cambiado, entre ellos el trabajo, marcado principalmente por el home office y el uso de soluciones de teletrabajo. Las compañías se han visto obligadas a facilitar el trabajo en remoto de sus empleados, tanto ofimáticos como de entornos más complejos, en tiempo récord, algo que ha demostrado que no todas las organizaciones están preparadas para afrontar una situación de estas características.

A nivel general, los empleados aseguran que los principales obstáculos a los que se han tenido que enfrentar para poder continuar siendo productivos en tiempos de confinamiento han sido la falta de tecnología adecuada o la dificultad de acceder, de forma segura, a ciertos documentos y aplicaciones.

No saber hacer frente a estas demandas puede significar un problema importante para las empresas cuyos equipos de dirección ya se están planteando que el trabajo en remoto sea una nueva normalidad. Así lo asegura un estudio de **Gartner** que revela que el 74% de los directores financieros tiene la intención de hacer que algunos de sus empleados trabajen en remoto de forma permanente.

Houseparty O

ZOOM Cloud Meetings

Skype - free IM &

STOP COVID19 CAT

video calls

Fuente: Priori Data, datos del 26 de marzo, no incluye videojuegos

Mensajería

La parte esencial de nuestra rutina laboral es la comunicación interna, con compañeros, y externa, con clientes o proveedores. Sabiendo que la conversación personal será limitada, debemos hacer uso de herramientas para gestionar la comunicación. Entre las principales soluciones de este segmento encontramos: WhatsApp, tanto mobile como web. La versión de escritorio nos permite exportar de forma idéntica el volumen de información que nos llega a nuestro móvil. WhatsApp Web permite, de forma intuitiva, el envío y descarga de archivos multimedia, enlaces y documentos; al mismo tiempo que envía notificaciones de los mensajes recibidos y permite la creación de grupos o listas de difusión.

Slack: La alternativa para volcar la comunicación en una plataforma más colaborativa. La función de creación de canales es muy recomendable para gestionar la comunicación interna de una empresa, máxime si hay varias áreas de trabajo. Cuenta con una interfaz similar a WhatsApp, y entre sus servicios están compartir archivos, mensajería instantánea, llamadas de voz, compartir pantalla, indexar archivos o canales compartidos.

Telegram: otra muy buena alternativa a WhatsApp, ya sea como complemento o

178:001

272.985

sustituto. Telegram es ideal para manejar grandes volúmenes de archivos, pues permite crear un disco duro en la nube.

El valor de las videoconferencias

Las soluciones de videoconferencias han sido las de mayor crecimiento en cuanto a su uso a partir de las cuarentenas decretadas en los distintos países. Contamos con plataformas tanto gratuitas, como pagas, aunque vale destacar que diversas compañías realizaron descuentos o incluso abrieron el acceso a sus productos, que anteriormente eran pagos, sin costo alguno.

Google Hangouts: La aplicación de video de Google cuenta con una ventaja indudable: si tienes una cuenta Gmail, ya tienes una en Hangouts aunque no lo sepas aún. La cadencia de las llamadas suele ser muy buena, tanto desde PC como móvil. Permite además compartir la pantalla en tiempo real, lo cual es muy útil a la hora de enseñar informes, gráficos o ejemplos.

BlueJeans: la plataforma que usan muchas multinacionales para hacer vídeo llamadas. ¿Por qué? Entre muchos motivos, porque BlueJeans ofrece un centro de comando para administrar y rastrear toda la actividad de videoconferencias. Los paneles interactivos muestran datos clave de la reunión, como la distribución geográfica

de participantes y la utilización de funciones clave a través de gráficos y tablas.

Facetime: la plataforma de Apple para realizar videollamadas tiene en su principal ventaja también su mayor inconveniente: es exclusiva para usuarios de iPhone o Mac. Suele presentar la mejor cadencia, pero tiene limitaciones obvias a la hora de realizar llamadas grupales. Además, el sistema de sonido es Dolby.

Skype / Skype for Business: La conocida plataforma de videollamadas cuenta con una gran ventaja: muchos de nosotros ya estamos inscritos. Las llamadas



Fuente: Raet

tienen una alta calidad de sonido y son altamente seguras.

GoToMeeting: Ideal para reuniones donde deban presentarse proyectos en común. La plataforma es un paquete de software de reunión en línea, uso compartido de escritorio y videoconferencia que permite reunirse con, clientes, compañeros o proveedores en tiempo real.

Zoom: Una de las soluciones que ha ganado mayor popularidad en estos meses. A pesar de su problemática en seguridad y

privacidad (meiorada en la última versión 5.0) v su prohibición por diversos gobiernos y empresas, sigue siendo una de las aplicaciones de videoconferencia más usadas (más de 300 millones de usuarios) por la facilidad de uso de su interfaz, sus fondos divertidos o por su escalabilidad para uso en múltiples dispositivos. Zoom es un paquete completo de videoconferencia dirigido a usuarios empresariales, pero que ofrece una atrac-

tiva opción gratuita. Los usuarios con una cuenta gratuita pueden organizar videoconferencias para hasta 100 participantes, aunque las reuniones de tres o más miembros están limitadas a una duración de 40 minutos. Puedes actualizar a un plan de pago para eliminar estas restricciones o simplemente mantener la gratuita. No hay límites en la cantidad de reuniones que puedes organizar, por lo que simplemente puedes organizar una nueva videollamada una vez que hayas alcanzado el límite.

Cisco Webex: una opción robusta y gratuita que permite hospedar hasta 100 participantes en una sola llamada, durante todo el tiempo que desees. No hay límites en la cantidad de llamadas que puedes realizar, y con una cuenta gratuita obtienes 1 GB de almacenamiento en la nube. Las conferencias incluyen soporte para funciones como compartir pantalla, archivos o grabación de vídeo.

Avaya Spaces: La compañía brinda su aplicación de videoconferencia basada en la nube sin cargo a organizaciones educativas y sin fines de lucro en todo el mundo hasta el 31 de agosto de 2020. Esta plataforma es fácil de usar y proporciona videoconferencias, espacios para equipos y archivos compartidos.

Microsoft Teams: La herramienta que permite crear espacios digitales de trabajo colaborativo y comunicación instantánea para diferentes grupos. Este software integra las demás herramientas de Office 365 y asegura un proceso de interacción fluida, por medio de canales que permiten el intercambio de mensajes entre los miembros de los equipos.

Gestión de tareas

En los hogares, los individuos no solemos contar con pizarras o post-its que nos ayuden a llevar un seguimiento de qué hay que hacer. A su vez, muchas veces esto se encuentra en un espacio común en las oficinas, es por ello que las siguientes plataformas brindan una alternativa ideal para esta época.

Trello: Su sistema de organización de tareas es muy útil y visual. La plataforma cuenta con una función de etiquetado de colores ideal para dividir tareas por cliente, pero también fechas de vencimiento, checklists, adjuntos o una organización por estado de la tarea. Su motor de búsqueda interna funciona muy bien, lo cual garantiza que no se van a perder las tareas pendientes.

monday.com: Una app relativamente nueva que ofrece una forma intuitiva e incluso gamificada de distribuir el trabajo. Su ventaja principal es que nos permite ob-



Scan & Translate +
Text Grabber

Collect: Save and share ideas

Google Classroom

Microsoft OneDrive

96.450

94.158

Las apps más descargadas en Google Play

PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 52 • www.prensariotila.com www.prensariotila.com • 53 • PRENSARIO TILA | Junio 2020

Coronavirus & cuarentenas: la nueva industria del Teletrabajo



servar en tiempo real la carga de trabajo de nuestros compañeros, algo muy útil para los directores de proyecto.

Gestión de contenidos

La portabilidad es la función que más nos preocupa en este aspecto. A la hora de teletrabajar, ahorra mucho tiempo tener centralizados los archivos en una plataforma que incluya versión para móvil.

Google Drive: su versión para móviles es rápida, intuitiva y nos permite contar casi de inmediato con contenidos que antes solo teníamos en nuestro PC. Además, tiene una adaptación para escritorios que nos permitirá acceder a nuestros archivos de Drive desde nuestra pantalla de inicio o Finder -para usuarios de Mac-. Por otro lado, Drive permite la elaboración de documentos y presentaciones por más de una persona al mismo tiempo. Es decir, puedes trabajar junto a tu compañero en el mismo informe sin que necesites que te lo envíe con sus cambios.

TeamViewer: Esta plataforma permite acceder de forma remota al escritorio de tus ordenadores y servidores y controlarlos desde cualquier lugar.

Dropbox: Presenta las mismas funcionalidades que Drive a nivel de almacenamiento de archivos y portabilidad.

Anydesk: Otra plataforma que provee acceso remoto bidireccional entre computadoras personales.

Teletrabajo & ciberseguridad

Muchas pymes y autónomos no requieren de más adaptación que ese aumento de capacidad de internet y los equipos de software v hardware suficientes, pero por ciberseguridad son cada vez más las empresas que crean sus propios entornos digitales mediante una VPN.

Este tipo de conexión te permite crear una red local sin necesidad que sus integrantes estén físicamente conectados entre sí, sino a través de Internet. Una conexión VPN comienza con un trabajador remoto que inicia sesión en un servidor corporativo mediante una serie de credenciales suministradas por la empresa y luego confirma detalles basados en información de seguridad previamente intercambiada. Esta información puede



Cuadrante Mágico para Meeting Solutions



Fuente: Gartner

ser en forma de contraseña, dirección IP o un certificado SSL.

SoftEther: Soporta múltiples protocolos de VPN, como L2TP, OpenVPN y SSTP. Desde el 2014 es uno los softwares escritos de VPN más sofisticados en software libre. Es un software libre de muy fácil instalación y gestión.

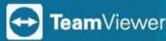
el software de control remoto de Radmin, Radmin VPN le permite acceder y trabajar de forma segura en su ordenador remoto desde cualquier lugar.

Radmin VPN: Gracias a la integración con

SEGURIDAD AMÉRICA

PROVEEDORES DE LAS PRINCIPALES SOLUCIONES CIBERSEGURIDAD TRABAJO





TRABAJO Y SOPORTE REMOTO EN TODOS SUS DISPOSITIVOS.



GlobalSign GMOINTERNET GROUP

CERTIFIQUE SU WEB SECURA OBTENÇA UN MEJOR POSICIONAMIENTO EN GOOGLE



COMODO CYBERSECURITY

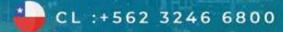
PROTEJASE DEL SECUESTRO DE DATOS, RANSOMWARE Y MALWARES.



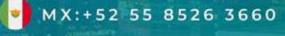
SIGNIFLOW

DOCUMENTOS ELECTRÓNICAMENTE

ARG:+54 11 5273 8160











SIGAMOS EN CONTACTO









Google Meet, al alcance de todos



Desde comienzos de mayo, Google habilitó de forma gratuita su plataforma Google Meet, siendo necesario únicamente contar con una cuenta en Gmail.

El servicio llega con la inclusión de llamadas cifradas, capacidad para 100 personas y con garantías de seguridad en la gestión de miembros. Su uso no entraña complicación alguna; simplemente

> tendremos que irnos al enlace, usar nuestra cuenta de Google y empezar a utilizarlo, ya sea para unirnos a una reunión o para iniciar la propia nuestra.

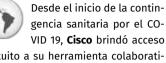
Se tienen varias características a nuestro favor que harán las videollamadas mucho más agradables y seguras. Contamos con cancelación de ruido ambiental y mejoras de visualización en condiciones de baja luminosidad, así como una interfaz especial para

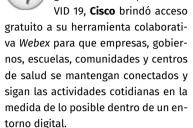
Según Google, las grabaciones que se almacenan en Drive provenientes de Meet están totalmente cifradas, y el tráfico entre el cliente y el servicio de Google está también cifrado, por lo que en la práctica ni la propia Google podría acceder a nuestros datos. Además, el anfitrión de la llamada tendrá total control sobre quién entra en sus reuniones. Los encargados de gestionar dichas llamadas tendrán potestad absoluta en la admisión de nuevos miembros; no podrán colarse infiltrados ni personas anónimas sin consentimiento expreso del anfitrión de la llamada, y será este el que permita a otros miembros invitar a otras personas.

manejar hasta 100 personas en una sola llamada.

A partir de la posibilidad de utilizar la solución de forma gratuita, la propuesta de Google ha roto completamente las estadísticas. En Google Play Store, veremos que la app ha pasado a 50 millones de descargas. Este crecimiento ha ido aumentando progresivamente a lo largo de las semanas.

Cisco Webex, teletrabajo en gobierno





Mario de la Cruz, director de Relaciones con Gobierno para **Cisco**



Relaciones con Gobierno para Cisco América Latina

América Latina: 'Los gobiernos de toda la región han aceptado la herramienta para seguir colaborando y presentó algunos ejemplos de cómo Webex se ha adaptado a los distintos ejercicios en el orden público. En México se utiliza Webex de manera regular en la conferencia de prensa matutina del presiente Andrés Manuel López Obrador; además, la herramienta es utilizada en la Comisión Permanente del congreso enlazando a diputados y senadores'.

'En otros países también fue adoptada esta herramienta; por ejemplo, en Argentina, ambas casas del Congreso Nacional tuvieron su primera sesión virtual, y el presidente Alberto Fernández utiliza Webex para coordinarse con otros gobernadores y tomar acciones frente al COVID-19. En Brasil, la Suprema Corte Federal utilizó Webex para firmar su primer acuerdo, además fue la herramienta elegida por la Cancillería Nacional de justicia, así como también en estados y municipalidades. En Colombia el presidente Duque guiere aprovechar la tecnología y atender los distintos retos en torno al COVID-19 a través de la herramienta. También creó un consejo asesor entre salud e iniciativa privada en donde Cisco fue invitado a participar'.

Microsoft Teams: eventos virtuales efectivos



Microsoft comparte una serie de consejos y herramientas para realizar eventos virtuales. Como consecuencia de las medidas de aislamiento la cantidad de eventos on-

line se incrementó de manera notable. Los videos almacenados en Microsoft Stream —el servicio que sostiene los eventos en vivo y las grabaciones de reuniones en Microsoft Teams— aumentó más de cinco veces por semana durante el último mes. Además, la cantidad de minutos de videollamadas en Microsoft Teams creció más de 1.000% en marzo de este año.

Cecilia Cuff, directora de Marketing y Operaciones de Microsoft para Argentina: 'La organización de eventos y capacitaciones virtuales requiere del mismo trabajo que hacerlos en forma presencial, con la importante diferencia que los equipos que trabajan en eventos ya dominan los distintos factores de éxito para casos presenciales, mientras que replicar esto en eventos virtuales plantea un desafío muy diferente que exige no solo un foco especial, sino también creatividad y una actitud muy abierta al aprendizaje continuo. Por eso, es recomendable pensarlos como experiencias integrales que permitan generar valor agregado a la audiencia objetivo'.

'Las mejores experiencias virtuales tienen mucho en común con las presenciales más exitosas: tienen excelentes oradores y anfitriones, personalizan la experiencia de los asistentes, implican una planificación cuidadosa y cuentas con la ventaja de que pueden ser grabados



Cecilia Cuff, directora de Marketing v Operaciones

GN Making Life Sound Better

para ponerlos a disposición más adelante en formato on-demand. Desde Microsoft, contamos con diferentes plataformas y formatos que se adaptan a las necesidades de cada organización y como todos estamos enfocados en aprender de cada evento virtual que realizamos mediante el feedback de los participantes para detectar mejoras posibles que puedan plasmarse rápidamente y capitalizarse en siguientes eventos'.

PRENSARIO TILA | Junio 2020 www.prensariotila.com



+52 (55) 8647 0370 | ventas.mexico@jabra.com

Colombia, Ecuador, Venezuela y Centroamérica: +57 31 5499 5203 vguio@jabra.com

Argentina, Bolivia, Chile, Paraguay, Peru, Uruguay: +54 911 6914 1515 | mfonseca@jabra.com

Zoom, privacidad & seguridad

Zoom lanza la actualización 5.0, junto a la cual se anuncian mejoras en seguridad, luego de los mensajes que desprestigiaban a la aplicación de videollamadas.

Entre los cambios más importantes se encuentran el soporte para un cifrado más seguro, que habilita las contraseñas de manera predeterminada, y un nuevo centro para acceder fácilmente a configuraciones de seguridad importantes.



Eric Yuan, CEO

Eric Yuan, CEO de **Zoom**: 'El objetivo es ganarnos la confianza de los clientes con el enfoque inquebrantable de proporcionar la plataforma más segura. Cuando se enfrentó a preguntas sobre seguridad y privacidad, Zoom reaccionó rápida y públicamente a los desafíos. También nos apresuramos a tomar medidas para cambiar los valores predeterminados que ayudaron a resolver los problemas de privacidad, así como a establecer un plan de 90 días para acciones más profundas y comunicarlo públicamente'.

Zoom introducirá un cifrado de 265 bits, lo que se traduce en una mayor protección de los datos de reunión mientras esta se realiza y garantía de confidencialidad e integridad que ayudará a que los datos sean más difíciles de acceder, aunque todavía no se trata del cifrado de extremo a extremo originalmente reclamado por los usuarios.

LogMeIn, más valor con GoToMeeting for Healthcare

LogMeIn anuncia una nueva adición a su cartera de GoTo UCC con una versión de GoToMeeting diseñada teniendo en cuenta las necesidades de los profesionales de telesalud. GoToMeeting for Healthcare es una plataforma de videoconferencia fácil de usar que viene preconfigurada con sólidas medidas de seguridad técnicas, organizativas y físicas para que los profesionales de telesalud puedan



Mark Strassman, VP Senior de LogMeIn

transmitir de manera segura los datos del paciente y continuar cumpliendo con sus propias obligaciones de cumplimiento de HIPAA.

Mark Strassman, VP Senior de LogMeIn: 'Durante la pandemia de COVID-19 sabemos que es más importante que nunca tener acceso a trabajadores de la salud para que los pacientes puedan obtener la atención médica que necesitan de la manera más segura posible. A medida que la pandemia empuja a las organizaciones a promulgar procedimientos para mantener seguros al personal y a los pacientes, estamos para ayudar con el lanzamiento de nuestro nuevo producto GoToMeeting for Healthcare. LogMeIn ha sido durante mucho tiempo un proveedor confiable en tecnología de trabajo remoto, y estamos comprometidos a ayudar a los proveedores de atención médica con una solución preconfigurada que respalde sus necesidades y reduzca riesgos innecesarios'.

Adobe, conferencias online para educación

Muchas empresas están ofreciendo sus servicios y productos de forma gratuita para que los usuarios sigan con su rutina de estudios o trabajo desde casa durante la cuarentena. Siguiendo esta línea, **Adobe** también quiere contribuir con sus herramientas y lo hace de diferentes maneras. Una de ellas es brindando licencias especiales para *Creative Cloud*.

Esta petición no se puede realizar de forma individual, así que la institución académica será la responsable de gestionar este proceso

si cumple con este requisito: Para ser elegible para este acceso, la escuela, colegio o universidad debe ser un cliente educativo actual con un plan de licencia por dispositivo, licencia de equipo compartido o acuerdo con número de serie. Teniendo en cuenta esto, el administrador TI tendrá que completar el formulario que se encuentra en este enlace para que Adobe analice la solicitud. Una vez aprobada

y concedida la licencia, el administrador podrá añadir todos los usuarios que necesite, ya sea utilizando el correo electrónico de cada uno de ellos, mediante un archivo CSV o utilizando sincronización automática.

Luego solo resta que los estudiantes y profesores añadidos para el acceso instalen las últimas versiones de las apps de escritorio de Creative Cloud en sus equipos. Por otro lado, Adobe también ofrecerá acceso gratuito por 90 días a *Adobe Connect*, herramienta para realizar conferencias online.

Slack, comunicación empresarial & integración

La plataforma de colaboración y comunicación empresarial, **Slack**, ha anunciado la integración de llamadas en *Microsoft Teams*.

Las normas establecidas en medio mundo bajo la obligación o recomendación de quedarse en casa para frenar la propagación del COVID-19 y el correspondiente aumento de teletrabajo, tele-estudio o consumo de ocio electrónico para soportar el aislamiento, ha provocado una auténtica explosión de varios servicios de Internet, como el que nos ocupa. Por ejemplo, Slack, una de las mejores y más populares plataformas de comunicación para empresas, ha aumentado su uso un 350% el pasado mes.

Aunque hay otras alternativas, el gran rival para Slack llega de Teams, una plataforma de Microsoft creada claramente bajo la inspiración de aquella. Por ello no deja de ser interesante esta integración, si bien hay que citar que Slack ya ofrece algo similar para una gran variedad de aplicaciones, de la misma Microsoft como Office 365, OneDrive y Outlook, y de otros fabricantes como G Suite, Google Drive, Dropbox, Twitter o Trello.





