f5
EL 68% DEL
MALWARE
UTILIZA CIFRADO
PARA ESCONDERSE
Obtenga el Orquestador SSL
Contacto: latamsales@f5.com
@F5NetworksLATAM
@F5NetworksLATAM
@f5_networks_latam
@f5-networks-latam

AÑO 19 | AGOSTO 2020 | # 230
PRENSARIO TI Latin America
ENTERPRISE & PYMES | INFORMÁTICA | TELECOMUNICACIONES | CONVERGENCIA
SMB & Teletrabajo en América Latina
Soluciones remotas y Transformación digital, de la mano!
√ Todo como servicio, por cloud
√ Misma solución, mejor costo-prestación
√ Fácil y rápido de instalar
√ Modelos en escala
√ Capacitación web
√ Canales con modelos 'as a service'
Seguridad IT, SMB & operación remota
• Los desafíos en cuarentena
• Casos a favor y en contra
Especiales
SaaS & SMB:
facilitando el teletrabajo
Contact Center & SMB:
ABC del trabajo a distancia
COBERTURA CONTINENTAL

Una edición estratégica

Esta edición de agosto siempre es una de nuestras más fuertes del año. Por un lado, por ser el Especial Anual SMB; por otro, por ser el momento más candente de la temporada, donde se definen en buenos o malos los números anuales; y también están buena parte de los eventos más convocantes.

Este año, obviamente, el panorama es particular. No hay eventos físicos que seguir, pero sí es un momento clave donde con los aislamientos en retroceso, la industria IT intenta tener un activo último cuatrimestre que nivele mejor los números del año.

Y el gran tópico de la temporada es el teletrabajo, dadas las cuarentenas. Por eso tomamos el tema de tapa de siempre, el SMB, y lo transformamos en 'SMB & Teletrabajo', ya que al ser América Latina una tierra sobre todo de pymes —son más del 90% de las empresas operativas— es la cuestión central por excelencia a manejar.

Ya dentro de esta problemática, sobresale un concepto base: la tan mentada transformación digital que se viene buscando desde hace tiempo y las soluciones remotas que se necesitan ahora, van juntas, son indivisibles. Porque la mejor forma de acceder a soluciones remotas es con transformación digital, y a la inversa.

Obvio hay muchos grises, pero de lo poco bueno que se puede destacar de la terrible pandemia mundial, es que fomenta la evolución de las empresas, obliga a dar pasos hacia adelante que venían demorados por el día a día. Y en la movida mucho queda y se transforma para no volver a los planos anteriores.

Entonces, esta es una edición estratégica en el derrotero mensual de Prensario, uno de las problemáticas claves para contribuir a la superación cualitativa de la industria. La mejor forma de dar un gran salto, se suele decir, es dar un paso a la vez, y que muchos pasos cortos hagan el paso grande. En eso están los usuarios de tecnología y la industria TIC de América Latina hoy en día.

Nicolás Smirnoff | Director

Índice

4 • Reporte Central – SMB & Teletrabajo en América Latina

12 • SMB & Teletrabajo: casos de usuarios

32 • SMB & Teletrabajo: tutoriales

36 • Especial SaaS & SMB: facilitando el Teletrabajo

38 • Sección Software

48 • Sección Integración & Servicios

54 • Especial: Seguridad IT, SMB & Operación remota

58 • Cobertura Segurinfo América Latina

60 • Sección Seguridad IT

74 • Sección Hardware, Servers & Storage

80 • Sección Telecomunicaciones & Networking

86 • Especial Contact Center & SMB: ABC del trabajo a distancia

90 • Sección Contact Center

102 • Cobertura CRIC: Soluciones en Pandemia

104 • Casos Datacenter

105 • Cobertura DC 360 América Latina

106 • Sección Datacenter e Infraestructura

PRENSARIO TI Latin America

Año 19 Número 231 2020

Publicación mensual de
Editorial Prensario SRL
Las Casas 3535 - C1238ACC
Buenos Aires, Argentina
Teléfono: (+54-11) 4924-7908
Fax: (+54-11) 4925-2507