Único partner de Latinoamérica certificado para implementar, integrar HubSpot con otros Enterprise software y migrar datos.



Huawei, videoconferencias en alta definición

Huawei impulsa su sistema todo en uno TE30, el cual simplifica las videoconferencias de alta definición. Este

dispositivo compacto basado en IP incluve cámara, micrófono y códec HD; es fácil de instalar y se puede comenzar a usar sin complejidad.

La marcación inteligente por voz permite que los usuarios se unan a las conferencias simplemente diciendo sus nombres. Admite el perfil alto (HP) de H.264 y cuenta con tecnología VME



(Video Motion Enhancement) patentada por Huawei, lo que permite ofrecer una alta calidad de vídeo con resolución de 1080p doble y bajo ancho

Cuenta con Wi-Fi integrada, soporte de IPv4/IPv6 e interfaces API para la integración y la personalización, lo que hace que el TE30 sea perfecto para convertir una sala de conferencias pequeña o mediana en un sitio de videoconferencias de vanguardia.

El TE30 es un sistema compacto con códec HD, cámara y micrófono integrados. Tras sacarlo de la caja, solo necesita 5 minutos y un cable para unirse a una videoconferencia. El diseño inteligente permite montar el TE30 en la pared, en un televisor o en el techo.

La solución reconoce múltiples idiomas - puede llamar o unirse a una conferencia diciendo el nombre de la conferencia programada o el nombre del sitio. La tecnología Wi-Fi integrada permite que el TE30 sea compatible con redes inalámbricas, micrófonos inalámbricos y transmisión de contenido compartido.

adquisición de BlueJeans



Verizon ha cerrado oficialmente el trato con Blueleans Network, compañía de videoconferencias, integrándose a la car-

tera de servicios.

El acuerdo llega en medio de la pandemia de COVID-19, crisis sanitaria que ha provocado el aumento en el uso de servicios de videollamadas debido a que muchas personas desde sus hogares. Los fundadores de BlueJeans y el equipo de administración se unirán a Verizon, mientras que los empleados de la empresa de videoconferencias se convertirán en

Actualmente el servicio de videoconferencias de BlueJeans le brinda servicios a una gran variedad de negocios, desde pequeñas organizaciones hasta grandes multinacionales. De acuerdo con un comunicado, el acuerdo le permitirá a Verizon expander su portafolio de productos de comunicación. La operadora integrará la plataforma de videoconferencias de BlueJeans al portafolio de soluciones empresariales de la operadora, así como a sus servicios 5G.



Lifesize, con Serenova: teletrabajo al siguiente nivel

Lifesize, proveedor global de soluciones de colaboración por video en la nube, y Serenova, proveedor líder de soluciones de contact center como servicio, anuncian su fusión para crear una compañía de Comunicaciones y Colaboración profesional con más de 10. 000 clientes en todo el mundo.

Con la fusión, la nueva compañía va a poder cubrir la unión de ambas tecnologías, UCaaS y CCaaS, al ofrecer una plataforma de contact center que incluye una solución profesional de video de alta definición basada en la nube. Dichas tecnologías han sido reconocidas por Gartner, en sus respectivos Magic Quadrants. La nueva entidad permitirá a los clientes poder ofrecer una amplia oferta de comunicaciones y una nueva generación de experiencias unificadas y omnicanal para la colaboración empresarial, que incrementará la fidelidad de los clientes. La compañía proporcionará a los clientes asistencia a escala global con un soporte local personalizado a través de su red de partners en más de 100 países en todo el mundo.

TrueConf, gestión remota de recursos

TrueConf Online es un servicio de videoconferencia en la nube con una amplia gama de valiosas herramientas de colaboración y una interfaz fácil de usar. Es una solución rentable para la reunión con sus socios y colegas en cualquier momento y en cualquier lugar.



En su versión de escritorio, permite convertir la computadora en un endpoint de videoconferencia profesional. Mientras que, para dispositivos móviles, instalando la aplicación móvil TrueConf para se puede alojar y participar en las videoconferencias grupales en cualquier lugar.

Entre las principales ventajas de sus videoconferencias en la nube, se destacan: No necesita alojar o alquilar un puente multipunto: todo se gestiona a través de la nube; puede disfrutar de la comunicación de video en cualquier parte del mundo a través de Internet. Permite llevar adelante una gestión remota de recursos más efectiva, como así también disfrutar de una amplia gama de herramientas de colaboración: chat, grabación, presentaciones de diapositivas, compartir el escritorio y herramientas de estado. Gracias a la tecnología de codificación escalable de video (SVC) cada participante recibe la mejor calidad de video posible.





verizon^v se encuentran trabajando y estudiando empleados de Verizon tras el cierre del

BlueJeans

NUEVAS TECNOLOGÍAS
PARA PREVENIR LOS MÁS SOFISTICADOS CIBERATAQUES **ZMA System's** Health **Assessment ESET Dynamic Threat Defense**

eset

ManageEngine **Vulnerability Manager Plus**

ESET Dynamic Threat Defense (ESET) agrega una capa extra de seguridad a las soluciones de ESET, utilizando un potente sandboxing en la nube para prevenir amenazas 0-day, ransomware y ataques dirigidos. System's Health Assessment (ZMA) brinda un servicio de monitoreo para proteger la salud informática de su empresa, de la mano de los expertos en seguridad informática de ZMA y sus Value Partners. Vulnerability Manager Plus (ManageEngine) provee una gestión de amenazas y vulnerabilidades a través del escaneo, evaluación y remediation integral de vulnerabilidades en todos los puntos finales de su red desde una consola centralizada.

ManageEngine

Solicite asesoramiento y demostraciones de las soluciones que ofrecemos para Pymes y Grandes Empresas a través de info@zma.la o WhatsApp (54 11 3657 -0780)



+54 9 11 3657 0780 WhatsApp: mensajes/llamadas



Contacto inmediato con nuestro chat en línea www.zma.la



Lavalle 381 piso 3° | Tel: (54 11) 5219-5555 | C1047AAG Ciudad Autónoma de Buenos Aires | ARGENTINA www.zma.la - info@zma.la





Milenio Television. programación ininterrumpida



Enrique Calderón, CTO de Milenio Televisión

MILENIO

visión abierta mexicano que transmite noticias. Pertenece a **Grupo Multimedios**. Es el canal hermano del periódico del mismo nombre y de la cadena de radio homónima. Su programación se basa en espacios informativos, debates y análisis.

Milenio Televisión es un canal de tele-

La entrada en cuarentena voluntaria de Carlos Puig, titular del programa Bote Pronto, debido a las sospechas de contagio por interactuar con personas diagnos-

ticadas con el coronavirus SARS-CoV-2, que causa la enfermedad covid-19, durante una convención, resultó un reto para Milenio, asegura Fernando Santillanes, coordinador RP de Milenio Noticias, pues se tuvo que buscar cómo mantener la transmisión del espacio informativo.

Para resolver esta situación, el medio de comunicación, que cuenta con una circulación en todo el país de 140 mil ejemplares y registra 12 millones de usuarios cada mes en su página de Internet, consideró varias opciones, pero Google Meet fue la herramienta elegida para continuar ejerciendo la labor periodística de forma remota, afirma Aldo Lara, productor en jefe de Milenio Televisión.

Enrique Calderón, CTO de Milenio, señala: 'Había varias opciones de utilizar herramientas de videoconferencias, solo que resultaba complicado decirle al usuario que descargara una aplicación, que abriera una cuenta, que ingresara, que hablara a un número y que esperara a que le contestaran'

Antes de la pandemia, Google Meet ya era utilizada por Milenio para conectar a integrantes de la organización que se encuentran en varias ciudades del país. Sin embargo, no había sido utilizada para hacer un programa de televisión. La facilidad de la aplicación para usarse tanto en laptops como en smartphones, su dinamismo y calidad en llamadas con varias personas, y lo sencillo que es usarla sin requerir infraestructura adicional, fueron elementos que hicieron factible el uso de la herramienta de videollamadas en Bote Pronto, y luego en otros programas, como El Asalto a la Razón, con Carlos Marín, y La Conversación, con Marién Estrada.

Colaboradores, conductores y equipo de producción de Milenio Televisión descubrieron que es cómodo y sencillo realizar videollamadas por esta vía, además de resultar ideal para hacer enlaces con personas en otros países e incluso continentes. Google Meet posibilita conectar "con corresponsales, investigadores, profesores, doctores, expertos. Nos permite comunicarnos con otros personajes y perfiles para televisión.

Calderón, finaliza: 'De ahora en adelante, la forma de trabajar va a cambiar. Va a ser un parteaguas muy grande, un punto de inflexión en el que se va a adoptar el uso de la herramienta a un nivel exponencial'.



Fundación Valle del Lili, tendencia en Telesalud

La Fundación Valle del Lili se ha constituido en un referente en la prestación de servicios de alta complejidad en Colombia y Latinoamérica. Con 35 años de historia como hospital integral de alta complejidad, opera con 647 médicos y su crecimiento se sustenta en los pilares de excelencia en la atención asistencial, la docencia, la generación de conocimiento en investigación e innovación, y el apoyo social.



María Fernanda Escobar Vidarte, jefe del Servicio de Telemedicina de la Fundación

11 El sistema de Telemedicina funciona las 24 horas. todos los días, manteniendo un alto nivel de sincro-FUNDACIÓN VALLE DEL LILI nización interinstitucional, lo que repercute en la optimización de recursos y permite reducir tiempos de atención que resultan vitales para todos los pacientes. Esta modalidad, que en los últimos años ha tenido un crecimiento paulatino en Colombia, resulta la mejor solución para responder a las necesidades y retos de salud que la pandemia impuso alrededor del mundo.

El Gobierno Nacional de Colombia expidió el Decreto 538, encaminado a fortalecer y mejorar los servicios de salud que se prestan en Colombia en este período particular de pandemia. Una de las medidas incluidas, está orientada al impulso de la Telesalud en el país. Particularmente el nuevo decreto permite que por medio del uso de tecnología que incluya una solución de Audio y Video, se pueda realizar el diagnóstico y atención remota del paciente.

María Fernanda Escobar Vidarte, jefe del Servicio de Telemedicina de la Fundación Valle del Lili, afirma: 'este servicio hace parte de un gran proyecto institucional de telesalud, que incluye a la telemedicina como una modalidad de atención a distancia usando las telecomunicaciones para brindar un servicio en cual un médico especialista asiste a otro médico en la atención de las necesidades de un paciente en otra institución de salud de menor nivel'.

'La Fundación Valle del Lili decide apostarle a esta iniciativa respondiendo a las necesidades de salud del suroccidente colombiano, región donde hay poblaciones con dificultades para acceder a la salud y que pueden beneficiarse con interconsultas, tanto en los eventos de emergencia como en consultas programadas, con médicos especialistas en diferentes patologías que están disponibles por medio de una plataforma tecnológica'.

En este escenario, Cisco, viene realizando un trabajo importante con diferentes entidades de salud en la región facilitando soluciones en el área de teletrabajo telesalud y seguridad, entre otros.

Cisco Webex, ha venido apoyando la iniciativa de la Fundacion Valle del Lili. Se han realizado sesiones de teleconferencias a través de Cisco Webex. Actualmente la institución utiliza todas las plataformas de Cisco, tanto para comunicarse virtualmente con pacientes, así como para brindar seguridad a todos los equipos Biomédicos en caso de posibles ciberamenazas.

Las firmas digitales optimizan su trabajo remoto



Durante estos tiempos difíciles con una forma de trabajar remotamente, es necesaria una firma digital con una identidad única y verificada para usar con Adobe y otros proveedores líderes de flujo de trabajo de documentos.

GlobalSign está aquí para ayudarlo con descuentos especiales para clientes calificados hasta el 30 de junio de 2020.

Recuerde: una firma digital dentro de Adobe v otras plataformas es la forma más fácil para que los empleados puedan crear firmas digitales legales y confiables al instante en los flujos de trabajo de documentos de su empresa.

Entre aquí para información sobre las diferencias entre las firmas digitales y las electrónicas.



Esperamos poder ayudarlo a que realice su trabajo durante estos tiempos difíciles sin inconvenientes.

Registrese para descuentos en: https://bit.ly/GSprenDSS2020

Llame o envíe un correo electrónico a GlobalSign para obtener más información.



Seguridad & IA, paso adelante vs. APTs



La seguridad Informática se ha convertido en una cuestión indispensable en la sostenibilidad y desarrollo de cualquier organización, pues la información en la mayoría de los casos tiene un valor inestimable.

América Latina tiene la necesidad imperiosa de encontrar soluciones sostenibles para la caída de la productividad y el crecimiento económico. La IA puede parecer un aliado poco probable en la búsqueda de crecimiento sostenible, pero podría ser una parte importante de la respuesta.

Según el informe El auge de la inteligencia artificial: perspectivas de futuro y nuevos riesgos, desarrollado por **Allianz**, chatbots, vehículos autónomos y máquinas conectadas son un presagio de lo que nos depara el futuro: la implementación generalizada de aplicaciones de inteligencia artificial (IA) trae consigo numerosas ventajas para las empresas, como una mayor eficiencia, menos tareas repetitivas y mejores experiencias de cliente.

En la actualidad, son variadas las formas en que se encuentran expuestos los datos a los ataques producto de vulnerabilidades presentes en los sistemas, por lo que



las alternativas para enfrentar tal situación se han perfeccionado a lo largo de los años y de muy diversas formas. En este sentido, la Inteligencia Artificial ha demostrado una probada aplicación en diferentes áreas de la seguridad informática como su utilización en redes mediante la detección de intrusos y bloqueo de correos no deseados o

Fuente: MarketsandMarkets

spam, análisis forense, antivirus, etc. Esto sin duda ha permitido un elevado nivel de desempeño de las organizaciones en vista a la protección de la información. Las técnicas de Inteligencia Artificial dan apoyo a sistemas generales que operan automática, adaptativa y proactivamente.

Según **IDC**, el gasto mundial en sistemas de Inteligencia Artificial y Cognitiva alcanzará los 52.200 millones de dólares en 2021. Además, el ritmo de crecimiento anual será de un 46.2% para el período 20116-2021, año en el que se alcanzará la cifra nombrada anteriormente.

Gartner predice que para el año 2025, el aprendizaje automático será una parte normal de las soluciones de seguridad y compensará las capacidades cada vez mayores y la escasez de personal.

En los últimos dos años, el mercado fue testigo del auge y despegue de las ICO como una nueva manera de obtener liquidez para financiar los proyectos en el criptomundo. No obstante, cerca de 80% de las ICO han sido estafas o proyectos fallidos, causando la pérdida de la confianza de los inversionistas. Asimismo, en la gran mayoría de las jurisdicciones alrededor del mundo, las ICO son un mecanismo no regulado de captación de dinero.

para Seguridad IT

Los algoritmos de machine learning o aprendizaje automático forman un modelo matemático en base a datos de entrenaido un elevado nivel de miento, aprovechando este modelo para organizaciones en vista realizar predicciones cuando se entregan

laciones.

matemático en base a datos de entrenamiento, aprovechando este modelo para realizar predicciones cuando se entregan nuevos datos. Por ejemplo, un sistema ML puede entrenarse con millones de correos electrónicos para que pueda determinar cuándo uno nuevo es spam o no.

MarketsandMarkets pronostica que el

mercado registrará crecimientos anuales

del 16,9% lo que llevará la cifra de negocio en 2023 a 16.500 millones de dólares.

La modalidad de seguridad como servicio

crecerá a buen ritmo en los próximos años

por diversos factores, entre los que los au-

tores del estudio destacan unas leves más

rigurosas de protección de los datos, el in-

cremento de la demanda de soluciones de

seguridad cloud y los altos costes y riesgos

que asumen las empresas cuando gestio-

nan soluciones de seguridad en sus insta-

Machine Learning, otra alternativa

Si bien los principios de esta tecnología se conocen y se estudian desde la década del 50, gracias a la computación en la nube y las plataformas de big data ha mejorado ampliamente la efectividad de las aplicaciones de la inteligencia artificial en la actualidad. Machine learning, en el contexto de ciberseguridad, puede permitir que los sistemas informáticos realicen pronósticos de amenazas, además de analizar anomalías con precisión antes de que explote una

Rubros de desarrollo para lA Security

SECTOR PÚBLICO

Internation de la Company (Company Company Comp

Fuente: Decide Solucionesw

vulnerabilidad.

Tecnologías más activas contra el Covid-19

12%

Ciberseguridad

Los sistemas de autenticación y contraseñas han sido por largo tiempo 'el talón de Aquiles' de los sistemas informáticos, siendo fácil para los cibercriminales su vulneración. Los desarrolladores de inteligencia artificial están concentrando sus esfuerzos para que la tecnología de reconocimiento facial sea mejorada. Un ejemplo es la que se usa en los dispositivos iPhone X, llamada Face ID. Esta funciona por medio de procesar los rasgos faciales del usuario utilizando sensores infrarrojos y motores neuronales integrados. El sistema IA elabora un modelo avanzado de la cara del individuo para la

11%

Blockchain

2%

Chatbots

identificación de correlaciones y patrones claves. Además, tiene la capacidad para adaptarse a los cambios de la cara, como el maguillaje o el crecimiento de vello facial.

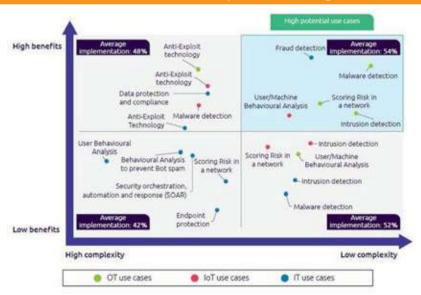
Otra amenaza frecuente en ciberseguridad es el phishing, dentro de las aplicaciones del machine learning se encuentra la posibilidad de prevenir estos ataques. ¿De qué forma? Por medio de rastrear fuentes activas de este delito, para así reaccionar con rapidez cuando una amenaza de esta índole sea detectada.

Para garantizar la protección, las compañías deben contar con una plataforma que permita escanear en tiempo real y continuo todos los contenidos a los que acceden los usuarios. De esta forma, es posible detectar y clasificar vulnerabilidades a tiempo y con un mayor grado de confiabilidad, para que las empresas puedan solucionar los problemas oportunamente.

Software antivirus basado en Inteligencia Artificial

El software antivirus tradicional funciona al escanear archivos en una red empresarial para ver si alguno de ellos coincide con

Casos de uso recomendados para IA en ciberseguridad



Fuente: Capgemini research institute

Fuente: Estudio de Grant Thorton

22%

Robótica

53%

Big Data/

Inteligencia Artificial

PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 64 • www.prensariotila.com www.prensariotila.com • 65 • PRENSARIO TILA | Junio 2020

Seguridad & IA, paso adelante vs. APTs



la firma de malware o virus conocidos. El problema con este enfoque es que depende de las actualizaciones de seguridad para el software antivirus cuando se descubren nuevos virus. Además, este método hace que el software antivirus tradicional sea lento en términos de detección de amenazas en tiempo real y hace que la implementación de un sistema escalable sea un desafío.

En contraste, el software antivirus basado en la IA en muchos casos utiliza la detección de anomalías para estudiar el comportamiento del programa. Los sistemas antivirus que utilizan AI se centran en detectar el comportamiento inusual generado por los programas en lugar de hacer coincidir las firmas de malware conocido.

Si bien el software antivirus tradicional funciona bien para las amenazas que se han encontrado e identificado anteriormente a través de su firma pública, este tipo de software no detecta y resuelve fácilmente las nuevas amenazas. Steve Grobman, vicepresidente ejecutivo de McAfee, afirma: 'El software antivirus más tradicional puede alcanzar un índice de detección de amenazas del 90%. La ventaja añadida que la IA aporta a la tabla en este caso de uso es que aumenta la tasa de detección de amenazas incluso al 95% o más'.

Los desafíos del mañana

Fuente: Statista

Uno de los grandes retos a los que se en-



frentan los profesionales de la seguridad y la fiabilidad informática es la de evitar que la inteligencia artificial se convierta en un arma de doble filo y, además de convertirse en una poderosa aliada a la hora de securizar los sistemas, también se vuelva un arma de ataque en manos de los ciberdelincuentes.

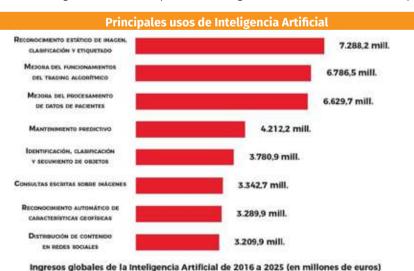
El fácil acceso a las herramientas en la nube ha facilitado que ya se hayan detectado los primeros ataques en los que se utilizan sistemas de inteligencia artificial para maximizar su alcance.