Editor/Director: Nicolás Smirnoff
Jefe de Redacción: Lucas Borrazás
Redacción: Lautaro Zunino
Director de negocios: José Piccini
Prensa: tila@prensario.com
Publicidad: anuncios@prensario.com
Website: www.prensariotila.com

Estados Unidos:
12307 SW 133 Court - Suite #1432
Miami, Florida 33186-USA
Teléfono: (305) 890-1813
Emira Sanabria
emira@prensario.com

México: Jacqueline Amesola
jacqueline@prensario.com
Antonio Sandoval
antonio@prensario.com

Colombia: Paola Zapata Lozano
paola@prensario.com

Chile: Karina Cortés:
karina@prensario.com

Perú: Miguel Ángel Hurtado
miguelangel@prensario.com

Ecuador: Juan Carlos Arias Rendon
juanarias@prensario.com

Paraguay: Prince Soledad Otto
soledad@prensario.com

Uruguay: Santiago Rodríguez
santiago@prensario.com

©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 Nº 10878

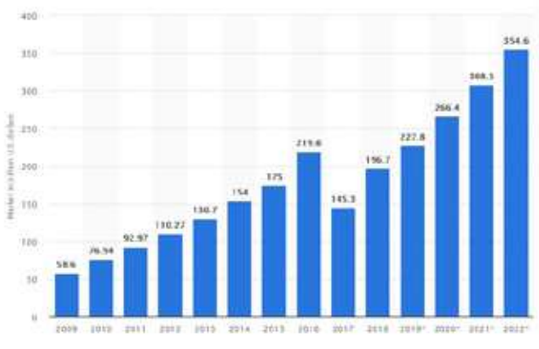
Descargue la revista completa en formato PDF en www.prensariotila.com

Las pequeñas y medianas en América Latina forman un conjunto muy heterogéneo, que varía desde las microempresas de autoempleo en situación de informalidad hasta la empresa innovadora con alta eficiencia y capacidad de exportación.

A raíz del contexto de pandemia y cuarentena actual, las PyMEs son uno de los sectores empresariales que más han sido afectados. Si bien esto varía de acuerdo al rubro e industria de cada compañía, a nivel general todas se han visto en la necesidad de implementar soluciones de teletrabajo. Algunas empresas ya contaban con políticas de trabajo a distancia, mientras que muchas otras se encontraron en la necesidad de utilizar este tipo de plataformas ágilmente.

De acuerdo al estudio *Visión Pymes 2020*, se evidencia una tendencia favorable hacía el trabajo remoto a inicios del presente año, como una modalidad creciente en la región. El trabajo remoto aumentó significativamente en el segmento de las pequeñas y medianas empresas con respecto al estudio Visión Pymes de 2019 en un 19%. Uno de cada tres informantes del estudio mencionó que otorgar facilidades a sus colaboradores para trabajar desde casa y brindar horarios acordes a sus necesidades, garantizaría un mejor rendimiento y permitiría optimizar sus recursos.

Cloud: crecimiento del mercado global (USD miles de millones)



Fuente: Statista

En cuanto a los desafíos y expectativas de las SMB para este año, se reveló una tendencia favorable hacia el emprendimiento. Un tercio de los encuestados se aventuraron a emprender motivados por la independencia laboral o una idea rentable. No obstante, otro hallazgo fue la alta expectativa de los informantes con respecto a la protección gubernamental, en donde 7 de cada 10 encuestados que confirmó que esperaría respaldo a su negocio desde el gobierno a través de reducción de impuestos, incentivos económicos y facilidades de acceso a financiamiento.

Sin dudas, la tecnología se ha convertido en una herramienta que facilita la reinvención desde hace varios años. El estudio verificó la intención favorable a invertir en tecnología, alternativa considerada por el 62% de los encuestados. A inicios del 2020, los informantes afirmaron sus planes sobre renovación de equipos e incorporar tecnología móvil para mejorar su competitividad y desempeño, y un tercio de encuestados apostó al uso de la nube para la transformación digital.