Por ello, la mayoría de los expertos en seguridad informática coincide en que la inteligencia artificial no debe ser sino una herramienta más integrada en los sistemas y dispositivos para optimizar su funcionamiento, pero necesita otros componentes para garantizar una mayor fiabilidad.

De esa forma, la seguridad del dispositivo o de la red no depende solamente de la eficiencia de los algoritmos y del aprendizaje de un determinado agente de inteligencia artificial, si no que se habilitan otros sistemas de protección alternativos preparados para hacer frente a esa amenaza.

Las aplicaciones de ciberseguridad se encuentran entre las aplicaciones de IA más populares en la actualidad. Esto se debe en gran parte al hecho de que estas aplicaciones se basan en la detección de anomalías para las cuales los modelos de aprendizaje automático son muy adecuados. Además, es posible que la mayoría de las grandes empresas ya tengan equipos de ciberseguridad, presupuestos de desarrollo de productos e infraestructura de TI para manejar grandes cantidades de datos.

Sin duda todo un reto para el futuro de la inteligencia artificial en el ámbito de la seguridad y la optimización de sistemas y dispositivos, que se plantea ante la dicotomía de desarrollar una herramienta basada en inteligencia artificial para luchar contra el cibercrimen, al tiempo que se desarrollan sistemas para evitar que ese mismo desarrollo se vuelva en su contra.



FERTINET. ¿Cielos despejados? Sepa cómo proteger su entorno de nube múltiple con Fortinet Security Fabric www.fortinet.com/lat

PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 66 • www.prensariotila.com

A transformar la seguridad IT



Por Nicolás Smirnoff

Cuando uno conversa con los CISOs, hoy en día destacan sobre todo dos factores como claves: que la ciberseguridad pasa no sólo a ser central dentro de la estrategia de seguridad IT, sino también central en las empresas, como rutina de negocio. Y segundo, el factor humano (la capa 8) como el más falible de todos, a la hora de una plataforma de seguridad. Con el Covid-19 y los aislamientos, ambos factores se multiplicaron.

En esta edición buscamos hacer un buen aporte a este desafío

de evolución: un informe sobre Inteligencia Artificial (IA) aplicada a seguridad, con todo lo último para evitar ataques como los craqueos al swift bancario. Además, hay que avanzar en servicios cloud, para agilizar las actualizaciones, la capacidad de reacción ante los ataques que inevitablemente van a ocurrir....

Los vendors regionales deben motivar a los CISOs en la superación, y viceversa. Generar círculos virtuosos, no viciosos, dentro del mercado IT.

Fortinet, contexto favorable al phishing

Fortinet anuncia los hallazgos del primer trimestre de 2020 de su plataforma Fortinet Threat Intelligence Insider Latin America, herramienta que recopila y analiza miles de incidentes de ciberseguridad a nivel global.

Tan sólo durante el mes de marzo y coincidiendo con el confinamiento por la pandemia del COVID-19 en la mayoría de los países, se produjo un promedio



Gustavo Maggi, Director Regional de Fortinet para Sudamérica Este

de 600 nuevas campañas diarias de phishing a nivel mundial, una estafa digital que envía mensajes con enlaces maliciosos y lleva al usuario a divulgar datos personales y bancarios en páginas web falsas o a descargar virus que controlan los dispositivos y roban información.

Como consecuencia de los ataques de phishing, **Fortinet** identificó un aumento del 131% en la incidencia de virus en marzo en comparación con el mismo período en 2019. La tendencia también se observó en los primeros meses del año, con un aumento del 17% de los virus en enero y del 52% en febrero, en comparación con los mismos meses del año pasado.

Gustavo Maggi, director regional de **Fortinet** para Sudamérica Este, afirma: 'Por lo general, el mayor número de ataques vienen en forma de exploits, que se aprovechan de las brechas y vulnerabilidades de los sistemas corporativos. Este trimestre, sin embargo, hemos visto un cambio en el comportamiento de los ciberdelincuentes, quienes ahora están intentando entrar en las redes a través de ataques de phishing, abusando de la confianza y la ingenuidad de las personas que buscan información sobre el COVID-19'.

'La situación se agrava por el uso continuo de las conexiones en el hogar debido a la modalidad de teletrabajo. Es esencial que las empresas tomen medidas para proteger a sus empleados y ayudarles a proteger sus dispositivos y redes. La principal recomendación para evitar el impacto de estos ataques de ingeniería social es educar a los empleados que trabajan de manera remota y a sus familias sobre la ciberseguridad'.

Check Point, soluciones de Gen V & Gen VI

Ramon Jimenez, Regional Vice President, Sales & Operations de Check Point, señala: 'A medida que el mundo se conecta y las redes continúan evolucionando, la

y las redes continúan evolucionando, la seguridad en los entornos de TI se vuelve cada vez más compleja. Los niveles, sin precedente, de ciberataques de múltiples vectores y a gran escala utilizando herramientas de ataque avanzado, están infligiendo un daño importante a las empresas y la reputación de las



Ramon Jimenez, Regional Vice President, Sales & Operations at Check Point

mismas. A nivel mundial, estamos en medio de un panorama de amenazas cibernéticas de 5ta generación, y los ataques de la Gen VI vendrán en un futuro muy cercano. Lo que las organizaciones necesitan es la ciberseguridad Gen V y Gen VI que ofrece prevención avanzada de amenazas en tiempo real en todas las redes, operaciones virtuales, en la nube, de oficinas remotas, móviles e IoT. Solo **Check Point** puede ofrecer esta arquitectura de seguridad totalmente integrada en todos los entornos empresariales'.

'Desde hace ya dos meses miles de empleados trabajan en remoto, una situación para la que muchas empresas no estaban preparadas desde un punto de vista estructural. De hecho, según datos de una encuesta realizada por **Check Point**, el 95% de empresas tienen retos de seguridad adicionales relacionados con el teletrabajo. Asimismo, un 61% de las empresas se muestran preocupadas por los riesgos de seguridad y los cambios que se necesitan para facilitar el teletrabajo'.

Jimenez, finaliza: 'Estamos trabajando en diferentes caminos para proteger mejor las cargas de trabajo en la nube y también estamos desarrollando el Infinity Portal, que servirá como puerta de entrada para todas las soluciones de seguridad de Infinity, especialmente en Cloud e IoT. Seguimos recibiendo reconocimientos de la industria, como la calificación AA de NSS Labs para SandBlast Agent, obtuvimos la certificación en dos criterios comunes para R80.30 y ampliamos nuestro Programa de Socios de Global que fortalecerá nuestra alineación con nuestros socios de negocio'.





Ramón Jiménez VP de Check Point para Latin America

Highlights de Check Point en 2020

A medida que el mundo se conecta y las redes continúan evolucionando, la seguridad en los entornos de TI se vuelve cada vez más compleja. Los niveles, sin precedente, de ciberataques de múltiples vectores y a gran escala utilizando herramientas de ataque avanzado, están infligiendo un daño importante a las empresas y la reputación de las mismas,. A nivel mundial, estamos en medio de un panorama de amenazas cibernéticas de 5ta generación (Gen V), y los ataques de la Gen VI vendrán en un futuro muy cercano. Lo que las organizaciones necesitan es la ciberseguridad Gen V y Gen VI que ofrece prevención avanzada de amenazas en tiempo real en todas las redes, operaciones virtuales, en la nube, de oficinas remotas, móviles e IoT. Solo Check Point puede ofrecer esta arquitectura de seguridad totalmente integrada en todos los entornos empresariales.

Ante el CoronaVirus, qué acciones y desarrollos diferentes se hacen

Desde hace ya dos meses miles de empleados trabajan en remoto, una situación para la que muchas empresas no estaban preparadas desde un punto de vista estructural. De hecho, según datos de una encuesta realizada por Check Point, el 95% de empresas tienen retos de seguridad adicionales relacionados con el teletrabajo. Asimismo, un 61% de las empresas se muestran preocupadas por los riesgos de seguridad y los cambios que se necesitan para facilitar el teletrabajo, mientras que mejorar la seguridad del acceso remoto (55%) y los End Point (49%) se sitúan también entre los dolores de cabeza de las empresas a la hora de hacer frente a las amenazas del mundo virtual.

Qué se viene de Check Point a futuro, de aquí en más

Estamos trabajando en diferentes caminos para proteger mejor las cargas de trabajo en la nube y también estamos desarrollando el Infinity Portal, que servirá como puerta de entrada para todas las soluciones de seguridad de Infinity, especialmente en Cloud e IoT. Seguimos recibiendo reconocimientos de la industria, como la calificación AA de NSS Labs para SandBlast Agent, obtuvimos la certificación en dos criterios comunes para R80.30 y ampliamos nuestro Programa de Socios de Global que fortalecerá nuestra alineación con nuestros socios de Negocio.

Principales nuevos productos que se suman a la oferta en el 2020

En ciberseguridad no hay segundas oportunidades, por lo que la mejor estrategia de protección se basa en prevenir los ataques y, por tanto, sus potenciales consecuencias. En Check Point seguimos innovando. Recientemente lanzamos nuestras nuevos Quantum Security Gateways que ofrecen seguridad sin compromisos. Quantum está ampliando la arquitectura Infinity con 15 nuevos modelos de Gateways. Todos ellos incluyen el más alto nivel de seguridad ya todos que traen Sandblast Network Zero-day de manera stándar. Como es parte de Infinity, también le permite al usuario más de 60 servicios de seguridad para prevenir los ataques más sofisticados.



Francisco Robayo Director de Ingeniería para Latin América

También mejoramos nuestra seguridad con el lanzamiento de R80.40, el software de Gestión de Seguridad y Prevención de Amenazas más avanzado en la industria para Data Centers, Cloud, Mobile, Endpoint e IoT y con nuevos SOC 2.0, Threat Hunting e Intelligence, asi como WAAP y Seguridad para Contenedores y Serverless.

Sophos, ransomware & protección

Sophos presenta los resultados de la encuesta global 'El Estado del Ransomware 2020', la cual indica que el 44% de las organizaciones de Colombia fueron víctimas de ransomware el año pasado y apenas el 19% de ellas lograron detener el ataque antes de que su información fuera encriptada por ciberdelincuentes.



Chester Wisniewski, científico principal de Investigación de Sophos

El informe establece que el pago promedio global por la recuperación de la información de las empresas alcanza los US \$761,106; lo que contrasta con el hecho de que 26% de las 5 mil compañías encuestadas en 26 países, sucumbieron al chantaje de los cibercriminales, mientras que en nuestro país menos del 19% decidieron pagar para recuperar su información.

Sin embargo, el pago de un rescate no garantiza en un 100% la recuperación de los datos, ya que, a nivel mundial, el 73% de los ciberdelincuentes tuvieron éxito en el cifrado de la información robada.

Chester Wisniewski, científico principal de Investigación de Sophos: 'Pagar el rescate parece ser una forma rápida de restaurar los datos. Pero los hallazgos de Sophos muestran que no hace mucha diferencia en términos de tiempo y costos para las empresas, ya que es poco probable que los ciberdelincuentes utilicen una sola clave de descifrado para la información. Es decir, los atacantes pueden compartir varias claves con las víctimas para restaurar los datos, lo que puede ser un asunto complejo y que requiere mucho tiempo'.

GlobalSign, flexibilidad & escalabilidad

GlobalSign anuncia el lanzamiento de su nueva plataforma automatizada de Infraestructura de clave pública (PKI), Atlas. En el futuro, Atlas será la plataforma para todas las soluciones de GlobalSign, lo que le permitirá 'cargar' de todas las iniciativas de PKI para los clientes.



Lila Kee, gerente general

Las soluciones existentes se agregarán gradualmente a *Atlas* en los próximos

meses y durante el próximo año. El primero en implementarse es el Portal de inscripción automatizada (AEG) de **GlobalSign**, que permitirá a los clientes aprovisionar y administrar identidades, con rapidez y automatización. *AEG* aprovecha el nuevo motor *Atlas* al permitir que los administradores de TI implementen fácilmente certificados en puntos finales nuevos o intercambien certificados en puntos finales existentes con solo unos pocos clics.

Lila Kee, gerente general de GlobalSign: 'Sin herramientas flexibles y escalables que sean fáciles de usar, las organizaciones intentan configurar y ejecutar su propia Autoridad de Certificación privada, generalmente una CA de Microsoft, que tendrán que instalar manualmente y administrar a través de métodos anticuados, donde las trampas de la mala administración son numerosas y, en última instancia, más dañinos. El lanzamiento de Atlas simplifica y automatiza todo el proceso de PKI y gestión de certificados. Es realmente un gran avance para GlobalSign y la industria de la identidad, y será un gran impulso para nuestros clientes'.

McAfee, con Zyxel: mayor seguridad para PyMEs

McAfee impulsa su nueva alianza con **Zyxel**, desarrolladora de soluciones empresariales de seguridad basadas en IA y la nube, con la que planean ofrecer a sus clientes una solución de seguridad integrada en un solo dispositivo, especialmente diseñada para cubrir las necesidades de las PyMEs.

Comenta **Javed Hasan**, responsable global de Estrategia de Productos y Alianzas Empresariales de **McAfee**: 'Las pequeñas empresas necesitan apoyo en ciberseguridad ahora más que nunca, Los mantenemos protegidos ante ciberamenazas para que los clientes puedan centrarse en la gestión de su negocio. Por lo general, estas

empresas de tamaños modestos solicitan soluciones de seguridad robustas a la par que fáciles de implementar y gestionar, pero, sobre todo, que se ajusten y personalicen según sus necesidades y tamaño'.

'La integración del antimalware de McAfee en la familia de firewalls ATP de alta gama de Zyxel proporcionará las soluciones más avanzadas del mercado en detección de malware, rendimiento en seguridad y filtrado web. Además, Zyxel también ha anunciado la incorporación de los modelos ZyWall ATP100W y ATP700 a la serie de productos de seguridad para PYMES Advanced Threat Protection (ATP) Firewall'.



SonicWall, ciberamenazas dirigidas

El equipo de investigación de amenazas de **SonicWall** ha encontrado un nuevo ransomware conocido como *Instabot*.

El ransomware es un tipo de ataque a través de software malicioso que infecta el computador del usuario y muestra mensajes que exigen el pago de un rescate para que el sistema vuelva a funcionar. El objetivo de los ciberdelincuentes es recibir dinero y, en este caso, según las evidencias de SonicWall, lo que están solicitando es el pago de bitcoin.

La amenaza se está extendiendo activamente y el servidor web utilizado por los operadores está actualmente en línea. Los operadores cobran US\$980 en Bitcoin para la recuperación de archivos, pero también ofrecen un descuento del 50%, si el pago se realiza dentro de las 72 horas.

Según el informe anual de ciberamenazas de SonicWall, los ataques de *ransomware* dirigidos paralizan a las víctimas. Si bien el volumen total de ransomware (187,9 millones) disminuyó un 9% durante el año, los ataques altamente selectivos dejaron paralizados a muchos gobiernos estatales, provinciales y locales, eliminando los servicios de comunicaciones por correo electrónico, webs, líneas de teléfono e incluso oficinas enteras.

LA EVOLUCIÓN DE LA CIBERSEGURIDAD.

CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL,
NATIVO EN LA NUBE,
COMPLETAMENTE SINCRONIZADO

Conozca más sophos.com/es

M McAfee

ESET advierte sobre DEFENSOR ID

еѕет

Los investigadores de **ESET** han analizado una aplicación para *Android* extremadamente

peligrosa que puede realizar una serie de acciones nefastas. En particular, la limpieza de la cuenta bancaria de la víctima o de la billetera de criptomonedas, así como el secuestro de sus cuentas de correo electrónico o redes sociales. Bajo el nombre de 'DEFENSOR ID', este troyano bancario estaba disponible en **Google Play** al momento de realizar el análisis. Si bien la aplicación está equipada con funcionalidades para el robo de información, una de las cosas que hace que este troyano bancario sea excepcionalmente peligroso es que después de ser instalado requiere de una sola acción por parte de la víctima (habilitar el Servicio de Accesibilidad de Android) para liberar su funcionalidad maliciosa por completo.

Bajo el nombre desarrollador figuraba 'GAS Brazil', lo cual sugiere que los ciberdelincuentes detrás de esta aplicación apuntaban a usuarios brasileños. Además de incluir el nombre del país, el nombre de la aplicación probablemente refleje la intención de mostrar relación con la solución antifraude llamada 'GAS Tecnologia'. Ese software de seguridad es comúnmente instalado en las computadoras en Brasil, ya que varios bancos requieren su uso a la hora de iniciar sesión en su servicio de banca en línea. Sin embargo, además de la versión en portugués, también hay una versión en inglés de la aplicación DEFENSOR ID, y esa aplicación no tiene restricciones geográficas ni de idioma.

La aplicación *DEFENSOR ID* logró llegar a la fuertemente protegida tienda de Google Play gracias a su extrema cautela. En este sentido, sus creadores redujeron la superficie maliciosa de la aplicación al mínimo al eliminar todas las funcionalidades potencialmente maliciosas, excepto una: abusar del Servicio de Accesibilidad.

ZMA, soluciones para un teletrabajo seguro

En el actual contexto de pandemia y aislamiento social obligatorio, el teletrabajo adquirió un rol clave en nuestra sociedad. En este sentido, la seguridad informática y la gestión segura de la infraestructura tecnológica se convierten, hoy en día, en herramientas aún más fundamentales.



Leonardo Ramos, Chief Technology Officer de ZMA IT

Leonardo Ramos, Chief Tech-

nology Officer de **ZMA IT Solutions** afirma: 'el teletrabajo hizo notoria la necesidad de muchas soluciones de software que, en una gran mayoría, las empresas han adaptado. El desafío ahora es asegurar la seguridad de la información y la agilidad en el trabajo diario'.

'En **ZMA IT Solutions** ofrecemos soluciones de seguridad informática de **ESET**, con las más nuevas tecnologías de detección de malware; herramientas de **ManageEngine** de acceso remoto rápido, seguro y confiable a sistemas críticos y endpoints; soluciones eficientes de **Netskope** basadas en la nube para proteger la información de las empresas; y sofisticadas herramientas de **Safetica** para auditar la labor remota de los colaboradores'.

El conocimiento de los especialistas de **ZMA**, las sofisticadas tecnologías y los 13 centros de investigación de **ESET** permiten detectar y prevenir amenazas antes de que afecten los sistemas de las empresas.

Hillstone reconocida por Gartner

Hillstone Networks anuncia que ha sido incluido exitosamente en la *Guía de mercado de Gartner* para las plataformas de protección de la carga de trabajo en la nube, con su solución *CloudHive*.

Con el fin de informar mejor a los clientes sobre las

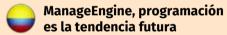
Con el fin de informar mejor a los clientes sobre las mejores prácticas y la orientación de adquisición para soluciones en el espacio de CWPP que se correspondan con sus necesidades y requisitos, **Gartner** ha agrupado a los proveedores en ocho capas. **Hillstone Networks** es reconocido en 'Segmentación basada en identidad, capacidades de visibilidad y control' para *CloudHive*.



Timothy Liu, CTO y cofundador de Hillstone Networks

Timothy Liu, CTO y cofundador de **Hillstone Networks**, señala: 'Nuestras soluciones abordan los problemas de los clientes de la vida real, por lo que para nosotros, el valor agregado que significa para **Hillstone Networks** ser incluido en la Guía de mercado de **Gartner** (con su solución *CloudHive*) aborda la necesidad de un cliente de visibilidad y control de sus redes virtuales'.

Hillstone CloudHive proporciona tecnología de microsegmentación para asegurar cada máquina virtual (VM) en un entorno de nube a fin de proteger los activos críticos de una empresa. Los servicios de seguridad a pedido se pueden aplicar a todas y cada una de las nuevas cargas de trabajo y máquinas virtuales a través de su escalabilidad.



Andrés Mendoza, jefe técnico para LATAM de ManageEngine, indica: 'En Colombia, tan solo un año después de haber entrado el Siglo XXI se evidenció un aumento en el ingreso de estudiantes a programas de educación superior'.

'Las nuevas tecnologías y la velocidad a la que evolucionan están abriendo puertas a nuevas carreras en el desarrollo de soluciones que aprovechan el análisis de datos, las capacidades de IA y ML, la automatización de procesos robóticos (RPA) para las operaciones de red y el análisis de comportamiento utilizando ML y la tecnología de realidad virtual (VR) . Por esta razón, una de las cosas más importantes a tener en cuenta cuando se está en el campo de TI es nunca dejar de aprender y educar para actualizar a empleados en estos campos, con el objetivo de que se adapten y dominen las tendencias actuales, y las que están por venir'.