De igual forma, se registró un mayor uso de las redes sociales con un 55% de encuestados señalando que las plataformas digitales serían sus canales de promoción. El estudio evaluó el crecimiento del uso de Twitter y Facebook, con más de la mitad de encuestados informándose a través de estas plataformas, mientras que el 24% restante aún prefiere los medios tradicionales, como diarios y televisión.

Con la aplicación de políticas coherentes y coordinadas, las pymes podrían ser agentes del cambio estructural a través de su contribución al aumento de la productividad. Esto permitiría complementar las economías de escala de las grandes empresas, favoreciendo la creación de aglomeraciones productivas, y contribuyendo a la inclusión social aumentando los ingresos de las microempresas y reduciendo su vulnerabilidad. Lo anterior significaría superar varias de las debilidades estructurales de las economías latinoamericanas, puesto que las pymes son componentes claves, pero débiles de la misma. Se necesita una mejor articulación entre los actores económicos e incrementar la eficacia y eficiencia de las instituciones de apoyo para aumentar la productividad y la competitividad de las pymes en la región. La creación de espacios de cooperación entre firmas estimula la generación de ventajas competitivas y externalidades que contribuyen a consolidar y dinamizar los procesos de modernización empresarial.

Ventajas del Cloud para SMB

Fuente: Súbete a la nube

El ABC del Teletrabajo pen PyMEs

Fuente: Gestionar Fácil

Todo como servicio, por cloud

El Cloud goza de una aceptación que crece cada vez más entre las empresas. Todo gracias a las ventajas que proporciona, entre otras cosas, para la mejora de la productividad. Tanto, que las empresas que sacan partido a los servicios de Cloud crecen un 19,6% más que sus competidoras que no lo hacen.

La actual demanda hacia los servicios por suscripción llega después de varios años en los que las empresas han empleado modelos verticales de suministro como servicio. Everything-as-a-Service engloba todos estos modelos, así como los procesos de negocio concretos. Da respuesta a la creciente necesidad de disponer de una experiencia cohesionada y en un solo paso que permita a las empresas centrarse en su negocio y no tener que andar preocupándose por la infraestructura y los sistemas subyacentes.

El valor del mercado global de Cloud Computing va a llegar en el año 2022 a los 354 miles de millones de dólares, de acuerdo con la consultora **Statista**. En la actualidad, y gracias a los ingresos de los distintos proveedores de SaaS, PaaS e IaaS, este mercado tiene un valor de más de 250 miles de millones de dólares. Y muestra una tasa de crecimiento interanual del 24%. Además, cada vez hay más empresas que optan por una estrategia multicloud y contratan los servicios de más de un proveedor de nube.

La nube híbrida combina de forma integrada tanto las nubes públicas como privadas. Normalmente, se usan servicios privados para las operaciones más críticas (por ejemplo, para almacenar información confidencial), y servicios públicos cuando la privacidad no es necesaria (para guardar y compartir documentos en red, entre otras aplicaciones).

SMB & Teletrabajo post COVID-19

Fuente: Notimérica

La hibridación entre ambos tipos de nube puede darse de varias formas, ya sea mediante un paquete completo proporcionado por un único proveedor de servicios cloud, o a través de la colaboración entre diferentes proveedores de servicios. También puede darse el caso de empresas que gestionen sus propias nubes privadas y contraten a su vez una nube pública para, posteriormente, integrarla en sus infraestructuras.

Misma solución, mejor costo-prestación

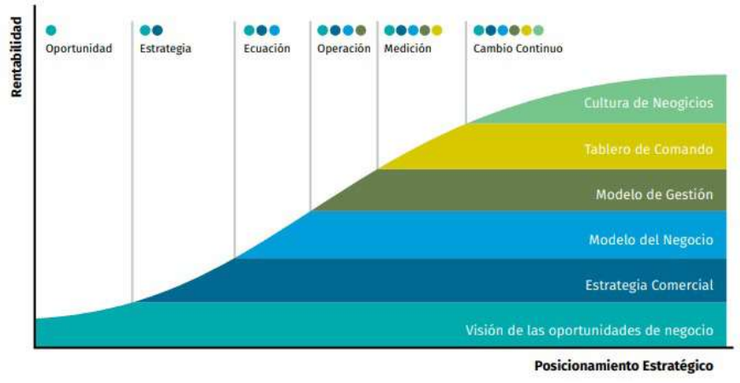
Las pequeñas y medianas empresas tiene la posibilidad de acceder a soluciones World Class gracias a facilitadores como la nube, las plataformas as a Service y la modalidad de pago por uso. De esta forma pueden utilizar tecnología de punta sin la necesidad de grandes inversiones iniciales de infraestructura, ya que abonan la cantidad de licencias o posiciones necesarias.

Por ejemplo, una aplicación CRM, pasa del estado de 'sería conveniente adquirirla' a 'debemos tenerla' para los negocios y que estos puedan brindar el nivel de servicio que los clientes esperan. Estas soluciones permiten a los negocios rastrear información del cliente como historia de compra, acciones de seguimiento, preferencias y más para construir lealtad entre los clientes actuales y descubrir nuevas oportunidades de ganancias. Muchos sistemas CRM se integran con la tecnología existente del negocio para brindar una experiencia impecable.

En el mismo sentido, sucede que las empresas chicas suelen tener una conducción basada en contactos, relaciones y mucho trabajo. Sin embargo, con plataformas que brinden datos, su operativa puede dar un salto para pasar a su competencia y mantener a sus clientes. Un dueño de negocio debería apoyarse en los datos para que le ayuden a anticipar el siguiente gran paso, ya sea que se trate de una oportunidad de la industria sin aprovechar o de una necesidad emergente de un cliente.

Muchos negocios hoy en día tienen una gran cantidad de datos en sus manos que podrían brindarles información de valor justo sobre estas cosas, pero mu-

Escalabilidad, posicionamiento & rentabilidad, en PyMEs



Fuente: BT Argentina

chos no saben cómo conjuntarlos para descubrir las oportunidades que impulsarían hacia adelante a su negocio. Por ejemplo, los datos del historial de compras de un cliente pueden ayudar a los negocios a identificar de mejor manera cuándo es momento de resurtir ciertos productos. Los patrones de tráfico web ofrecen información de valor sobre los mejores horarios para dirigir anuncios y ofertas a los clientes. Los datos son la clave para desbloquear información de valor a partir de los datos que los negocios ya tienen en la punta de sus dedos, y elimina las conjeturas para manejar una empresa. La clave para procesos exitosos es que la nube trabaje para las empresas y no al revés.

Fácil y rápido de instalar

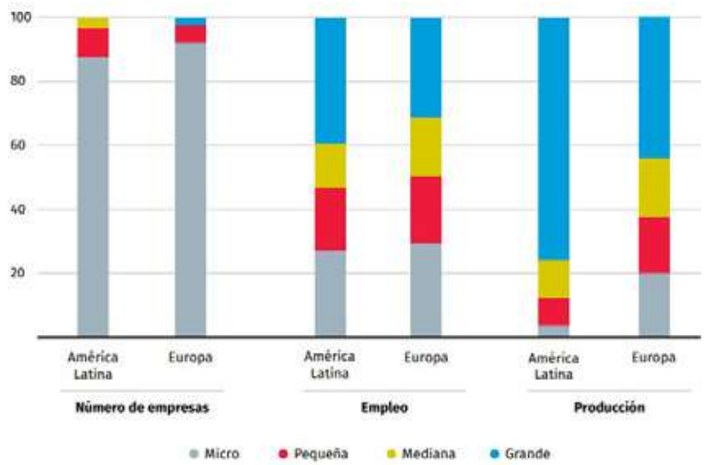
Como venimos desarrollando en el informe, las pymes están ante un mercado que las obliga a poder actuar rápidamente, ser eficientes y competitivas. Es así que requieren soluciones fáciles, sencillas y amigables al uso, lo que se conoce como User Friendly.