Oficinas Regionales

ARGENTINA | BRASIL | CHILE | COLOMBIA | MEXICO

thalescol.com

THALES

+1 (408) 433-6000

PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 72 • www.prensariotila.com

Kaspersky, nuevo portal para socios de negocio

Kaspersky anuncia el nuevo portal de autoservicio de Administración de Licencias, disponible para todos los socios de negocio en América Latina, a través del cual podrán solicitar de manera rápida y sencilla cualquiera de los productos de protección de endpoint, así como licencias para la plataforma de concientización y capacitación en temas de seguridad, bajo un modelo de suscripción mensual de pago por uso, o de suscripción anual.



Gustavo Cols. director de Canales B2B para América Latina en Kaspersky.

Gustavo Cols, director de Canales B2B para América Latina en Kaspersky: 'Este nuevo portal permite al canal además de solicitar nuestros productos, también gestionar las licencias que sus clientes están utilizando, aumentar o disminuir la cantidad de nodos, así como tener una visibilidad completa de las suscripciones mensuales y anuales de sus clientes. Podrán emitir y descargar reportes, generar licencias de prueba y manejar las renovaciones de manera automática. Esta automatización le da la posibilidad a nuestros socios de recibir un código de activación en un par de minutos, vs horas o días en un modelo tradicional de distribución'.

Radware, monitoreo de red eficiente

La Organización Mundial de la Salud (OMS) alertó a la población sobre ataques y estafas que aprovechan los temores frente a la propagación del coronavirus. En es-

pecífico, la organización reveló que cibercriminales se hacen pasar por trabajadores de esta agencia de la ONU y piden

claves de entrada personales a sitios web, el envío de documentos por correo electrónico o donaciones directas para planes de respuesta de emergencia o recaudación de fondos.

:: radware

En este sentido, Radware reveló que sus monitoreos del tráfico de Internet para rastrear amenazas muestran un aumento inesperado en el tráfico de bots maliciosos en las plataformas de comercio electrónico y redes sociales de industrias y comercios, a partir de la

De acuerdo con la compañía, un 58,1% de estos bots pueden imitar el comportamiento humano, lo cual los faculta para esconder su identidad y crear cuentas falsas en los sitios de redes sociales para publicar información como un usuario genuino. Entre los sitios web de medios de comunicación y las plataformas de comercio electrónico fueron uno de los objetivos más atacados por bots maliciosos en el mes de febrero.

A10 Networks, más IA contra ataques DDoS

Comenta Alex Maduro, VP para América Latina y el Caribe de A10 Networks: 'Nuestra suite de Seguridad 5G, Orion, permite a los operadores de telefonía móvil y proveedores de servicios estar preparados para la transformación del negocio que trae 5G y NFV. La suite brinda a los clientes la posibilidad de cumplir con los requisitos necesarios de hoy y les ayuda a proteger sus redes para el futuro al brindar seguridad, escalabilidad, agilidad y análisis, mientras se integra con un ecosistema de socios líder en la industria'.



Alex Maduro, VP para América

'Hemos ganado tres prestigios premios en Seguridad TI en lo que va del 2020 por lo novedoso y diferencial de nuestras soluciones. Ganamos el premio Infosec de la revista Cyber Defense 2020 como mejor producto, Seguridad Multi-Nube para nuestro producto de entrega de aplicaciones, Thunder ADC. Ganamos el mismo premio por nuestro producto Thunder TPS que protege a empresas, gobiernos y proveedores de servicio contra la constante ola de ataques de denegación de servicio (DDOS) que sufren diariamente. Este ultimo por mostrar liderazgo y diferenciadores claros contra nuestros competidores por el uso de AI (Artificial Intelligence) y ML (Machine Learning) en nuestra solución de protección contra ataques DDOS. También recibimos dos premios de los Premios de Excelencia de la Guía de Productos de Seguridad TI. A10 ganó una medalla de plata en la Tecnología de Seguridad "Hot" del Año, Inteligencia artificial en la categoría de Seguridad por nuestro producto Thunder TPS, y una medalla de oro en la Tecnología de Seguridad "Hot" del Año, Information Technology Cloud / SaaS por nuestro producto Thunder ADC'.



Avast, ransomware en pandemia

Avast anuncia un aumento del 50% en los ataques de ransomware en Argentina durante la pandemia en comparación con enero y febrero de 2020. La mayoría de los intentos se hicieron en marzo, mientras que en abril los valores comenzaron a volver a la normalidad. En todo el mundo, los expertos de Avast observaron un 20% más de ataques de ransomware.

Jakub Kroustek, investigador de Malware de **Avast**: 'Durante la pandemia, en marzo y abril, tuvimos que proteger a un 50% más de usuarios en Argentina contra ataques de ransomware que a principios de año, en enero y febrero'.

Los analistas están observando actualmente dos tendencias principales. La primera son los ataques a gran escala dirigidos a usuarios finales y pequeñas empresas de fabricación y servicios. El ransomware generalmente se propaga a través de correos electrónicos, kits de explotación o como parte de software ilegal, y las cepas más comunes han sido Phobos, CrySiS o STOP ransomware.



10 AÑOS POTENCIANDO EL DESARROLLO DE LAS EMPRESAS DE LA REGIÓN

PARTICIPE DE LAS PRÓXIMAS FECHAS:

CONO SUR - 02 de iunio

Argentina, Chile, Bolivia, Uruguay, Paraguay

CENTROAMÉRICA - 09 de junio

Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá

LATAM - 11 de junio

Colombia, Ecuador, Perú, Venezuela

BRASIL - 14 de julio

Inscríbase ingresando en:

www.esetsecurityday.com













PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 74 • www.prensariotila.com

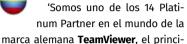






Seguridad América: potenciando el teletrabajo

Afirma, Francisco Santibañez, gerente comercial de Seguridad América: 'El difícil momento que atraviesan nuestros países nos obliga a apoyar a las empresas y gobiernos con soluciones que hacen más sencillo el trabajo desde casa'.





Francisco Santibañez, gerente comercial de Seguridad

pal software de acceso y soporte remoto del mercado, descargado 400.000 veces al día. Ingrese desde el equipo de su hogar al notebook de la oficina y trabaje como si estuviese allí, así de simple. O realice videoconferencias con hasta 300 personas usando la máxima seguridad con cifrado de extremo a extremo de 256 bits y certificación ISO 2001'.

'Si está pensando en crear una tienda en línea o un acceso con clave para sus visitantes necesita autenticar su página web (mostrar su razón social) y quitar el mensaje 'no seguro' en la barra de direcciones, para lo cual le ofrecemos los candados digitales SSL/TLS de la primera autoridad certificadora europea, GlobalSign'.

Santibañez, finaliza: 'Sabemos que las estafas cibernéticas como el phishing aumentaron más de 600% solo en febrero y marzo, por lo que se hace una obligación mostrar que los emails que enviamos son realmente nuestros y no de suplantadores. La tecnología S/MIME de GlobalSign le permite firmar digitalmente sus correos electrónicos para autenticarse como el remitente legítimo de sus mensajes y además ofrece cifrado de la forma más sencilla, si usa un Smartphone o un cliente de correo como Outlook, nosotros le ayudamos a activar estas firmas digitales en minutos'.

Thales: protección contra ciberatacantes

Thales ofrece acceso gratuito a un nuevo estudio realizado por su centro de Inteligencia de amenazas cibernéticas para ayudar a las organizaciones a comprender y prevenir estos riesgos en este momento difícil.

como troyanos o ransomware.

SECURITY ADVISOR

THALES

El estudio realizado por el equipo de inteligencia cibernética de amenazas de Thales muestra que el patrón de actividad cibernética maliciosa coincide con la propagación mundial de Covid-19, con ataques importantes informados a lo largo del mundo. Los hackers están utilizando la pandemia como una oportunidad para llevar a cabo ataques cibernéticos específicos. Algunas de las nuevas aplicaciones de Android que rastrean la

Para ayudar a cumplir con los requisitos de seguridad de TI de las empresas, organizaciones y sus empleados, Thales ahora ofrece acceso gratuito a dos soluciones de colaboración remota: la aplicación de chat y llamada profesional Citadel y las soluciones de teletrabajo seguras Cryptobox, que ya son ampliamente utilizadas por agencias gubernamentales y grandes clientes empresariales.

propagación del virus, por ejemplo, están infectadas con malware

La conexión remota a aplicaciones corporativas y servicios en la nube también puede estar en riesgo, especialmente cuando los empleados trabajan de forma remota. Para ayudarlos a conectarse de forma segura, Thales también ofrece su solución SafeNet Trusted Access. Los riesgos son significativamente más altos de lo habitual en estos tiempos difíciles, por lo que es más importante que nunca proteger sus datos, sus redes y sus sistemas de información para evitar crear una crisis cibernética además de la crisis de salud que va enfrentamos.

Security Advisor: la vulnerabilidad del password

De acuerdo con Security Advisor es sabido que cuanto más larga y compleja sea una contraseña, más alto será su work factor, lo que es lo mismo que decir que mayor será el esfuerzo computacional requerido para adivinarla y así acceder al sistema protegido, en forma no autorizada. Se estimula y a menudo se fuerza los usuarios a utilizar contraseñas con un work factor elevado, contraseñas fuertes, que den una

mayor seguridad que otras más simples y cortas. Y aquí aparecen requerimientos relativos a la cantidad mínima de caracteres que debe tener una contraseña, los tipos de caracteres que deben considerarse en su composición y una serie de otros factores que buscan complejizarla. Todo esto, si bien puede fortalecer la seguridad, no necesariamente siempre lo logra.

Tal vez sea hora de reevaluar los contextos en que se utilizan contraseñas como única forma de autenticar a los usuarios. Hoy en día las contraseñas dejaron de ser efectivas a estos fines. Ya no alcanza con saber algo, es necesario contar con algún otro elemento, otro factor diferente, por ejemplo, tener algo. Y de hecho, lo usamos frecuentemente, cada vez que accedemos a un cajero automático. Tenemos una tarjeta y sabemos un PIN. No nos alcanza con una sola de las dos cosas, se requiere de la concurrencia de ambas.



WatchGuard: nueva solución para Pymes

WatchGuard Technologies anuncia el lanzamiento de Business Network Protect (BNP) Complete, una solución de seguridad de clase empresarial para pequeñas y medianas empresas creada en colaboración con Deutsche Telekom. Con el Internet rápido de Deutsche Telekom y los servicios de seguridad líderes en la industria de WatchGuard, esta oferta 'todo en uno' está diseñada para simplificar la entrega de seguridad crítica para organizaciones o entornos de oficinas domésticas que carecen de los recursos necesarios para defenderse contra los ciberataques. La solución BNP Complete combina un módem DSL y un router Wi-Fi con protecciones de seguridad de clase empresarial; todo ello dentro del Firebox T35-DW de WatchGuard.



kaspersky BRING ON THE FUTURE



En ciberseguridad, la ventaja del primer movimiento es suya

Acceda a los productos de Kaspersky y proteja instantánea y continuamente a su empresa.

latam.kaspersky.com #bringonthefuture

Acceda aquí

PRENSARIO TILA | Junio 2020 www.prensariotila.com

Netskope: IA, protección & Cloud

Afirma Alain Karioty, Regional Sales Director de Netskope: 'Aprovecha la IA dentro de Netskope Security Cloud de muchas maneras diferentes, que incluyen cómo identificamos y determinamos la postura de seguridad de las aplicaciones, cómo inspeccionamos el conjunto de datos para detectar información confidencial y cómo investigamos y detectamos amenazas. Sin



Alain Karioty, Regional Sales Director

embargo, estas capacidades están integrados en el producto, en lugar de ser una oferta de IA independiente'.

'Hemos invertido mucho en el mercado latinoamericano en términos de equipo humano y, más recientemente, en la huella de nuestros datacenters. El motivo aquí es que Netskope ve el mercado de manera muy similar al resto del mundo en que tenemos muchos clientes de grandes empresas que tienen su sede en países de LATAM o tienen una presencia global que incluye la región. La necesidad de IA es universal y particularmente dentro de las grandes empresas como las que Netskope mantiene como sus clientes'.

'Netskope tiene un punto de vista único, ya que somos un proxy de nueva generación que se ubica entre las personas y sus destinos web y en la nube. Esto significa que vemos más transacciones que muchos fabricantes de seguridad. Este volumen nos permite probar modelos más rápido y llevar soluciones de inteligencia artificial al mercado más rápido'.

Axis, I+D & Machine Learning

Señala **Leopoldo Ruiz**, director regional para América Latina de **Axis**: 'En medio del contexto global actual, estamos funcionando prácticamente con normalidad. Afortunadamente, no hemos sufrido ningún desabastecimiento grave en cuanto a nuestras soluciones. Nos encontramos en constante contacto con todos nuestros distribuidores e integradores como siem-



Leopoldo Ruiz, director regional para América Latina

pre lo hemos hecho, reforzando el modelo de distribución, cualquiera sea la circunstancia que estemos atravesando'.

'Tenemos una inversión en I+D de alrededor del 12% de nuestras ventas, apostamos a la innovación y el desarrollo de nuevos productos y soluciones. Algo que nos caracteriza es la visión de largo plazo. La Inteligencia Artificial y Machine Learning forman parte de nuestras soluciones desde hace mucho tiempo. Esta tecnología brinda grandes funcionalidades a los productos, ya que al principio puede comenzar distinguiendo entre objetos y personas, todo esto lo va aprendiendo el analítico para disminuir de forma dramática el hecho de lanzar señales en falso. Esto es algo en lo que hemos trabajado durante mucho tiempo y seguiremos trabajando. De forma analítica se puede determinar perfectamente una persona, sus extremidades, su movimiento. La capacidad de diferenciar un animal de una persona, o niño, permite que se continúe sumando más inteligencia (si es hombre o mujer, edad) y conforme la necesidad del cliente va cambiando'.

Trend Micro: COVID-19 en campañas maliciosas

Los investigadores de **Trend Micro** buscan periódicamente muestras en campañas maliciosas relacionadas con COVID-19. Durante el último mes, las palabras COVID-19 y Coronavirus se están utilizando en una variedad de campañas maliciosas que incluyen correo electrónico no deseado, BEC, malware, ransomware y dominios maliciosos.

A medida que los usuarios se adaptan a los nuevos métodos de trabajo, deben tener cuidado con los ciber delincuentes que utilizan herramientas populares en línea, comparten software y archivos adjuntos para sus estafas. Trend Micro Research encontró correos electrónicos relacionados con el coronavirus con archivos adjuntos maliciosos enviados a los usuarios desde febrero de 2020.

Así mismo, se encontraron estafas continuas de compromiso de correo electrónico corporativo (BEC) que usan la enfermedad como un gancho. Los esquemas de BEC generalmente funcionan engañando a los objetivos para que transfieran dinero a un delincuente que se hace pasar por alguien de la misma empresa.

HelpSystems, Pen Testing eficiente



HelpSystems se encuentra potenciando su posición en el mercado de Seguridad IT, muestra de ello es la reciente adquisición de



Cobalt Strike, solución líder de Test de Penetración que permite a las empresas detectar vulnerabilidades en su red de TI imitando las tácticas y estrategias de ataque que realizan un hacker.

Encontrar y explotar vulnerabilidades en una infraestructura de TI es lo que intenta constantemente los cibercriminales en todo el mundo. El panorama de amenazas en 2020 y el futuro próximo estará marcado por intentos deliberados y constantes de acceso a información valiosa y sensible desde servidores controlados tanto en la nube como en las propias oficinas de la empresa. Las organizaciones necesitan saber a qué se enfrentan y cómo responder sus sistemas ante una intrusión exitosa. El Pen Testing es una herramienta altamente efectiva y necesaria para lograrlo.

Esta nueva adquisición complementaria de la unidad de negocio Core Security de HelpSystems, al recopilar las mejores herramientas en esta categoría y combinarlas con sólidos servicios profesionales, con el fin de expandir la oferta de soluciones de Seguridad de infraestructura que ofrece HelpSystems.

PROTEGE TU APLICACIÓN

PROTECCIÓN DE NUBE WAF, BOTS Y DDoS

¡GRÁTIS POR 30 DÍAS!



Cobertura completa contra amenazas comunes y ataques de día cero



Generación automática de política de seguridad, basada en análisis de comportamiento



Protección contra los ataques Top 10 de OWASP y más de 150 vectores listados por el OWASP



Detecta y mitiga amenazas automatizadas: toma el control del tráfico de bots



Inicia el onboarding



www.radware.com

NETSCOUT, y el rol del 'Guardian del mundo conectado' 'firma remota'

NETSCOUT da a conocer los resultados financieros para su cuarto trimestre y el año fiscal completo 2020 que finalizó el 31 de marzo 2020.

Anil Singhal, presidente y CEO de NETSCOUT, señala: 'Para el año fiscal 2020, obtuvimos un sólido crecimiento de las ganancias por acción en ingresos relativamente estables en comparación con el 2019, excluyendo el negocio de HNT Tools, a pesar de algunos retrasos en los



presidente y CEO de

pedidos en nuestro cuarto trimestre a raíz de la pandemia global por el COVID-19. Estas demoras ocurrieron en uno de nuestros trimestres históricamente más fuertes, va que los clientes se centraron en ajustar sus operaciones para reaccionar a la situación del Coronavirus en rápida evolución'.

'En estos tiempos sin precedentes, nuestro propósito como 'Guardianes del mundo conectado' nunca ha sido más importante. Nuestros clientes confían en nuestras soluciones de seguridad y garantía de servicio para respaldar y proteger redes e infraestructuras críticas que conectan a las personas y respaldan a las empresas de todo el mundo. Creemos que esta pandemia global podría acelerar ciertas tendencias, como la transformación digital y la migración a la nube, los requisitos de seguridad y 5G a largo plazo. Estamos comprometidos y bien posicionados para cumplir con nuestro propósito. A medida que avanzamos, mantendremos nuestro enfoque disciplinado de administración de costos y capital mientras continuamos innovando e invirtiendo en nuestra tecnología y soluciones para mantener nuestra posición de liderazgo'.

CertiSur: el momento para

Desde CertiSur afirman que la actual pandemia que asola a todos los países ha CertiSur generado la necesidad de migrar de manera inmediata al trabajo en el hogar. Incluso antes de la actual crisis mundial, las organizaciones buscaban innovar y digitalizar sus negocios para ahorrar tiempo y dinero. Si bien no todas las actividades laborales pueden desempeñarse con la modalidad de 'home office', muchas empresas y organizaciones que suponían que eso era imposible lo han tenido que implementar forzosamente para asegurar la continuidad de sus negocios.

La firma digital o electrónica de documentos permite a los empleados remotos firmar documentos de forma segura en cualquier momento, desde cualquier parte del mundo y en cualquier dispositivo. Por lo tanto, éste es el momento adecuado para incorporar la firma, ahorrando tiempo, brindando seguridad y teniendo la tranquilidad de que los documentos firmados nunca caducarán. Muchos son los usos de esta tecnología. Desde hace más de 20 años, CertiSur ha montado infraestructuras de certificados digitales que permiten la firma de contratos de compra venta, transacciones bancarias sobre Internet, comunicaciones y correos internos, presupuestos y órdenes de compra, etc. Como se aprecia, su utilización es tan amplia como las necesidades de cualquier organización que requiera implementar circuitos digitales en reemplazo de procesos en papel.

La seguridad de los documentos firmados electrónicamente está proporcionada por la firma digital, de esta forma, se garantiza que el contenido del documento digital, cualquiera sea el mismo (texto, fotos, gráficos, etc.), no sea modificado y se pueda comprobar su origen, al identificar al remitente.

Lumu Technologies, defender vs atacar

Lumu Technologies llevó a cabo el Illumination Summit: En fútbol y ciberseguridad, defender es más difícil que atacar, que contó con la presencia del ex arquero de la Selección Colombia, Óscar Córdoba como invitado de honor. En la sesión, la empresa presentó su visión sobre la criticalidad y la urgencia de visua-

lizar compromisos en tiempo real en la era post pandemia.



Ricardo Villadiego y Óscar Córdoba, protagonistas del

La ciberseguridad requiere una transformación inmediata. Es evidente que existe un problema y su raíz es que muchas de las estrategias se crearon únicamente para evitar que el adversario ingrese, pero muy poco o nada se ha desarrollado para identificar cuando el adversario se encuentra adentro.

Ricardo Villadiego CEO y Fundador de Lumu Technologies afirma: 'Si una estrategia está diseñada exclusivamente para mantener al atacante afuera, está destinada al fracaso. Lumu cuenta con las herramientas y los procesos adecuados para que nuestros clientes puedan medir el compromiso en tiempo real. Creemos que hacerlo de una manera intencional y constante debe ser una prioridad para las organizaciones, es por esto que hemos creado soluciones como Lumu Free, que permite de manera gratuita dar a todas las empresas la capacidad y la ventaja de saber cuándo y cómo se comunican sus bienes frente con la infraestructura maliciosa'.