Entre los principales beneficios de la amigabilidad de uso, se destacan: la reducción de los costes de aprendizaje y esfuerzos; disminución de los costes de asistencia y ayuda al usuario; disminución en la tasa de errores cometidos por el usuario y del trabajo repetitivo; optimización de los costos de diseño, rediseño y mantenimiento; aumento de la tasa de conversión de visitantes a clientes de un sitio web; aumento de la satisfacción y comodidad del usuario; y mejora de la calidad de vida de los usuarios, ya que reduce su estrés, incrementa la satisfacción y la productividad.

El usuario de una pyme no dispone de tiempo para largas capacitaciones de uso, sino que debe producir, generar resultados. Caso contrario, la compañía pierde productividad. Un ejemplo dentro de este panorama es **MercadoLibre** o **Amazon** que, a través de sus plataformas, facilitan las tareas para muchas empresas, integrando todo en un mismo sistema: publicidad, ventas, contacto con clientes, logística y facturación.

En conjunto, son productos de fácil implantación que apuntan a resolver con sencillez determinados procesos de negocio y que pueden estar funcionando en pocas semanas, minimizando las incertidumbres habituales de los proyectos. Los

SMB: Capacitación & productividad



Fuente: Bloombergw

Claves de la digitalización en PyMEs

Fuente: Web Hosting Latino

PyMEs: desafíos & prioridades en IT

Top 10 de desafíos

1. Limitaciones de presupuesto
2. Seguridad móvil
3. Excesivo crecimiento de datos
4. Encontrar personal calificado y entrenado
5. Mantener la infraestructura de IT actual
6. Cumplimientos normativos
7. Eficiencia energética y monitoreo
8. Implementar/Acelerar el Cloud Computing
10. Protección de datos/recuperación/continuidad del negocio

Top 10 de prioridades

1. Cloud Computing
2. Social Media
3. Soluciones de movilidad
4. Colaboración
5. Soluciones de seguridad
6. Managed Services
7. Virtualización de servidores
8. Internet of Things
9. Infraestructura convergente
10. Big Data/Analytics

Fuente: Techaisle

AVAYA | Experiences That Matter

AVAYA ENGAGE℠
VIRTUAL

2 y 3 de septiembre de 2020

9:00 a.m. – 3:00 p.m. CDMX/Bogotá
10:00 a.m. – 4:00 p.m. EST/Miami
11:00 a.m. – 5:00 p.m. Buenos Aires/São Paulo

ALL IN LATAM

callme@avaya.com

Sigue **#AvayaEngage** y **Avaya Latam**

mismos están basados en programas de software pre-parametrizados, con prestación de servicios pre-definidos a precios pre-establecidos.

Si, por el contrario, se toma más tiempo que el indispensable para hacer un correcto análisis, cada día que pasa es un día más en que se pierde la posibilidad de empezar a ganar más dinero y principalmente es un día más de ventaja que le doy a la competencia.

Las pymes requieren aplicaciones que agilicen sus procesos, que maximicen su productividad y que le ahorren tareas complejas. En este sentido, otro ejemplo muy tangible es la implementación de un sistema ERP que les permita apoyar a los clientes de la empresa, solucionar de manera rápida las posibles incidencias y problemas, minimizar los costos y manejar de manera eficiente la información que permita la toma de decisiones para aumentar los beneficios.

Modelos en escala

La escalabilidad de las soluciones es una de las claves para el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas. Gracias a la contratación de productos que permitan aumentar sus funcionalidades y características, las compañías pueden ir incrementando su producción y alcance del negocio.

El avance acelerado de la tecnología y la disminución en los costos hace que el consumo por parte de las PyMEs ya no sea tan restrictivo como años anteriores. Adoptar nuevas tecnologías o cambiar la existente sólo pasa por la cabeza del gerente comercial cuando su uso genera un impacto cuantificable y medible muy superior a lo que se pague. No se ve la incorporación porque sí o por el clásico mantenernos actualizados, renovarse o quedarse atrás.

En el mismo modo, si bien hay una suba en la inversión en tecnología gracias a los nuevos modelos de consumo, en América Latina aún estamos muy lejos de los niveles de los países más desarrollados del mundo, donde es habitual una inversión en tecnología informática de entre un 5% y un 6% de su facturación. Esto es porque se continúa viendo como un gasto y no como una inversión.

Cuarentena, PyMEs & Teletrabajo

Fuente: Sage

Capacitación web

A inicios de año, la predisposición a contratar talento se mostró favorable según *Visión Pymes 2020*. El porcentaje de negocios que planeaban incorporar personal aumentó en 10 puntos con respecto al año pasado, llegando al 27%. Alcanzar ventajas competitivas y mayor productividad fue otra preocupación de las pymes. En este sentido, la mitad de los negocios tenían pensado destinar recursos para capacitar a su personal, considerando que esta inversión les generaría un mayor retorno.

Las empresas necesitan contar con un plan de capacitación que contribuya al desarrollo personal y profesional de sus colaboradores y que se transmita en beneficios para la institución. Una buena capacitación da respuesta a la necesidad de un personal calificado y productivo. Empresas grandes y formales invierten anualmente sumas millonarias en desarrollar y capacitara su personal, por tal razón, siempre se mantienen en los primeros lugares del mercado. Sin embargo, por una razón monetaria, para las pymes este grado de inversión no es posible. De esta forma, surgen otras alternativas como la capacitación web, más económica, sencilla y ágil de llevar a cabo.

Canales con modelos 'as a service'

Todo este proceso de aterrizaje de las tecnologías para cada empresa es trabajo 100% de los partners de negocios de los vendors y de los desarrolladores de aplicaciones locales. Son estas empresas las que, en la mesa con las pymes, conocen su presente y sus objetivos futuros.

La importancia reside además en que a la hora de invertir, existen cláusulas y formatos de pago para que una empresa que está creciendo se sienta cómoda con tarifas a su medida y no descarte de lleno la inversión en actualización únicamente porque no pueden costearlo.

Entre los factores más destacados dentro de los cambios que experimentan las empresas en este momento, no puede dejar de mencionarse el rol de los equipos de trabajo y su nueva conformación, un fenómeno estrechamente vinculado con las posibilidades que ofrece actualmente la tecnología.

MyM Recubrimientos, inventario & finanzas eficientes

MyM Recubrimientos fue fundada en 2014 por una joven pareja emprendedora que se dio cuenta de que había una oportunidad de mercado y una falta de suministro de materiales para pisos de lujo en Durango, México. El negocio creció rápidamente, pero vender baldosas de alta calidad, mármol y granito plantea un desafío en términos de control, ya que cada losa de piedra tiene dimensiones y características únicas.

Fabian Eichner, propietario y director general de MyM Recubrimientos

La compañía ganó fuerza con la creciente demanda y sus ingresos anuales han crecido 15 veces desde su primer año. Con la expansión en mente (35 empleados y 25 la cantidad de usuarios), los fundadores lanzaron una segunda sala de exposición y ubicación de distribución en enero de 2019 en la ciudad de Mazatlán. El rápido crecimiento y expansión requirieron finanzas organizadas y control de inventario. El sistema ERP existente era limitado para las necesidades de la compañía y era imperativo encontrar una solución en la nube que pudiera cubrir las ventas, el inventario y la gestión financiera.

Decidieron confiar en **Oracle**, a través de sus soluciones NetSuite CRM, NetSuite ERP, NetSuite Gestión de inventario y NetSuite Demand Planning Cloud Service. La implementación comenzó en 2018, con mejoras continuas a lo largo de los años. En asociación con el proveedor de soluciones **Efficientix**, **MyM Recubrimientos** desarrolló una personalización específica del negocio para crear un control administrativo completo sobre cada losa de pisos única.