Hikvision, impulsando campaña 'cierre seguro'

Camilo Muñóz, Channel Sales Director de Hikvision México, indica: 'La compañía ofrece productos de última generación de instalación sencilla para que los dueños de los negocios no dejen de atender a un proveedor que toca su puerta, pues de forma remota, el cliente puede contestar cuando tocan su timbre. Y aunque no puede abrir su puerta por no estar presente, sí consigue dar seguimiento a cada situación que se ostente en el lugar. Contamos con equipos para video vigilancia y de seguridad que se pueden manipular, controlar y configurar de forma remota con toda seguridad v ver lo que sucede desde la comodidad del hogar, desde equipos muy sencillos DIY (Hágalo Usted Mismo) que pueden ser instalados por el usuario final, hasta equipos profesionales que requieren apoyo de un experto según sea la necesidad'.



Tome el control con nuestra solución de entrenamiento y concientización en ciberseguridad para usuarios finales.





PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 80 • www.prensariotila.com

Dispositivos disruptivos, disponibles hoy



La tecnología disruptiva es una innovación tecnológica que deja totalmente obsoletas las que se estaban usando hasta ese momento. En el momento actual con el gran número de innovaciones que se producen, las empresas están obligadas a renovarse de manera constante para evitar quedarse atrás en la carrera con sus competidores.

Las innovaciones disruptivas son en un inicio mucho más económicas que los servicios o productos ya establecidos. Van dirigidas incluso a un público de poder adquisitivo menor que no es tomado en cuenta por las empresas ya posicionadas.

Al empezar de esta manera, no solo se habla de una inversión inicial más accesible, sino también de la posibilidad de ampliar el mercado a límites nunca antes vistos, esto gracias al uso de nuevas tecnologías. Propician la creación de mercados al auspiciar la entrada a ideas capaces de trazar nuevas necesidades en los consumidores.

Innovación & disrupción

Ante mayor autonomía por parte de los consumidores es natural que surjan nuevas oportunidades de innovación, por lo que las tecnologías disruptivas suelen tener como consecuencia otro rompimiento hacia lo nuevo.

Las empresas, gracias a tecnologías disruptivas, compiten de manera mucho más sencilla no solo a nivel local sino incluso internacional, por lo que la búsqueda constan-



Fuente: El Samsung Galaxy Z Flip, Moto Razr y Huawei Mate X están disponibles actualmente en el mercado

Impresión 3D, innovación cross industry

Miller mortification



La impresión 3D permite la fabricación de diversos objetos: maquetas, repuestos, prótesis, entre otros.

te de innovación es prioridad.

Entre los principales dispositivos disruptivos, que ya se encuentran en el mercado, encontramos: Impresión 3D. Se han convertido en dispositivos al alcance de cualquier empresa, e incluso para uso doméstico. La capacidad de evolucionar de este tipo de soluciones ha permitido que impriman en muchos tipos de materiales como varios tipos de plásticos, polvo metálico para imprimir en metal, vidrio, hormigón, hielo e incluso alimentos. En estos momentos, estas impresoras son capaces de imprimir casi cualquier objeto, desde muebles, coches, comida, prótesis para operaciones.

En este sentido, de acuerdo con **Gartner**, para el 2023, 25% de los dispositivos médi-

> cos en los mercados desarrollados se imprimirán en 3D. La tecnología ayudará principalmente a preparar una operación quirúrgica creando modelos adaptados a la morfología de los pacientes, pero también implantes v prótesis. Sin embargo, la consultora plantea obstáculos pendientes: por ejem

plo, algunos procedimientos plantean problemas éticos y regulatorios.

Robótica: en la actualidad, los robots ya han dado el salto de las cadenas de producción, para pasar a automatizar trabajos que hasta hace poco eran impensables. Se estima que más del 12% de los trabajos se podrán automatizar poniendo en riesgo estos puestos de trabajo. Después de su implantación en las tareas productivas, los robots formarán parte de la vida doméstica realizando tareas del hogar, e incluso haciendo labores sociales con su capacidad de imitar los sentimientos humanos.

Por otra parte, la robótica aplicada a la medicina ha tenido un gran avance y son varias las especialidades médicas, especialmente las quirúrgicas, las que se han visto beneficiadas del empleo de robots cada vez más precisos y con mayores posibilidades para el diagnóstico y el tratamiento de varias enfermedades, así como asistencia en rehabilitación de pacientes y suplencia de funciones.

El desarrollo de la robótica ha permitido la creación de prótesis inteligentes, es decir, elementos artificiales dotados de un cierto grado de autonomía que permiten suplir funciones de manera parcial o total de miembros amputado o bien que tienen una función limitada o deficitaria, como tras un accidente o tras algún tipo de lesión vascular o neuro-

Realidad aumentada vs realidad virtual

Realidad aumentada

Realidad virtual

Realidad virtual

Realidad virtual

Realidad virtual

Realidad virtual

10,0 mil. 5

200 mill. 5

200 mill. 5

200 mill. 5

2016

2021

Fuente: IDC

Dichas prótesis utilizan las señales que el cerebro envía a la musculatura a través de los nervios, señal que es captada por la prótesis para poder suplir los movimientos deficitarios. Estas prótesis permiten por el momento movimientos simples, no de alta complejidad como puede ser la escritura. Se han empleado prótesis también en el campo de la oftalmología, donde se ha implantado ojos biónicos que conectados con el cerebro ha permitido recuperar la visión en algunos pacientes.

En la estela de las prótesis robóticas están los exoesqueletos, que son máquinas de asistencia externas que suplen de manera parcial la función del esqueleto, es decir, dan soporte, estabilidad y están diseñados para ayudar a deambular, así como aumentar la fuerza y la resistencia muscular en personas con trastornos de la movilidad.

Pese a las ventajas que estos mecanismos y las prótesis conllevan, la tecnología se encuentra todavía en vías de desarrollo y uno de sus principales inconvenientes hoy en día es el elevado costo de esta tecnología.

Smartphones de pantallas plegables. La principal ventaja de los móviles plegables es que, independientemente del sistema que utilicen (pantalla flexible o sistema plegable de doble pantalla), tenemos un móvil y una tablet a la vez. Esto se aplica, sobre todo, a los móviles con pantalla flexible, ya que son estos los que no presentan ningún marco entre las pantallas (como sí presentan los móviles plegables con dos pantallas), y realmente nos permiten 'desplegar' la pantalla del móvil

para convertirla en una con el doble de pulgadas.

Recientemente han salido al mercado distintos smartphones con esta tecnología: **Motorola** con el *Moto Razr*, el cual conmemora el histórico Razr de 'tapita', el *Huawei Mate X*, el *Samsung Galaxy Z Flip*, entre otros.

La Realidad Aumentada nos permite añadir capas de información visual sobre el mundo real que nos rodea, utilizando la tecnología, dispositivos como pueden ser nuestros propios teléfonos móviles. Esto nos ayuda a generar experiencias que aportan un conocimiento relevante sobre nuestro entorno, y además recibimos esa información en tiempo real.

Dos ejemplos más concretos de aplicaciones con RA son Pokémon Go e Ikea Place. Gracias a estas aplicaciones, la gente se ha podido familiarizar cada vez más con el uso de la RA. Mediante la realidad aumentada el mundo virtual se entremezcla con el mundo real, de manera contextualizada, y siempre con el objetivo de comprender mejor todo lo que nos rodea.

Un médico puede estar viendo las constantes vitales de su paciente, mientras opera;

un turista puede alzar su cámara v encontrar puntos de interés de la ciudad que visita, apuntando hacia los lugares que quiere visitar; o un operario puede realizar labores de mantenimiento en una sala de máquinas, obteniendo información de dónde se encuentra cada componente, simplemente apuntando con su tablet, y sin necesidad

de consultar un complicado mapa.

Por otra parte, aunque no lo parezca, la realidad virtual no es algo nuevo. La diferencia está en que en los 70s y 80s hacían falta equipos gigantescos para lograr resultados menos ambiciosos. Hoy en cambio, ya contamos con lentes que nos regalan una experiencia superior.

Para adentrarse en esta tecnología, el usuario necesita colocarse un casco o unas gafas para empezar con la simulación, estos generalmente están conectados a una computadora, consola o al teléfono móvil. La experiencia puede ser complementada por guantes, controles, sistemas de sonido y hasta vestimenta tecnológica con sensores que aumentan el efecto de realidad.

Robótica en salud: Moxi, el robot auxiliar de enfermería de la startup Diligent Robotics





PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 82 • www.prensariotila.com www.prensariotila.com • 83 • PRENSARIO TILA | Junio 2020

TechData. con Cisco: más valor a los partners



"> Tech Data

Tech Data llevó a cabo un entrenamiento online, junto a su partner Cisco, enfocado en un grupo de canales para acceder a la categoría Select.

Con el obietivo de entrenar a los resellers. **Tech**

Data y la marca realizaron el curso de preparación al examen técnico y comercial Cisco

El entrenamiento, que se dividió en dos jornadas (comercial y técnica), y que se llevó a cabo entre el 21 y 24 de abril pasados en forma remota, fue impartido por Rodrigo Maureira, Ins-

tructor Oficial del curso, y estuvo presente Juan Morales, Cisco Supplier Business Executive en Tech Data.

Entre los temas que se abordaron, destacan Certificaciones Cisco, Visión y Arquitecturas, así como Enfoque Comercial en Cisco Enterprise & Digital Network Architecture; Soluciones de Seguridad; Arquitecturas de Data Center; Cloud y Soluciones Colaborativas.

Tech Data y Cisco felicitan a los partners Ebd, Globaldata y Synet, que se certificaron en esta oportunidad, y anuncian que hay más canales preparándose para alcanzar esta categoría.

A su vez, la compañía presentó sus resultados financieros del último Q. El gasto de compensación basado en acciones fue de \$ 6.3 millones, una disminución de \$ 2.0 millones, en comparación con el trimestre del año anterior. Estos gastos se excluyen de los resultados operativos regionales y se presentan como una partida separada.

Kodak Alaris: gestión documental, al siguiente nivel



Uno de los activos más importantes de las compañías y sobre los que se sustenta buena parte de los fluios de trabaio

son los documentos. Así se confirma en el estudio Content-Centric Workflow de IDC, donde se refleja que el 42% de contratos y órdenes son procesadas y firmadas en papel.

Es bajo este contexto que Kodak Alaris suma a External Market como

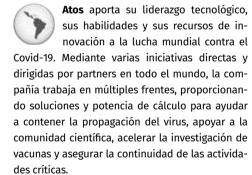


Manager para Kodak Alaris

socio estratégico en Argentina, para ofrecer a sus clientes una oferta más completa para la gestión documental electrónica, actividad que se torna relevante en momentos donde trabajar remotamente o con personal reducido exige no solo mantener la productividad sino también la optimización de costos.

External Market, con 30 años en el mercado de gestión de información y documentos y como Distribuidor Mayorista de Ricoh, complementa a la marca perfectamente al ser un canal focalizado en MPS v BTB, preocupado además por desarrollar continuamente soluciones de valor agregado en la mejora de los procesos de negocio. 'Confiamos que en el desarrollo de esta alianza vamos a encontrarnos con los mejores clientes para crecer juntos no solo en la venta de día a día sino también en contratos de servicios de mantenimiento', indica Mariano Civit, Channel Manager para Kodak Alaris.

Atos, gestión eficiente en salud

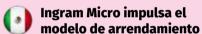




Elie Girard, director general

Elie Girard, director general de Atos: 'Una respuesta eficaz al COVID-19 exige una acción global y la colaboración entre los actores públicos y privados. Nos enorgullece ayudar a quienes trabajan intensamente en la primera línea en un esfuerzo por contrarrestar la pandemia compartiendo nuestros recursos y soluciones. Nos encontramos ahora en un territorio inexplorado, pero el compromiso y la voluntad de Atos de ayudar a los ciudadanos a vivir y trabajar de forma sostenible y con confianza, en un panorama digital cambiante durante la pandemia y a largo plazo, permanecen intactos'.

Aprovechando su experiencia en el sector público y en la atención sanitaria, Atos ha diseñado EpiSYS, un sistema de gestión de epidemias que ofrece a los profesionales sanitarios una visión general precisa de una situación epidemiológica mediante el almacenamiento y la gestión de todos los datos de los pacientes.



Afirma **Alberto Mora**, gerente senior de Soluciones Financieras en **Ingram Micro** para México: 'Nuestros objetivos se centran en dar valor, diferenciarnos de los competidores y brindar un apoyo de consultoría en soluciones de financiamiento. La estrategia es lograr mayor eficiencia en el manejo del capital de trabajo y rotación de cartera; así como delegar, acorde a la especialización que tengan en entidades financieras, el riesgo crediticio y dar valor a sus clientes'.

'Este es un valor agregado para el usuario final, pues no solo se le entrega una solución de tecnología, sino también le ayuda a través de modelos financieros a obtener beneficios fiscales. Ponemos a disposición del canal de distribución opciones de arrendamiento puro, de arrendamiento financiero y crédito simple'.

'Los modelos de arrendamiento puro están sujetos a plazos de 18 a 60 meses y aplican tanto para adquisición de hardware y software, y servicios administrados en una sola renta. El arrendamiento financiero va de 18 a 60 meses y, aunque es similar al modelo anterior, tiene algunas restricciones de participación en servicios'.



trabajadores remotos Cloud Native, fácil despliegue y sin Hardware

Utiliza la nube para habilitar acceso remoto con seguridad para cualquier usuario

Ahora más que nunca, los empleados deben trabajar desde lugares que están fuera del perímetro de la red corporativa tradicional.

La opción tradicional de VPN supone un acceso a las aplicaciones y a la red, pero no permite establecer un control sobre movimientos laterales y accesos indebidos.

Es por ello que nació Zero Trust Network Access, una solución de seguridad diseñada para dar acceso remoto a cualquier aplicación, reduciendo la complejidad de despliegue, gestión y administración de appliances VPN tradicionales.

Netskope Private Access (NPA) es un servicio de acceso a la red basado en la nube y bajo un modelo de Confianza Cero el cual proporciona acceso rápido y seguro a las aplicaciones privadas que están alojadas en las nubes públicas o en los centros de datos de las empresas con segmentación y de forma transparente para el usuario.

Solicita una demostración: LATAM@netskope.com

Seguridad América, fortalecimiento regional

Seguridad América y Acunetix anuncian una nueva asociación centrada en extender a sus soluciones en ciberseguridad a más empresas en

Seguridad América es una organización con sede en América Latina con una cartera de soluciones de confianza destinadas a ayudar a las organizaciones con requisitos crecientes para la gestión de la seguridad cibernética y permitir a las empresas expandirse



President Latam para

de manera eficiente y segura. La nueva alianza con **Acunetix** permite a Seguridad América ofrecer esta excelente solución al mercado latinoamericano.

Ante el escenario actual organizaciones alrededor de todo el mundo se han dado cuenta de la importancia de la ciberseguridad en sus operaciones. El 70% los sitios web y aplicaciones alojadas presentan brechas que pueden ser hackeables, por suerte, con el escáner de vulnerabilidades web de **Acunetix** podrá anticiparse a cualquier irrupción a sus sistemas y así lograr el completo resguardo de sus aplicaciones web.

Victor Gonzalez M., Sales President Latam para Seguridad America, afirma: 'Gracias a nuestra alianza con Acunetix, Seguridad América es ahora capaz de proporcionarle a nuestros clientes una de las mejores soluciones del mercado. Acunetix representa una gran contribución al catálogo de soluciones de Seguridad América, lo cual agradecemos profundamente, con su colaboración estamos un paso más cerca de ser el principal facilitador latinoamericano de soluciones digitales de ciberseguridad v transformación digital'.

Logicalis: IoT promesa hecha realidad

Logicalis presenta los resultados de la cuarta edición de su estudio IoT Snapshot, en donde analiza la evolución de 'Internet de las cosas' y su adopción en la Argentina. Brasil. Colombia. Chile v México. Una de las conclusiones principales fue que en la actualidad esta tecnología, más que una promesa, es algo que va está sucediendo y es posible ver proyectos en su fase de



Christian Hisas, director asociado de Tecnología de Logicalis

Según el estudio, para el 42% de las empresas IoT es un tema de importancia alta, mientras que el 74% predice que en los próximos 3 a 5 años, será una cuestión de alta o muy alta relevancia dentro de las corporaciones. Mientras que en Brasil el 35% de las empresas tiene desarrollada alguna iniciativa, en el resto de los países analizados la cifra llega al 24%.

Christian Hisas, director asociado de Tecnología de Logicalis, afirma: 'Hoy, frente a un contexto tan complejo e incierto, IoT tiene un papel fundamental para brindar nuevas posibilidades a las empresas, sobre todo si nos enfocamos en la búsqueda de una mejora en la eficiencia operativa y en la reducción de costos. Por ejemplo, la solución de Logicalis para la medición del consumo de energía en edificios, con su capacidad para brindar métricas y reportes en tiempo real para la toma de decisiones, es un gran aliado para las empresas en la búsqueda de ahorro de costos. En escenarios como los actuales es donde tecnologías como IoT pueden ganar más protagonismo y mostrar sus beneficios'.

Dacas, valor agregado para Fortinet



Desde DACAS afirman que a raíz de la reciente necesidad de que más empleados trabajen de forma remota para asegurar la continuidad operacional del

negocio, muchas organizaciones se han encontrado con la necesidad de proporcionar acceso remoto seguro. Actualmente DA-CAS ofrece las soluciones de Fortinet para trabajo remoto y a su vez se encuentra impulsando el Programa de Partners de SMB.

En este marco, Jackeline Sulbaran, Distributor & Channel Manager de **Fortinet**, señala: 'En este período de cuarentena hemos migrado todo nuestro trabajo con los partners como DACAS a modo virtual. Hemos mantenido un constante trabajo remoto para estar cerca de nuestros revendedores y clientes, y apro-



lackeline Sulbaran, Distributor & Channel Manager de

vechamos este período para habilitar el acceso a herramientas para profundizar en entrenamientos y obtener certificaciones'.

'Con DACAS particularmente, generamos una gran sinergia que nos ha permitido contar con un aliado muy valioso para el aumento de la penetración de Fortinet en el segmento de medianas empresas, uno de los sectores clave para el crecimiento de la marca. La principal ventaja en trabajar con un partner tan estratégico como DACAS radica en que podemos integrar soluciones usando cualquier producto o servicio del portafolio de Fortinet, pues todos se encuentran 100% disponibles para el segmento de medianas empresas'.

Deloitte reconocida por IDC MarketScape

Deloitte ha sido nombrada líder en el reciente IDC MarketScape: Consultoría de IoT industrial y empresarial mundial y servicios de integración de sistemas 2020. El reconocimiento IDC MarketScape se basa en las capacidades y estrategias de la compañía.

Helena Lisachuk, líder global de IoT de **Deloitte**, afirma: 'En todas las industrias, el Internet industrial de las cosas (IIoT) ha dado como resultado un cambio de paradigma que transforma la forma en que operan las empresas. Deloitte trabaja en estrecha colaboración con los clientes para resolver desafíos amplios y complejos con soluciones integradas para obtener información más profunda que mejore el rendimiento, la calidad y la seguridad, en última instancia, brindando un mayor valor comercial'.

Cómo obtener el servicio que espera de UCaaS

Para aprovechar al máximo UCaaS, TI debe encontrar una manera de garantizar la calidad del servicio

Por Ray Krug, arquitecto de soluciones en NETSCOUT

A medida que las comunicaciones unificadas (UC) se convierten en la herramienta de referencia para las empresas que buscan mejorar la colaboración y la productividad en toda la empresa, la externalización de estos servicios a la nube se ha convertido en una opción cada vez más popular. Según un informe de MarketsandMarkets, la adopción de UC como servicio (UCaaS) está lista para crecer de US \$ 17.350 millones en 2016 a US \$ 28.690 millones en 2021, particularmente entre las pequeñas y medianas empresas.

UCaaS, que externaliza la infraestructura de comunicaciones de una empresa a un proveedor de servicios en la nube, ofrece un menor costo de propiedad y una mayor flexibilidad. En lugar de requerir hardware interno costoso, UCaaS es administrado por un tercero. Y como todo está alojado en la nube, los empleados pueden acceder fácilmente a las comunicaciones de video y audio a través de cualquier dispositivo conectado a Internet. Pero todos esos beneficios tienen un costo, que es un menor control por parte del equipo TI cuando se trata de monitorear y preservar la experiencia del usuario.