Fabian Eichner, propietario y director general de **MyM Recubrimientos**, afirma: 'Nuestra misión es convertirnos en líderes nacionales e internacionales en acabados de construcción brindando un valor agregado a nuestros clientes con la mejor calidad, precio y diseño en nuestros productos. Así logrando la satisfacción completa de nuestros clientes. NetSuite nos brinda información en tiempo real y elimina las conjeturas. Podemos actuar rápidamente de acuerdo con las tendencias de ventas y comprar inventario cuando sea realmente necesario'.

Gracias a la capacidad incorporada de NetSuite de crear y configurar rápidamente nuevos almacenes, la compañía puede planificar su futuro y confiar en que tendrá la herramienta adecuada para respaldar su crecimiento y cumplir sus planes de expansión a ciudades más grandes o incluso a diferentes países.

Carnes Casablanca, hacia la industria 4.0

Carnes Casablanca es una compañía colombiana, la cual inició sus actividades comercializando alimentos, específicamente carnes. Con la evolución del negocio, sumaron tiendas gourmet e incursionaron en la actividad industrial en su fábrica de embutidos.

Una de las tiendas de Carnes Casablanca, en Colombia

Para la empresa, la constante evolución tecnológica activada por el desarrollo de sistemas que proveen de capacidades de integración a las compañías, con el objetivo de proporcionar un salto cualificado en la producción y uso de bienes y servicios, lleva a iniciar el proceso de mejora continua adoptando el modelo Revolución Industrial 4.0. Donde se busca a partir del aplacamiento de la tecnología, iniciar una transformación digital a nivel compañía.

Esto no solo llevará a tener una producción controlada y sistematizada mejorando los procesos de manufactura, también a tener una integración y centralización de los sistemas de información, que permitirá contar con información en tiempo real, apoyando el proceso de análisis y de toma de decisión que los consolidará como referentes en la industria colombiana.

Bajo este contexto, es como se inició el camino de búsqueda de un aliado estratégico que los acompañe en todo el proceso de adopción tecnológica, y en ese camino encontraron a TOTVS, una compañía a la vanguardia del modelo Revolución Industrial 4.0, con experiencia en diferentes campos de la industria, y que con sus soluciones cumplirá a cabalidad con las necesidades actuales de la compañía, dando inicio a una gran alianza estratégica que llevará a ambas compañías al siguiente nivel.

Ivaldo Pereira, gerente general **TOTVS Andina** indica: 'Nosotros nos sentimos enormemente orgullosos de que empresas como Carnes Casablanca nos haya elegido como su socio tecnológico, bien sabemos que será una alianza de largo plazo, donde nuestra misión como empresa es simplificar, conectar y automatizar sus procesos para hacerlos más competitivos en su especialidad'.

En el inicio de esta alianza, las soluciones que serán implementadas son: TOTVS Backoffice (Línea Protheus), TOTVS Fluig Plataforma, MES (Sistemas de Ejecución de Fabricación) y el Business Intelligence; Analytics by GoodData.

ERP en la nube. El secreto para operar tu negocio hoy
¿Qué es NetSuite?

Control y agilidad para tomar las decisiones correctas a la velocidad que los cambios te exigen.

Es una plataforma 100% en la nube que permite a las organizaciones llevar sus operaciones de forma segura, flexible, escalable y previsible, **preparándote a las necesidades de hoy.**

Gestionar tu contabilidad, fuerza de ventas, inventario, compras, eCommerce, inteligencia de negocios **integrados en un mismo sistema.**

Todo esto desde cualquier sitio de trabajo y dispositivos móviles.

¡Conoce tus números para conocer tu negocio!
Contacto netsuitelad@netsuite.com

ORACLE NETSUITE

AVNC, gestión eficiente y de calidad

AVNC es una empresa textil argentina, dedicada a importar, fabricar y comercializar tejidos diferenciados para indumentaria, buscando maximizar la calidad de sus productos y servicios.

Martín Sisro, gerente financiero de AVNC

Cuenta hoy con una plantilla de 25 empleados y como muchas otras en el país, es una empresa familiar. Cinco años atrás enfrentó el desafío de todas las empresas familiares: la renovación generacional, cuando la tercera generación asumió la dirección. La empresa inició entonces un proceso de innovación: nuevas telas, diseños propios de estampados y colores. Sentían que la organización era muy vertical, por lo que fue rediseñada, se hicieron cambios en las áreas y funciones enfocándose siempre en la profesionalización. Incorporaron nuevos productos, y adoptaron nuevas tecnologías y procesos internos.