Apostando por la fe ciega

Garantizar la calidad de servicio (QoS) en la red en las implementaciones de UCaaS es crucial para los clientes. Desafortunadamente, las organizaciones solo pueden confiar en que el proveedor de servicios de UCaaS ha implementado las medidas de calidad adecuadas para garantizar la prestación del servicio. Debido a que las empresas pueden colocar la instrumentación solo dentro de su propia infraestructura, no pueden monitorear entornos de nube de terceros para garantizar la QoS. Sin esa visibilidad, se hace difícil garantizar que las políticas adecuadas de QoS estén en su lugar y que el tráfico en tiempo real -sensible al tiempo de espera-, como voz y video, tenga prioridad sobre todos los demás datos. Para administrar de manera efectiva la experiencia UC, las empresas necesitan una visión integral del rendimiento de la red y las aplicaciones. Pero la realidad es que, una vez que el tráfico telefónico sale a la nube con UCaaS, esa visibilidad básicamente se pierde.

Viendo en la oscuridad

Hay un par de cosas que las empresas pueden hacer para restaurar la visibilidad:

1. Datos inteligentes. Hacer que los datos sean inteligentes implica extraer información lista para el análisis de las fuentes

de datos en tiempo real, una gran bendición en el mundo digital actual. En este caso, las empresas pueden generar datos inteligentes a partir de datos en línea o paquetes de datos, lo que les brinda una visibilidad integral de todo lo que se ejecuta en la red. Esto, a su vez, proporciona evidencia concluyente cuando surgen problemas dentro de la infraestructura de la empresa o, por supuesto, cuando el problema se encuentra fuera de la organización y en el dominio de los subcontratistas. Es una forma segura de eliminar los juegos de culpas que llevan mucho tiempo y señalan con el dedo y que a menudo ocurren con los proveedores de servicios en la nube.

2. Pruebas sintéticas. Si bien los datos en línea pueden proporcionar información invaluable sobre el rendimiento de los entornos de UC, no pueden proporcionar la visibilidad necesaria de los sistemas basados en la nube de proveedores externos. En tales casos, las empresas pueden usar soluciones de prueba sintéticas que esencialmente automatizan un protocolo de prueba para determinar continuamente si el servicio UC funciona correctamente. Aunque esta metodología no identificará los problemas que ocurren dentro de la nube, alertará al equipo TI de una organización cuando se detecte un problema, lo que les permitirá contactar de manera proactiva con el proveedor de servicios.

Claramente, UCaaS ofrece a las empresas herramientas de comunicación, colaboración y presencia de importancia crítica que pueden brindar ahorros de costos, garantizar UCaaS de alta calidad es un requisito previo y crucial para brindar estos beneficios. Las herramientas de monitoreo avanzadas que aprovechan los datos inteligentes y las soluciones de pruebas sintéticas se pueden combinar para brindar una visibilidad sin precedentes de UCaaS, lo que ayuda a identificar y corregir problemas de red y permite a las empresas alcanzar los objetivos de ROI.

NETSCOUT.

T: +1 781 362 4300 T: +55.11.4380.8035 T: Ventas +1 855 773 9200

Mexico. Caribe & Central America T: +52 55 4624 4842

Norte de America Latina T· +57 1 508 7099

Sur de America Latina

Anixter, nuevo miembro de **Fiber Broadband Association**

Anixter ha sido incluida como nuevo miembro de Fiber Broadband Association LATAM Chapter, compañía líder en distribución de soluciones para telecomunicaciones, conectividad, seguridad, eléctricas y electrónicas.

Federico Lang, gerente de Desarrollo de Negocios en Anixter: 'Estamos muy entusiasmados de unirnos a la Fiber Broadband Association - LATAM Chapter v participar del gran trabajo para acelerar un futuro conectado mediante el portafolio de soluciones, disponibilidad de inventario local y con servicios que ahorran tiempo y dinero.

'Trabajamos con las operadoras más importantes de la región en sus planes de ANIXCES expansión y modernización del plantel con tecnología FTTH, el borde EDGE y CORD (Central Office Re-architected as a Data Center) colaborando en la migración de Central Office y Head End a arquitecturas Data Cen-

ter. Siempre nos esforzamos mucho para maximizar la adopción de tecnologías de fibra óptica que impulsen la industria para que nuestros clientes puedan tomar decisiones informadas y eso es algo que esperamos poder contribuir como miembros de

La organización ha actuado fuertemente en la región defendiendo el despliegue de la tecnología de fibra y reconoce la importancia de compañías como Anixter, que ofrecen al mercado la mejor tecnología y facilitan la conexión con el mundo.

DWS, correcta migración a lo remoto



Richard Poore. Regional Director of Sales de **DWS** explica: 'Para mantener la

operatividad del negocio, es necesario adoptar rápidamente el trabajo a distancia. Sin embargo, el principal desafío es encarar este trabajo, no de forma momentánea, con la idea de pasar la crisis, sino hacerlo de una manera estructural'.



Richard Poore, Regional

'Como primer punto, es fundamental hacer una evaluación v análisis de los elementos de los que se disponen y utilizar las herramientas adecuadas para lograr una buena migración. Las PyMEs pueden solucionar este problema suscribiéndose a Microsoft 365 o Google G-Suite, y trabajar de forma remota desde el hogar'.

'Ahora, cuando hablamos de grandes empresas, el tema se vuelve más complejo. Un problema recurrente es el tener apps core del negocio que no son sistemas navegables desde el exterior de la empresa. Cuanto más complejas son las apps que utiliza una compañía, más cuidado se debe aplicar a la configuración del espacio de trabajo digital'.

Finaliza Richard: 'Si bien existe una tendencia a la estandarización, se sabe que cada empresa es un mundo, con sus procesos y sistemas. Por lo que es clave el análisis previo para determinar qué es lo que cada empresa necesita, su cultura empresarial y las herramientas que requiere para mantener la productividad'.

Qstom, chatbots & continuidad del negocio

En medio de la cuarentena, **Qstom** da a conocer una plataforma que puede resultar muy útil para que las empresas sigan funcionando y comunicándose con sus clientes a través del canal más utilizado en el mundo, WhatsApp.

La compañía busca ayudar a la comunidad a cuidarse, brindando esta herramienta que facilita a las empresas a realizar Home Office manteniendo la comunicación con sus clientes, sin

inversión y de forma muy sencilla y económica. Damián Obremski, socio gerente de Qstom explica: 'Queremos que las empresas puedan utilizar WhatsApp, la plataforma de comunicación más utilizada en el mundo, para comunicarse sus clientes. Por eso bonificamos la implementación de nuestra solución'.

Con una única línea de WhatsApp de la empresa, a través de la plataforma web, cada uno de los empleados podrá responder desde su casa a cada uno de los mensajes que lleguen a la línea. Las conversaciones se podrán asignar a cualquier empleado siguiendo algún criterio predefinido. Por ejemplo, si se trata de ventas, que el chat le llegue a una persona. Si es un reclamo, que le llegue el chat a otra. Hoy en día se ofrece realizar la configuración de la aplicación en forma gratuita para todas las empresas que deseen incorporar esta tecnología.



Damián Obremski, Socio

Accenture continúa reforzando su ofer-

ta, en esta ocasión, con la compra de Callisto Integration, un proveedor de servicios especializado en fabricación digital en una amplia variedad de industrias como la alimentaria, productos químicos y servicios públicos.

Accenture adquiere

Callisto Integration

Callisto tiene su sede en Oakville, Ontario, y cuenta con dos oficinas en Estados Unidos (en Virginia y Oregón), así como una en el Reino Unido y otra en los Países Baios. Accenture tiene la intención de utilizar sus capacidades para impulsar su negocio en América del Norte. Los 160 empleados de Callisto se unirán al negocio de Accenture Industry X.0.

Tal y como ha apuntado Jimmy Etheredge, CEO de América del Norte en Accenture, con esta adquisición buscan poder ofrecer a sus clientes aprovechar el poder de la disrupción para obtener una ventaja competitiva.



La forma más segura y eficiente de digitalizar los procesos de su empresa.

Av. Santa Fe 788 2° Piso

(C1059ABO) Buenos Aires

Una herramienta que fortalece la confianza en sus relaciones de negocio.

PKI de CertiSur es una completa plataforma de administración de certificados digitales totalmente integrable a aplicaciones. Tenga un sistema llave en mano para la emisión y administración de sus certificados digitales, junto con las soluciones complementarias a los servicios de PKI exclusivas de CertiSur.



www.certisur.com (+54 11) 4311 2457 / sales@certisur.com

Dell Technologies, más valor con *PowerOne*

Afirma Freddy Saavedra,
Commercial Data Center
Sales Director South Cone
& Andean Regions en Dell Technologies: 'En el centro de las operaciones
autónomas de PowerOne, se encuentra un avanzado motor de automatización integrado. Este, aprovecha
una arquitectura de microservicios de

Kubernetes y utiliza flujos de trabajo



Freddy Saavedra, Commercial Data Center Sales Director South Cone & Andean Regions

de Ansible para ayudar a los usuarios mediante la automatización de la configuración y el aprovisionamiento del componente, lo que entrega un centro de datos como servicio administrado por el cliente'.

'PowerOne también proporciona una única interfaz de programación de aplicaciones (API) en el nivel del sistema, lo que da a los usuarios el control para crear un bloque de recursos específico según los objetivos del negocio. Esta API puede vincularse a herramientas existentes, como portales de servicio, para ofrecer operaciones de Ti programables y manuales'.

'Está diseñado para ofrecer los servicios, la seguridad y la resiliencia que requieren las aplicaciones de misión crítica y emergentes de IA y aprendizaje automático y, al mismo tiempo, proporciona una integración sencilla en los conjuntos de herramientas de administración de la nube, como VMware y vRealize'.

VMware, nueva alianza SOC

VMware presenta una alianza SOC de próxima generación, la cual cuenta con integraciones de Splunk, IBM Security, Chronicle de Google Cloud, Exabeam y Sumo Logic con VMware Carbon Black Cloud para ofrecer capacidades XDR y contexto clave en tecnologías SIEM que potencian el SOC moderno.



Tom Barsi, VP de Alianzas para VMware Carbon Black

Tom Barsi, VP de Alianzas para VMwa-

re Carbon Black: 'La alianza brinda una masa crítica de contexto XDR y capacidades a los SOC de una forma totalmente intrínseca, que puede aprovechar de manera única la estructura VMware. En asociación con los principales participantes SIEM/SOAR de la industria, estamos estableciendo una visión sólida para el SOC moderno y brindando una visibilidad y capacidades sin precedentes de remediar en terminales, redes, cargas de trabajo y contenedores'.

Haiyan Song, vicepresidente sénior y gerente general de Mercados de Seguridad, Splunk. 'La Suite de Operaciones de Seguridad de Splunk actúa como la columna vertebral de algunos de los SOC más avanzados del mundo. Al continuar la industria de la seguridad admitiendo los datos en el centro de su estrategia de seguridad, es más importante que nunca combinar el poder de las soluciones SIEM y SOAR de Splunk, líderes de la industria, con XDR para luchar contra agentes cibernéticos cada vez más complejos'.

Ricoh, simplificando procesos para usuarios

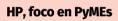
En el contexto actual de pandemia, **Ricoh** ofrece replicar las soluciones de impresión disponibles para las oficinas, pero en la comodidad del hogar a través de un sistema de renta de equipos. Los dispositivos multifunción e impresoras compactas de **Ricoh** se adaptan al espacio de trabajo actual ya que son pequeños en tamaño y contienen una gran variedad de soluciones para digitalizar, imprimir y copiar documentos físicos de manera segura que lo hacen imprescindibles para llevar adelante una oficina en la casa.



Ricardo Janches gerente general de Ricoh Argentina

Por otro lado, la empresa ofrece un nuevo servicio en pos del distanciamiento social con soluciones de recolección llamadas 'click and collect' donde integran a diferentes empresas que realizan comercio electrónico y le permite al comprador hacerse poseedor de la mercadería en el momento que desee interactuando con una Aplicación.

Ricardo Janches gerente general de Ricoh Argentina, afirma: 'A partir del nuevo contexto laboral identificamos un crecimiento en la demanda de todas las soluciones de video comunicación y trabajo remoto. Los proyectos que muchas empresas demoraban sobre transformación digital hoy son prioridad y Ricoh posee las herramientas tecnológicas y humanas para implementarlas'.



HP presenta las laptops HP ProBook 445 G7 y HP ProBook 455 G7 para empresas en crecimiento y colaboradores a distancia. Estos potentes dispositivos son los primeros productos comerciales que cuentan con los últimos procesadores móviles AMD Ryzen serie 4000, y son una muestra de la integración constante de las características de seguridad HP mejoradas para los computadores portátiles ProBook serie 400.

Las pequeñas y medianas empresas, así como las personas que colaboran a distancia, necesitan un portátil equipado con todo lo necesario para cumplir con el trabajo donde quiera que se encuentren, desde un rendimiento poderoso y una batería de larga duración, hasta las características de seguridad de nivel empresarial y rápida conectividad. El 77% de los gerentes de PYMES y recursos humanos expone que la tecnología y los sistemas obsoletos son el mayor desafío para la gestión de la fuerza laboral. Y en el tema de seguridad, el 20 % de las pequeñas y medianas empresas reportó que tuvieron que suspender las operaciones de negocios inmediatamente después de un ciberataque.

www.prensariotila.com



AXIS Camera Station para la videovigilancia y más.

Facilite la protección de lo más importante con AXIS Camera Station, un software de administración de video flexible y escalable para la seguridad al siguiente nivel. Administre de manera efectiva todo lo que sucede en la propiedad con una interfaz de usuario personalizable e intuitiva diseñada para una funcionalidad superior.

Cree una solución completa de Axis de principio a fin comenzando con una grabadora de video en red AXIS Camera Station, precargado con el software de administración de video. ¡Después, agregue cámaras, control de acceso, audio, radar y más!

Descargue una prueba gratuita de AXIS Camera Station en www.axis-communications.com/acs/trial



F5 Networks, la conciencia del delito cibernético

El COVID-19 ha causado interrupciones globales en macro y micro escala v organizaciones e individuos están movilizando planes de respuesta. La contención, como los firewalls de red, tratan más de reducir la velocidad y canalizar la amenaza que de crear un sello hermético.





Carlos Ortiz Bortoni, Country Manager de F5 Networks

una situación en la que las amenazas impactan directamente a los servicios y activos importantes, el tiempo es el recurso más valioso. Herramientas como la contención nos dan más tiempo, pero también necesitamos inteligencia sobre las amenazas que se avecinan, su aspecto y los activos que podrían perseguir. Es fundamental planificar, preparar y practicar con anticipación para tener las respuestas y herramientas adecuadas listas para funcionar antes de que todo se descontrole en un incidente'.

De acuerdo a F5 Labs 2019 Phishing and Fraud Report., el phishing sigue siendo el método preferido de ciberdelito. Según el reporte realizado por el centro de investigaciones de F5 Networks, en Estados Unidos el phishing representa el 21% de los métodos que utilizan los atacantes debido a que es fácil y funciona.

Aruba Networks, conectividad segura & automática

Aruba Networks lanza su nuevo servicio de roaming, diseñado para permitir a los suscriptores navegar de forma segura v automática en las redes Wi-Fi empresariales de la compañía. El nuevo servicio, llamado Aruba Air Pass, permite una transferencia fluida entre las redes Wi-Fi y móviles, sin sacrificar la seguridad ni la calidad del servicio. Cuando se utiliza en con-



Jeff Linton VP de Estrategia v Desarrollo Corporativo

junto con Aruba Air Slice, una tecnología de Aruba que mejora el rendimiento de radio, las compañías de telecomunicación pueden ampliar su alcance 5G dentro de las empresas para poder realizar llamadas vía Wi-Fi sin interrupciones y con un rendimiento de Gigabit garantizado.

Jeff Lipton, VP de Estrategia y Desarrollo Corporativo, afirma: 'La combinación entre Aruba Air Pass y Aruba Air Slice brinda a las compañías de telecomunicaciones la capacidad de ampliar el alcance de sus redes 5G dentro de las empresas y mejorar económicamente la experiencia de usuario en general. Los dispositivos que se asocien a una red empresarial usando Aruba Air Pass podrán utilizar conexiones Wi-Fi para acceder a las aplicaciones y los servicios, tales como hacer y recibir llamadas y mensajes de texto, con base en sus roles y permisos'.

Qualcomm, las ventajas del 5G

El uso de la Inteligencia Artificial (IA) y el Internet de las Cosas (IoT) ha evolucio-Qualcomm nado rápidamente en los últimos años. Al usar masivamentelos dispositivos móviles en el retail desde Qualcomm, empresa líder global en tecnologías Wireless, observan como la fusión de 5G con IA e IoT, ahora acuñada como conectividad inteligente, está impulsando la transformación digital del comercio mi-

La conectividad inteligente está creando la oportunidad para nuevos modelos de negocio. Actualmente, estamos en la cuarta irrupción de la venta minorista: la venta por Internet. El crecimiento y el impacto de las compras en línea han afectado al sector minorista, llevándolos a investigar cómo usar las nuevas tecnologías para personalizar su experiencia en la tienda.

Los espejos inteligentes, que usan tecnologías intuitivas, podrían actuar como asistentes digitales que brindan a los compradores acceso virtual. Estos espejos podrían usar una combinación de tecnologías de reconocimiento visual y de gestos para identificar los elementos que se están probando, permitir la selección de alternativas, o solicitar que se traigan otras selecciones desde el piso.



Tigo, modernización & desarrollo en Nicaragua

La integración de Tigo en una sola marca se da después de un año de trabajo para seguir ofreciendo a los nicaragüenses el mejor servicio.

Los usuarios podrán disfrutar de una nueva experiencia digital con la app Mi Tigo, la nueva herramienta de autogestión para que estén siempre conectados desde la comodidad de su hogar u oficina. Con este cambio de marca y en su camino hacia la convergencia, Tigo reitera su propósito de construir autopistas digitales que conectan a las personas y están uniendo cada vez más a Nicaragua.

Con la mira a ofrecer red 4G LTE del país, la compañía ha iniciado el desarrollo de un plan de modernización de la red móvil, cuya inversión asciende a más de US\$50 millones, proyecto que contribuirá al desarrollo digital del país y permitirá a los nicaragüenses estar siempre conectados con la mejor experiencia en internet celular. Además, Tigo va ofrecía servicios de Televisión e Internet con sus paquetes Tigo Hogar en diferentes zonas de Managua, que brindan el mejor internet residencial con las velocidades más rápidas del mercado.









(w) @hillstone_net

(Hillstone Net Hillstonenet





¡Seguridad que funciona!



Hillstone Networks es reconocido por Gartner Peer Insights en las recomendaciones para Firewalls de los Clientes en 2020

Descargar

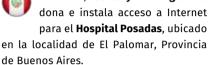
PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 92 • www.prensariotila.com

(W)

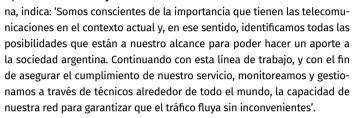
CenturyLink, conectividad de alta velocidad para hospitales



Con el objetivo de ayudar a responder a algunas de las necesidades que tienen los centros médicos para hacer frente a la contingencia producida por el COVID-19, CenturyLink Argentina dona e instala acceso a Internet para el Hospital Posadas, ubicado



Emilio Madero, VP de Marketing & Sales Operations de **CenturyLink** en América Lati-



Esta iniciativa, busca contribuir con la conectividad del sector de la salud, ofreciéndole una conexión robusta para aliviar la carga de la red y disponer de un gran ancho de banda que permitirá realizar videoconferencias simultáneas y transferencias de datos sin ningún tipo de interrupciones. Parte del proceso de instalación, incluyó verificar que el centro contara con los equipos y las licencias necesarias para habilitar, en menos de 48 horas de trabajo, una capacidad de 100 Mb. Cabe destacar, que la empresa puso en marcha iniciativas como esta en otros países en los que opera para acompañar a las fuerzas de seguridad y a los equipos sanitarios.



Emilio Madero, VP de Marketing & Sales Operations de CenturyLink en América Latina

LatinCloud: la evolución del rubro tecnológico

Luis Flores, gerente de Ventas de Latin-Cloud, afirma: 'Quienes trabajamos en tecnología hemos sido los menos afectados a nivel económico y de logística de trabajo ya que en tecnología el teletrabajo es habitual. En lo que respecta a la economía, en nuestro caso, ha supuesto un crecimiento



Luis Flores, gerente de Ventas de LatinCloud

en ventas y una mayor demanda de alta de servicios en la nube, desde emprendedores de tiendas que urgen volcarse al e-Commerce, hasta grandes empresas que tenían servidores inhouse y ante la imposibilidad de la presencia física en oficinas encontraron en los servicios Cloud la solución para acceder de manera a su información en cualquier lugar'.

'Consideramos que un punto importante a tener en cuenta es la seguridad de la operación remota a nivel de datos o información, hoy en día existen varias herramientas en la nube que permiten que las empresas puedan operar todos sus sistemas (CRM, ERP, VoIP, FileServer) de forma segura y con alta disponibilidad de servicio'.

Flores, finaliza: 'Operar en Cloud por medio de conexiones cifradas o VPN cuando estemos operando de forma remota, es clave para mantener a buen resguardo todos nuestros sistemas e información'.

Claro, gran despliegue en Nicaragua

Hace algunas décadas la facilidad de conectividad y comunicación mediante el internet o telefonía móvil, eran inimaginables, sin embargo hoy es una realidad que Claro pone al alcance de todos los nicaragüenses. Gracias a la inversión en infraestructura e innovación tecnológica, que supera los 1,100 millones de dólares y que representa más del 70% de las inversiones totales realizadas en este sector, cada día, más personas en Nicaragua cuentan con la posibilidad de acceder a un entorno más conectado.



Gilda Tinoco, gerente de Comunicación de Claro Nicaragua

Gilda Tinoco, gerente de Comunicación de Claro

Nicaragua, señala: 'Creemos que las telecomunicaciones son el hilo que conectan al mundo, por tal razón trabajamos con empeño, para que los y las nicaragüenses tengan todas las herramientas necesarias y útiles, que los impulsen a desarrollarse y aprovechar todos los beneficios de un mundo cada vez más conectado. Todo esto, por y para nuestros clientes, quienes son el motor que nos impulsa a ser cada día mejores'.



Orange, eficiencia al menor costo

Samir El Rashidy, director de Servicios Corporativos para las Américas de Orange Business Services: 'Al igual que una orquesta, una empresa necesita varios proveedores de servicios para funcionar bien: soluciones de almacenamiento en la nube, herramientas de colaboración, redes LAN y SD-WAN, conexiones locales, servicios de conectividad para facilitar el trabajo remoto, entre otras.'

'Si cada uno de estos servicios funciona de forma autónoma y sin interacción, el sector tecnológico simplemente puede convertirse en un multiplicador de gastos dentro de la empresa. Después de todo, diferentes proveedores pueden cobrar por servicios iguales que no siempre se utilizarán. Sin una visión clara del papel de cada proveedor dentro del ecosistema de TI, la empresa está sujeta a este tipo de redundancias'.



Cyber security that protects today's digitally transformed world.

A unified architecture that prevents fifth generation cyber attacks.

Anywhere, any time, on any device or cloud



checkpoint.com



Para más información

0810-362-NOVA(6682) | infoarg@novared | net www.novared.net

Extreme Networks, datos ilimitados para cloud

Extreme Networks anuncia que es la primer compañía en ofrecer 'datos ilimitado' a sus clientes de la nube. A partir del 1 de julio, todos

los suscriptores nuevos de ExtremeCloud IO Pilot tendrán acceso a datos ilimitados durante toda la vida de sus suscripciones. Los suscriptores existentes de Extreme-Cloud IQ se actualizarán a datos ilimitados en este año calendario. La oferta de datos



Nabil Bukhari, Director de Ingeniería y Producto de

ilimitados de **Extreme** establece un nuevo estándar para el acceso a datos y conocimientos en la nube que no tiene comparación en la

Nabil Bukhari, director de Ingeniería y Producto de Extreme Networks, señala: 'No se equivoquen: los datos son lo más importante en nuestra economía de experiencia del cliente y ese refrán es aún más relevante a medida que encontramos nuevos caminos en un mundo posterior al COVID-19. La capacidad de recopilar, analizar y actuar sobre datos ilimitados proporciona una ventaja significativa para las organizaciones que buscan capturar la mente y la billetera a través de mejores servicios y experiencias. Nuestra nube de cuarta generación impulsada por IA y ML procesa más de 6 petabytes de datos y miles de millones de eventos de gestión cada día. Todos estos datos nos brindan la capacidad de proporcionar una mejor información a nuestros suscriptores de ExtremeCloud IQ Pilot y, a su vez, pueden usar esta información para aumentar la agilidad y avanzar en los resultados comerciales'.

IFX Networks, conectividad eficiente en teletrabajo

IFX Networks cuenta con tres soluciones disponibles que ayudan directamente a la implementación del teletrabaio, todas ellas soportadas por una infraestructura de nube propia de carácter regional que permite garantizar acceso constante a la información, con los mejores tiempos de respuesta. Dichas soluciones son: IFX Smart-Comm, IFX Cloud VDI e IFX Cloud Contact Center.



de Producto de IFX en

La pandemia por la que está atravesando la sociedad mundial parece no tener fin al menos en el corto plazo. Esta situación generó en las empresas la necesidad de cambiar de forma repentina su manera de trabajar, para cuidar la salud de sus empleados, y que a su vez puedan seguir desarrollando sus tareas con normalidad. A partir de esto, las compañías se dieron cuenta de la importancia de contar con una infraestructura tecnológica con entorno ágil eficiente y seguro donde montar el teletrabajo.

Hernán Sabbi, líder de Producto de IFX Networks en Argentina, afirma: 'IFX cuenta con una infraestructura capaz de soportar este tipo de demandas. Incluso somos usuarios de nuestro propio IFX Watcher, un producto que nos permite ser proactivos y tomar decisiones en tiempo real, generar cambios y anticiparnos a cualquier saturación. Sumado a un stock permanente y dada la naturaleza del producto, consideramos tener las herramientas necesarias para brindar la máxima calidad en lo que ofrecemos'.

Antel, servicio eficiente 💓 frente a la demanda

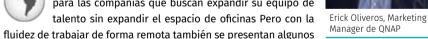
Desde Antel informan que la emergencia sanitaria a raíz de la pandemia del coronavirus obligó a que personas en todo el mundo modificaran sus hábitos de trabajo y permanecieran más tiempo en sus casas. En Uruguay esa situación modificó los perfiles de utilización de los servicios de acceso a Internet, tanto en su modalidad fija y desde

A partir del comienzo de las medidas, los servicios de acceso a internet residenciales fijos basados en tecnología de Fibra Óptica (FTTH) o sobre redes de cobre (ADSL), han experimentado un incremento en el perfil diario de utilización de hasta un 32%, comparado con los registros previos al comienzo de la pandemia. De igual forma, para los servicios móviles este incremento es de hasta un 44%. Este incremento de tráfico hacia Internet no alteró la calidad de los servicios, gracias a la robustez de la redes de Antel y su excelente nivel de conectividad.

QNAP, soluciones para comunicación remota



Las oficinas virtuales han sido una tendencia creciente para las compañías que buscan expandir su equipo de



obstáculos que uno puede enfrentar. QNAP NAS proporciona una solución todo en uno para mantener su negocio funcionando desde cualquier lugar, con una simple conexión de red.

Erick Oliveros, Marketing Manager de QNAP explica: 'Nuestras soluciones proporcionan las herramientas que se necesita para colaborar, comunicarse y administrar su negocio de forma remota'. Las oficinas virtuales han sido una tendencia al alza para las empresas que buscan expandir su equipo de talento sin expandir el espacio de oficinas. Pero con la fluidez de trabajar de forma remota también se presentan algunos obstáculos que uno puede enfrentar. Para los empleados, se vuelve dificil acceder a los archivos de su oficina de forma remota, así como colaborar y mantenerse sincronizado con proyectos en curso de forma remota. Otros problemas que tienen son el mantener sus archivos de trabajo seguros y respaldados, así como la falta de comunicación con su equipo.

QNAP NAS proporciona una solución todo en uno para mantener su negocio funcionando desde cualquier lugar, con una simple conexión de red. Los propietarios, empleados y administradores de TI pueden acceder de forma remota al QNAP NAS en su oficina en casa. QNAP ofrece soluciones potentes para mantener su negocio funcionando de manera remota y sin problemas.

A10 Networks cuenta con Solución para Protección DDoS de Alto Rendimiento y entrega de aplicaciones en Hiperescala



El controlador de entrega de aplicaciones (ADC) A10 Thunder proporciona equilibrio de carga de aplicaciones y gestión de tráfico, seguridad y análisis por aplicación para aquellas nativas en nubes públicas, privadas o híbridas. Está especialmente diseñado para arquitecturas de aplicaciones basadas en microservicios y contenedores.

- · Simplifique la implementación de arquitectura en la nube
- Mejora la agilidad de DevOps
- Análisis inteligente para obtener información procesable

Defensa automatizada DDoS Hiperescala

- Precisión Proporciona una defensa precisa, eliminando costosos falsos positivos y negativos
- · Automatización Automatiza la protección DDoS en todo el ciclo de vida del ataque, aumentando velocidad de respuesta
- · Escalabilidad Ofrece opciones escalables de implementación para defensa contra ataques basados en loT
- Asequibilidad Ofrece alto rendimiento en un factor de forma pequeño para reducir el costo total de propiedad y aumentar el ROI (retorno de inversión)

A10 Networks cuenta con oficinas en Brasil, México, Colombia y socios de negocio en todos los países de la región.

Email: latam_sales@a10networks.com ó marketing-latam@a10networks.com Twitter: @A10Networks / @A10_LATAM | Instagram: #A10_Latam Web: www.a10networks.com Blog: www.a10networks.com/blog

Sobre A10 Networks

A10 Networks (NYSE: ATEN) proporciona servicios de aplicaciones seguras en sitio, multinube y nube perimetral a hiper escala. Nuestra misión es habilitar a proveedores de servicios y empresas a entregar aplicaciones críticas para el negocio que sean seguras, disponibles y eficientes para la transformación multinube y la preparación 5G. Brindamos los mejores resultados comerciales que protegen la inversión, nuevos modelos comerciales y ayuda a infraestructura a prueba de futuro, capacitando a nuestros clientes para proporcionar la experiencia digital más segura y disponible. Fundada en 2004, A10 Networks tiene su sede en San José, California, y atiende a clientes de todo el mundo. Para obtener más información, visite www.a10networks.com y síganos en @A10Networks.



Tras el Especial Anual

Q Minianálisis

Por Nicolás Smirnoff

La edición pasada fue el Especial Anual de Datacenter, el número donde siempre hacemos anclaje para las principales tendencias que toman peso en el mercado. ¿Qué se puede agregar el día después?

Gustó mucho la edición, sobre todo por cómo abarca todos los temas que tienen que ver con datacenter, y con problemáticas locales por país: Chile, Colombia, México. Logramos un record de bajadas online a través de la web, 35 mil, contra las 25 mil que ve-

níamos teniendo hasta la pandemia.

Ahora bien... lo de los dos Tier, el concepto central de la edición, vino para quedarse. El cloud, con todo lo del Covid-19, catapulta sus ventajas para quienes pueden tercerizar la infraestructura. Luego de la Pandemia, veremos un mercado profundizado las tendencias que decíamos, con más marcadas diferencias entre prestadores (hacia la hiperescala) y el enterprise medio, y mucho para desarrollar en edge, IoT, campus, etc. A mentalizarse.

Schneider Electric amplia su asociación con AVEVA

Schneider Electric y AVEVA anuncian una ampliación de alianza para ofrecer soluciones innovadoras para el mercado de centros de datos. A medida que los proveedores de hiperescala construyen centros de datos con una flota en expansión para satisfacer la demanda mundial, las complejidades para operar y mantener estas instalaciones están creando un conjunto de desafíos sin prece-



Philippe Delorme, vicepresidente ejecutivo de administración de Energía de Schneider Electric

La combinación del software industrial escalable de **AVEVA** con *EcoStruxure* de **Schneider Electric** para las capacidades de control y monitoreo de los centros de datos, permite una visibilidad profunda y expansiva de las operaciones diarias.

El personal del centro de datos estará capacitado para tomar decisiones más rápidas e informadas y optimizar la eficiencia de los activos y las operaciones a lo largo del ciclo de vida del centro de datos. Como resultado, los proveedores de centros de datos pueden ofrecer una experiencia globalmente consistente para abordar las necesidades de infraestructura digital en expansión de sus clientes.

Philippe Delorme, vicepresidente ejecutivo de administración de Energía de Schneider Electric, señala: 'En un momento en que la infraestructura digital del mundo está llegando a sus límites, Schneider y AVEVA están ofreciendo una solución integral para que los centros de datos de hiperescala operen y mantengan sus entornos críticos. La solución puede tomar data que durante mucho tiempo se ha administrado en centros de datos individuales, a menudo en subsistemas aislados, y normalizarlos en múltiples sitios. En última instancia, puede informar y proporcionar integración de TI / OT / IoT a nivel empresarial para entregar la toma de decisiones en tiempo real. La solución completa ofrecerá eficiencia operativa y una flota de centros de datos más confiable'.

Commscope, alta tecnología & innovación

Indica, Elayne Martins,
Enterprise Sales Director de Commscope: 'Nos
centramos en la difusión de nuestros switches y para eso están previstos lanzamientos de una serie que se adapte mejor a una capa de distribución e interconexión.
Estamos integrando nuevas características en una plataforma de administración unificada para redes cableadas/inalámbricas y lanzan-



Elayne Martins, Enterprise Sales Director de Commscope

do *Ruckus Analytcs* para analizar problemas en la detección de redes, juntos con nueva versión de nuestra plataforma de gestión de red en la nube, *Ruckus Cloud'*.

'En el área de Data Centers tendremos lanzamientos de nuevos productos de fibra óptica con altísimo desempeño que han sido diseñados específicamente para atender el aumento de la demanda en este sector. Y a su vez, habrá nuevas soluciones para atender la demanda de smart places que soporten las tecnologías IOT y 5G'.

'En este momento difícil del mundo y el mercado, la empresa está bien posicionada con soluciones preparadas para el futuro de la infraestructura 5G, Wireless e IoT, tecnología que exige alta disponibilidad en cualquier escenario. Nuestro foco es anticiparnos a las demandas del mercado de tecnología, para que la inversión realizada por el cliente soporte las demandas tecnológicas futuras, preservando de esta forma la transformación y puede ser adaptada a las diferentes necesidades de negocios'

Martins, concluye: 'el gran diferencial de Commscope es atender a sus clientes y canales de distribución con soluciones que los ayudan a resolver sus necesidades de infraestructura de red, sea en la capa física, como en el cableado de cobre, fibra, Wireless o en soluciones combinadas y diversificadas, con oferta de soluciones end-to-end para aplicaciones fijas y móviles'.

Vertiv, infraestructura crítica & esencial



Comenta **Daniel de Vinatea**, gerente general Southern South America en **Vertiv**:

'Nuestro portfolio es uno de los más completos del mercado, donde se destacan productos y servicios que responden a las más diversas necesidades. En particular hemos evolucionado muy fuertemente hacia todo lo que es la oferta de soluciones en el borde de la red, ya que es allí donde se albergan



Daniel de Vinatea, gerente general Southern South

grandes posibilidades: todo apunta a que para el 2025 las ubicaciones de computación en el Edge necesitarán triplicarse al menos, de ahí nuestro interés en involucrarnos en dicha área tan importante'.

Respecto al contexto actual de pandemia: 'Somos considerados proveedores de servicios esenciales y nos enfocamos en dar servicio constante para que las infraestructuras críticas no se vean afectadas en periodos tan sensibles como el que estamos atravesando. Pero lo principal es atender la seguridad de nuestros colaboradores y estar presentes en el campo atendiendo emergencias, manteniendo contratos de mantenimiento, siempre dando las condiciones adecuadas a nuestro personal. Cobran importancia en este sentido soluciones de monitoreo remoto y al recopilar y analizar los datos se pueden tomar medidas de manera eficiente para abordar un problema potencial y eliminar la necesidad de enviar soporte técnico al lugar'.

Panduit, continuidad del negocio



Panduit llevó a cabo el encuentro *Get To Know Panduit Online Summit*, el cual tuvo

como objetivo contribuir con las mejores ideas para garantizar la continuidad del negocio y fortalecer las funciones comerciales.

Juan Pablo Borray, gerente de Desarrollo de Negocios para Latinoamérica: 'Ha quedado demostrado que el sistema de salud no está bien preparado para situaciones como la que estamos viviendo. Con el uso de telemedicina,



Marco Damián y Juan Pablo Borray, durante el congreso virtual

por ejemplo, se podría realizar un filtro para ver qué casos deben asistir y cuáles no. Pero para que esto funcione adecuadamente se deben tener en cuenta muchas cosas, como las telecomunicaciones, ya que un video en alta calidad es clave para brindar un buen diagnóstico'.

Marco Damián, Territory Account Manager: 'A nivel educación, es importante conocer las preferencias de los alumnos para llegar a ellos con mayor efectividad. Hay que empoderar al alumno y a los padres para poder guiar su propio aprendizaje y poder hacer la evaluación'.

Déiber Zambrano, ingeniero electrónico: 'Los gobiernos deben hacer un esfuerzo importante en cuanto a la infraestructura tecnológica porque hay mucha desigualdad. Es relevante que las herramientas sean muy sencillas de usar, pensadas para las personas de distintas edades'.

TIVIT, transformación & nuevas tecnologías



Señala **Leonardo Covalschi**, director ejecutivo & Head Latam de **TIVIT**: 'El COVID-19 se ha convertido en un dina-

mizador de decisiones digitales, pues actualmente, las empresas enfocan sus esfuerzos en adaptarse a los cambios de la mejor manera'.

'Para adaptar la transformación digital al interior de las empresas, se debe pensar en el negocio: es importante tener en mente cómo impacta la tecnología en los nuevos modelos de negocio.



Leonardo Covalschi, director ejecutivo & Head Latam

Y qué nuevos modelos de negocio nacen y mueren con la disponibilidad de la tecnología. Muchos sectores aplican cada vez más soluciones de Cloud y plataformas tecnológicas con el fin, precisamente, de aprovechar la utilidad de estas tendencias y dar mayor valor al modelo de negocio, que permita mejores dinámicas de interacción con los clientes. Capacitar el capital humano: las nuevas interacciones se presentan en medio de un proceso de cambio cultural donde es necesario contar con un equipo formado para asumir nuevos retos. Por eso, es importante capacitar tanto al nuevo talento humano como al preexistente dentro de una compañía, en temas de transformación digital, nube y/o cualquier otro que asegure mayor conocimiento tecnológico'.

Equinix refuerza su presencia en México

Equinix anuncia el nombramiento de Amet Novillo como nuevo director general para México. El ejecutivo será responsable de definir la visión estratégica de la compañía para desarrollar el mercado empresarial, ofrecer una sólida red de prospectos, clientes y socios de canal, liderar el crecimiento de nuevos negocios e ingresos, y expandir su papel como asesores confiables para las empresas y su infraestructura digital.

Jon Lin, presidente de Equinix Américas: 'Estamos entusiasmados de que Novillo lidere el equipo en México. Recientemente anunciamos nuestra llegada al mercado mexicano a través de la adquisición de tres centros de datos de Axtel, y Amet es un líder reconocido con amplia experiencia en la industria de IT y telecomunicaciones en el país. Estamos seguros de que su visión será clave para el crecimiento y posicionamiento de Equinix en México'.

El nuevo director general cuenta con más de 25 años de experiencia en entornos empresariales de IT y telecomunicaciones, en empresas como Axtel y Alestra.

PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 98 • www.prensariotila.com www.prensariotila.com • 99 • PRENSARIO TILA | Junio 2020

Furukawa Electric, infraestructura vital ante mayor demanda



Diego Martín, gerente comercial para Cono Sur de Furukawa Electric Latam.

señala: 'En el contexto de la pandemia global por Covid -19, miles de familias se encuentran trabajando, estudiando, comunicándose y divirtiéndose a través de Internet. La conexión no sólo está



Diego Martín gerente comercial para Cono Sur de

haciendo más amena la situación, sino que a muchos sectores les permite seguir operando gracias al teletrabajo y/o la educación a través de clases virtuales. Nuestros hogares ya forman parte de verdaderos 'ecosistemas' de información que desafían la conectividad. Aguí, la infraestructura IT se vuelve una cuestión fundamental'.

'En general las redes se están comportando de manera estable gracias al esfuerzo y acuerdos entre todos los jugadores del sector y el gobierno. En la práctica, la creación y el fortalecimiento de una infraestructura de TI y telecomunicaciones eficiente, y apta para un escenario altamente demandante, es fundamental y es un aliado en esta situación. El despliegue de redes de fibra óptica es la opción más económica, perdurable y de mejor desempeño que, al llegar prácticamente al 'escritorio', se convierte en 'la' autopista para garantizar el flujo del mayor tesoro de nuestros días: la información'.

Martín, finaliza: 'El factor común (y verdadero catalizador de todo lo mencionado) es el crecimiento del flujo de información, ya que como nunca antes, existe hoy un inmenso volumen de datos disponible para ser transmitido en tiempo real y analizado para convertirse en información útil para tomar mejores y más rápidas decisiones'.

Nexxt Solutions, nuevos proyectos & alternativas

Gina Rubiano, gerente regional de Nexxt Solutions. afirma: 'Conscientes de la creciente evolución del internet de las cosas, donde la seguridad electrónica se posiciona como la tecnología de mayor aporte nivel de puntos de red; este año ampliaremos nuestro portafolio con una nueva unidad de negocio de cables para incendio, la cual vemos como



regional de Nexxt Solutions

una gran oportunidad de apertura a nuevos proyectos y clientes, siendo este un gran reto para Nexxt Solutions; donde beneficiaremos a nuestros clientes con más productos y nuevas alternativas para sus proyectos, conservando nuestro compromiso de altos estándares de calidad'.

'Actualmente nos encontramos ofreciendo Cursos ECC, el objetivo de la certificación es capacitar a los participantes para diseñar, recomendar, supervisar, instalar e integrar soluciones de infraestructura física de red en cobre para las diferentes aplicaciones propuestas por los estándares internacionales vigentes'.

Rubiano, finaliza: 'Los conocimientos adquiridos le permitirán al participante administrar y diseñar un proyecto de cableado estructurado, para satisfacer la demanda tecnológica actual, además al contar con este certificado tiene el beneficio de ofrecer garantía extendida en proyectos por 25 años, tanto producto como instalación. Este curso está diseñado para ingenieros preventa & de proyectos, gerentes TI & de proyectos, instaladores e integradores de soluciones'.

Eaton presenta resultados trimestrales

Craig Arnold, presidente y director ejecutivo de Eaton: 'En nuestro día anual para inversores el 2 de marzo, indicamos que nuestro primer trimestre se vería afectado por la pandemia de COVID-19. En ese momento, la pandemia se limitó en gran medida a China con poco impacto directo en otras partes del mundo. Como todos sabemos, las cosas han cambiado dramáticamente desde entonces y la pandemia ahora está afectando a todos los países. A principios de año, esperábamos que las ventas orgánicas en el primer trimestre bajaran un 3%. La pandemia de COVID-19 redujo nuestras ventas en un 4% adicional, lo que resultó en una reducción del 7% en las ventas orgánicas para el trimestre'.

'A pesar de los menores ingresos, estamos satisfechos con nuestros márgenes del segmento del primer trimestre, que fueron del 15,8%. El margen se vio afectado por un cargo de reestructuración que tomamos al final del trimestre para enfrentar parte del impacto anticipado de COVID-19'.

Red Hat, nueva alianza con AWS



La variedad de proveedores y servicios que participan en la nube supone un reto para cualquier organización que desea llevar a cabo una estrategia de nube híbrida, ya que se necesita más allá de diferentes proveedores y servicios, contar con una solución de nube híbrida bien integrada. Como

no hay un solo camino para llegar a ello, es necesario contar con herramientas para conectar las piezas móviles de la nube híbrida. En este contexto es que **Red Hat** ha llegado a varios acuerdos de cola-

boración con los diferentes proveedores de nube. El último de ellos ha sido con AWS, por el cual se ha anunciado Amazon Red Hat OpenShift, un servicio de Kubernetes empresarial administrado y respaldado conjuntamente por ambas organizaciones en AWS. Sathish Balakrishnan, vice president of Hosted Platforms de Red Hat, afirma:

'Comprobamos a menudo que los responsables de TI buscan una orientación sobre los cambiantes requisitos de las operaciones de TI y el desarrollo de aplicaciones en un mundo contenerizado. Para ayudar a estas organizaciones a abordar mejor los retos específicos de la tecnología y su impacto en el negocio, **Red Hat** y **AWS** hemos anunciado *Amazon Red Hat OpenShift*, un servicio de Kubernetes empresarial administrado y respaldado conjuntamente por ambas organizaciones sobre AWS'.



Ingenium, el DC como sostén tecnológico

Indica, Juan Carlos Londoño, director de Preventa LATAM de Ingenium: 'Buena parte de las actividades que realizamos diariamente dependen de la correcta operación de Data Centers: streaming, compras online, aplicaciones de domicilios, música y redes sociales, clases, entrevistas, reuniones y citas médicas virtuales, entre otras, y ahora con mayor ahínco, entra también el tema del trabajo, que para



Juan Carlos Londoño Z, director de Preventa LATAM de Ingenium

la mayoría pasó a ser un teletrabajo. Es decir, nuestro trabajo ahora desde casa, depende en gran medida del correcto funcionamiento de los Data Center, y aunque algunos podrían pensar en principio que se trata solo del centro de datos de la empresa para la cual laboran, en realidad abarca una gran telaraña de centros de cómputo, pasando por los data centers de los proveedores de internet para el hogar, los de las compañías de telecomunicaciones, también los enormes Data Center donde se alojan las grandes empresas del mundo informático, redes sociales y streaming, y sí por supuesto, hasta los pequeños y medianos centros de cómputo de nuestras empresas.

Durante casi la última década, el enfoque principal de los proyectos de Data Center ha sido la disponibilidad de éstos. En principio, pensada desde el aspecto del diseño, buscando alcanzar el nivel acorde al negocio (TIER II, III o IV), pero luego visto desde el aspecto de contar con un marco operativo idóneo al negocio y al centro de cómputo, no solo desarrollado sino implementado y correctamente actualizado, con el fin de minimizar el 'error humano' en la operación, factor que hasta ahora ha sido fundamental en la continuidad operativa del Data Center.

Tripp Lite apuesta a MCD

El contexto actual podría acelerar el crecimiento de las ventas por internet en México en un 40% anual y generar transacciones con un valor de 864 mil millones de pesos al cierre de este año, de acuerdo con la consultora **IDC**. Sin embargo la velocidad y ancho de banda disponible no abastece de manera adecuada la demanda actual y es necesario mantener actualizada la información y el procesamiento de operaciones.



Jeysson Romero, Strategic Technical Manager de Tipp Lite

Jevsson Romero, Strategic Technical Manager de Tipp Lite, señala: La congestión en las redes de internet durante estos tiempos de cuarentena debe ser resuelto con Micro Centros de Datos (MCD) en la sucursales de las empresas de sus clientes a fin de generar Edge Computing que les permita aumentar la velocidad de su procesamiento de datos y de operaciones. Y es que aunque se dice que la nube funciona en tiempo real, la suma de los microsegundos que tarda la información de cada usuario en ir y venir de la nube al lugar

'Tripp Lite busca resolver las dificultades con Edge Ready Micro Data Center, solución que cuenta con características de infraestructura de TI preconfiguradas o con opciones de personalización ilimitadas, para implementar edge computing en áreas con poco espacio'.

de origen, provocan desfase en el tiempo real de la información'.

El Edge Computing que genera un MCD procesa paquetes de información más pequeños que no congestionan la red de comunicaciones. Procesan la operación y la información de manera más rápida y eficiente ya que reduce la latencia o los retardos temporales dentro de la red.

NETSHELTER CX

MICROCENTROS

Opere con certeza y simplicidad...

Conozca nuestras soluciones para cualquier entorno Edge.

DE DATOS

en cualquier entorno.

Una solución para pequeñas oficinas donde la seguridad y la estética son parte de la solución IT. NetShelter CX es seguro, económico y fácil de conectar. Un gabinete insonorizado para dar una respuesta confiable a su sistema IT, simplemente lo instala en la oficina abierta, coloca su equipo dentro, lo enchufa y cierra las puertas. Soluciones de 12, 18, 24 y 32U.

SMARTBUNKER FX

Edge Computing está diseñada para acercar las aplicaciones y los datos tanto a los dispositivos como

a los usuarios. Mientras que la informática en la nube impulsó la creación de los mega centros de

datos, Edge Computing distribuye la TI con una cantidad exponencial de micro centros de datos.

Micro Data Center con todos los subsistemas: enfriamiento, energía segurizada y monitoreo ambiental dentro de un gabinete robusto, seguro v con aislamiento térmico. Protege equipos informáticos sensibles de ambientes hostiles, vandalismo y desastres naturales. Opciones de gabinete de 23U y 42U.

NETWORKING

MICRO DATA CENTER **DE 6U DE MONTAJE EN PARED**

Con el diseño creativo y la funcionalidad de un microcentro de datos con EcoStruxure 6U podemos abrir nuevas posibilidades para implementar IT en lugares pequeños que necesitan control y gestión. Admite equipos de hasta 30 pulgadas (762 mm).

Atlantic Power, nuevas soluciones &



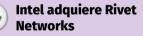
nedores de 10pies, 20pies y 40pies, todo en una sola solución'.



Fabián Garuzzo, Brand Manager para América

'La crisis del COVID-19 está afectando los mercados de todo el mundo, provocando desabastecimiento y largos tiempos de entrega. Para esto contamos con la ventaja de tener inventario y disponibilidad inmediata de productos en nuestra central de Miami, donde abastecemos a todos nuestros clientes de América Latina. También proveemos soporte vía Webex tanto para la pre-venta como post-venta apoyando a los canales de

Concluye: 'Nuestro valor agregado en este contexto es el soporte constante a nuestros clientes y distribuidores, apoyándolos con Webinars, talleres virtuales tanto para el canal como para los usuarios finales'.



Intel invierte y contribuye a la evolución del Wi-Fi desde hace más de 20 años, y con este anuncio consolida su oferta y apuesta por el desarrollo de tecnología en el mercado. La compañía adquire Rivet Networks, líder en software y tecnologías con base en la nube para la conectividad de redes.

La conectividad Wi-Fi se ha vuelto más esencial que nunca, dependemos de ésta para trabajar, enseñar, aprender y estar conectados con nuestros colegas y seres queridos. La conectividad Wi-Fi rápida, confiable y segura es una necesidad para mantenernos actualizados, a medida que agregamos más dispositivos conectados y aplicaciones de mayor ancho de banda para juegos, streaming y creación de contenidos, así como para procesar tamaños de archivos cada vez mayores.



DATACENTER

Bolívar 332 Piso 2, Ciudad de Buenos Aires, C1066AAH, Argentina +54 11 4343 5417 | ventas@stym.com.ar | www.stym.com.ar

ENERGÍA

Nuestras Soluciones de Infraestructura



stym.argentina



stym-computacion-srl



CABLEADO

Data Center Prefabricated Data Center

SEGURIDAD

PRENSARIO TILA | Junio 2020 • 102 • www.prensariotila.com



AWS, disponibilidad & protección

Amazon Web Services anuncia una serie de mejoras importantes para Amazon Macie, ofreciendo nuevas características importantes, mayor disponibilidad en todo el mundo y precios sustancialmente reducidos. Las nuevas características incluyen modelos actualizados de aprendizaje automático para una detección más precisa de información de identificación personal, soporte



Dan Plastina, VP de Servicios de Seguridad Externa

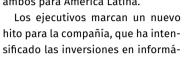
para tipos de datos definidos por el cliente y administración nativa de múltiples cuentas con organizaciones de AWS.

Dan Plastina, VP de Servicios de Seguridad Externa en AWS: 'Prácticamente todos los clientes con los que hablamos dicen que pueden beneficiarse de tener una visibilidad más completa de sus datos confidenciales, pero actualmente es costoso y lento descubrir y catalogar esta información por su cuenta. Los clientes nos han dicho constantemente que Amazon Macie resuelve este desafío mucho mejor que otras herramientas, pero que tenía que ser más rentable para usar en la escala que quisieran'.

De esta forma, Amazon Macie se expande a 17 regiones de AWS en todo el mundo, con más regiones en línea en los próximos meses. Y, las nuevas optimizaciones de servicio de Amazon Macie permiten a los clientes descubrir y proteger sus datos confidenciales en AWS con un descuento del 80% o más en comparación con los precios anteriores.

Lenovo refuerza su estrategia regional

Lenovo anuncia a Roberto
Brandão como nuevo líder de HPC e Inteligencia
Artificial en Centro de Datos y Gustavo Stringueta asume como director de Ventas de Almacenamiento, ambos para América Latina.





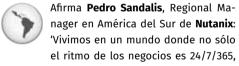
Roberto Brandão, nuevo líder de HPC e IA en Centro de Datos

tica de alto rendimiento a nivel regional y amplía su alcance nacional en almacenamiento después de la integración con NetApp.

Brandão: 'El potencial en Brasil y América Latina es muy grande y Lenovo cree en este crecimiento, no solo en el uso científico de HPC, como en el pronóstico del tiempo y la investigación en universidades, sino también en la exploración petrolera, proyectos estructurales, automatización industrial entre otros sectores. La combinación de paradigmas informáticos acelerados con tecnologías de IA se ha multiplicado en todo el mundo y ha traído ganancias sustanciales para los distintos sistemas'.

Por su parte, **Stringueta**: 'La integración reúne lo mejor de ambos mundos, uniendo toda la infraestructura del centro de datos de Lenovo con la experiencia en almacenamiento de NetApp. El programa de Canales y Distribuidores se está revisando para aumentar la profesionalidad, creando socios comerciales que se centren en el cliente y que se adapten a las necesidades del mercado'.

Nutanix, IT en tiempos de cuarentena



el ritmo de los negocios es 24/7/365, sino que también es incierto: cualquier cosa puede suceder cuando menos se la espera. Los hechos que se presentan afectan a los individuos tanto personal como profesionalmente'.

'Lograr implementar el funcionamiento del trabajo a distancia a gran escala requerirá que las organizaciones comiencen a coordinar de



Pedro Sandalis, Regional Manager

manera eficiente el uso de la tecnología para producir los mejores resultados de su activo más valioso: los trabajadores. El equipo de IT desempeñará un rol importante dentro de esta gestión, ya que será quien ayudará a implementar la tecnología necesaria para continuar con el desarrollo habitual de las actividades'.

'Muchas herramientas empresariales fueron construidas para operar sólo internamente, por lo que el trabajo del departamento de IT es asegurar que todos puedan acceder a las aplicaciones y datos de forma segura desde sus dispositivos, tanto móviles como de escritorio, desde casa'.



NetApp adquiere CloudJumper

NetApp anuncia la adquisición de **CloudJumper**, una de las principales empresas de software en la nube y servicios de puestos de trabajo remotos. Como resultado de esta adquisición, los servicios de NetApp Virtual Desktop Services resolverán los problemas más acuciantes de los servicios de puestos virtuales y de gestión de aplicaciones, haciendo posible que los clientes pongan en marcha, gestionen, supervisen y optimicen estos entornos con una solución completa desde una sola empresa y en la nube pública que elijan.

Anthony Lye, VP Senior de NetApp: 'La capacidad de ofrecer una experiencia de puestos de trabajos virtuales consistente y a escala, al tiempo que se mantienen los datos seguros y disponibles sin sacrificar el rendimiento siempre ha sido un factor importante, y se ha convertido en especialmente crítico ante el entorno sin precedentes que vivimos en la actualidad. NetApp y CloudJumper ofrecen una plataforma de gestión simplificada para una oferta de infraestructuras de puestos virtuales, gestión de datos y almacenamiento en Microsoft Azure, AWS y Google Cloud'.

INNOVATION LATAM

#ITIWLA

DEL 13 AL 17 DE JULIO

www.innovacionlatam.org



TRANSFORMACIÓN
DIGITAL. SUS IMPACTOS
EN LA SOCIEDAD ACTUAL



APLICACIONES INTELIGENTES



CIBER SEGURIDAD Y PRIVACIDAD



5G



PUBLICIDAD DIGITAL Y EXPERIENCIA DEL USUARIO





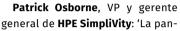






HPE, hiperconvergencia & productividad

Hewlett Packard Enterprise anuncia la disponibilidad de nuevas soluciones hiperconvergentes, con las que proporcionan respuestas a las necesidades tecnológicas que están surgiendo a raíz de la pandemia.



demia es una situación sin precedentes que afecta a todas las empresas, nuestras comunidades y nuestra forma de vida. HPE está para ayudar a nuestros clientes a reunir la experiencia y las soluciones tecnológicas adecuadas para satisfacer sus desafíos más inmediatos y sus demandas inesperadas. Con estos desafíos, los clientes buscan liberar rápidamente la productividad móvil y la virtualización de escritorios, y las soluciones HPE SimpliVity y Nimble Storage dHCI ofrecen rendimiento y opciones de pago flexibles para nuestros clientes'.

Patrick Osborne, VP y

SimpliVity

erente general de HPE

En este contexto, las organizaciones se enfrentan a la necesidad de contar con una TI que dé soporte al trabajo remoto, a las herramientas avanzadas de comunicaciones y trabajo colaborativo, y la respuesta está en la infraestructura hiperconvergente. Por ello, HPE acaba de lanzar sus nuevas soluciones HPE Simplivity y HPE Nimble Stotrage dHCI, que permiten una administración inteligente y una escalabilidad más sencilla.

Leviton, eficiencia & respaldo

Enrique Suárez Avilés, director comercial de Leviton para México, afirma: 'Somos es una empresa de clase mundial con presencia en más de 100 países y cuenta con 5 plantas para la fabricación de soluciones en infraestructura de redes (NS) en donde se fabrican el 95% de nuestros productos, lo que nos permite ga-



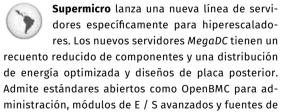
Enrique Suárez Avilés, director comercial de Leviton para México

rantizar la mejor calidad y un óptimo desempeño por arriba de los estándares establecidos por los organismos internacionales: TIA, ISO, IEEE, entre otros'.

'En México y Latinoamérica, **Leviton** ha lanzado un plan de acción ante la pandemia que vivimos actualmente llamado 'Plan Defender'. El objetivo y finalidad de este plan consiste en brindar apoyo y soporte a todos nuestros clientes a través de cursos de valor de nuestras soluciones, promociones en productos estratégicos y plan de comunicación en diversos medios. De la mano de nuestros aliados de negocios, distribuidores e instaladores apoyando los verticales esenciales como la hospitalaria y data centers, donde se han tenido que crear nuevas infraestructuras de telecomunicaciones o reforzar las existentes'.

Avilés, finaliza: 'Será un cierre de año difícil, es posible que algunos proyectos se cancelen y otros se reconfiguren, pero lo que si podemos asegurar es que estaremos allí para seguir apoyando a nuestros aliados. Confiamos en lograr los objetivos que nos propusimos para este 2020 y seguiremos trabajando con un alto nivel de compromiso y enfoque para con nuestros empleados y nuestros clientes para alcanzarlos'.

Supermicro, nuevos servidores MegaDC



alimentación redundantes comunes.



Charles Liang, presidente y CEO

Charles Liang, presidente y CEO de Supermicro, afirma: 'A medida que continuamos expandiendo rápidamente nuestra capacidad de producción, Supermicro ahora está bien posicionado para dar servicio a centros de datos de hiperescala. Los servidores MegaDC están optimizados para reducir los tiempos de implementación y ofrecer un rendimiento óptimo por vatio y rendimiento por dólar'.

'Entendemos que los grandes centros de datos a menudo enfrentan largos plazos de espera para la demanda al alza, así como desafíos ocasionales a la baja, y Supermicro puede ayudar a aliviar estas preocupaciones de fluctuación de la demanda al mantener niveles saludables de inventario para nuestros nuevos servidores MegaDC'.



Scala, nuevo DC en São Paulo

Scala Data Centers comienza la construcción de un tercer centro de datos en São Paulo, Brasil. La nueva instalación, que ya recibió la certificación ANSI / TIA-942-B con calificación 3, es adyacente a una unidad Scala existente y facilitará la expansión de los clientes actuales al apoyar el crecimiento continuo de Scala

Con este nuevo edificio, junto con la expansión en curso de las unidades existentes, Scala alcanzará una capacidad instalada de más de 50 MW. Las expansiones muestran el compromiso de la compañía de apoyar a sus clientes y ser un líder en el mercado brasileño.

Marcos Peigo, CEO de Scala: 'Brasil es uno de los mercados de más rápido crecimiento en el consumo de contenido digital, impulsado por el mayor uso de dispositivos móviles, la adopción de tecnologías en la nube y el crecimiento de Internet de las cosas'.



Cuando su borde de la red cambia y crece, asegúrese de que también lo haga su seguridad.

Elimine los riesgos y proteja sus datos con una infraestructura segura en el borde de la red. Vertiv colabora con usted para ayudarle a encontrar su borde de la red, habilitar su infraestructura crítica y garantizar que su negocio se anticipe a lo que está por venir.

¿Cuál Es Su Borde de la Red?

Vertiv.com/WhatsYourEdgeSP



© 2020 Vertiv Group Corp. Todos los derechos reservados. Vertiv[™] y el logo de Vertiv son marcas o marcas registradas de Vertiv Corp. Todos los demás nombres y logos a los que se hace referencia son nombres comerciales, marcas, o marcas registradas de sus dueños respectivos. Aunque se tomaron todas las precauciones para asegurar que esta literatura esté completa y sea exacta. Vertiv Group Corp. no asume ninguna responsabilidad y renuncia a cualquier demanda por daños como resultado del uso de esta información o de cualquier error u omisión. Las especificaciones, los reembolsos y otras ofertas promocionales están sujetas a cambio a la entera discreción de Vertiv y mediante notificación.