Martín Sisro, uno de los propietarios de **AVNC**: 'La cuarentena trajo muchos desafíos frente a la necesidad de adaptar, casi inmediatamente, los procesos presenciales a los que estábamos acostumbrados para llevarlos a un modo virtual. Tuvimos que rediseñar algunos procesos y adaptarnos'.

Buscando dar un salto de calidad en su gestión, reconocieron que Bejerman ofrecía la solución que necesitaban y que **Thomson Reuters** les brindaba la confianza necesaria para emprender el proceso. Además, el que sea un servicio argentino se vuelve un valor agregado, debido a las leyes locales.

Bejerman Virtual les permitió mantener la continuidad del negocio durante el período de cuarentena mediante la modalidad del trabajo remoto de los colaboradores y a la vez brindar a los propietarios la capacidad de acceso desde cualquier lugar o dispositivo que estaban necesitando. Beneficios adicionales fueron no tener costos de infraestructura y desligarse del mantenimiento técnico.

A través de la incorporación de la tecnología Bejerman lograron, entre otros avances, ordenar los procesos de compras y ventas, tener un control cruzado de las áreas, mayor rapidez y control en el registro de documentos y una buena visualización de la nueva información generada para la toma de decisiones. Todo esto gracias al workflow de trabajo de Bejerman Virtual.

'La adaptación del equipo al trabajo remoto fue muy buena. Estamos muy conformes y creemos que esto va a ser un antes y un después en nuestra empresa. Obviamente hay cosas para ajustar, porque muchas cosas no las pudimos prever dado lo rápido que fue todo. Pero sin duda vamos a adoptar esta forma de trabajo remota en nuestra cotidianeidad y vamos a repensar los procesos para poder hacerlos 100% online', concluye.

Losa Group, procesos más integrados

Losa Group es un family office establecido hace más de 30 años. Su principal rol es de carácter financiero, dedicándose a gestionar, rentabilizar y optimizar el patrimonio de sus socios. La misión del grupo es preservar la singularidad de la familia, sus valores compartidos, principios y visión para el futuro, a través de un gobierno familiar integral. Actualmente cuenta con oficinas en Guatemala y Costa Rica.

La compañía requería procesos definidos en cuanto a la gestión del talento de sus trabajadores, ya que entre sus desafíos y oportunidades se encontraba el hecho de no contaban con procesos de gestión del talento. También tenían la necesidad de realizar un enfoque estratégico de los Recursos Humanos y requerían de un diseño escalable y fácil de operar.

Gabriela Moran, gerente de Recursos Humanos de **LOSA Group**, afirma: 'Realizamos el caso de negocio con un objetivo de tres años para transformar el área de Recursos Humanos en un sector estratégico. En base a los análisis comparativos del mercado, identificamos que necesitábamos contar con una herramienta World Class que soportara nuestros procesos. Los nuevos procesos del sector, además de agregar valor, facilitan el trabajo, ya que todo se puede realizar desde la misma plataforma'.

'A través del partner Axento, logramos completar el 100% de los objetivos del cronograma de entregables durante el primer año, mientras que la implementación del módulo Employee Central solamente demoró tres meses. También es muy importante destacar que en tan solo dos años, nuestra organización logró alcanzó la categoría 'top performer', teniendo en cuenta el costo de función de Recursos Humanos por colaborador'.

A partir de la implementación de **SAP SuccessFactors**, **Losa Group** puede autorizar peticiones de forma mobile o desktop, realizar el seguimiento de calificaciones y objetivos de los empleados, contar con la posibilidad de compartir información entre módulos. Entre los beneficios también se destaca el hecho de poder comparar datos entre las distintas áreas y sectores, realizar el análisis efectivo del desempeño salarial y la gestión y retención del talento de forma eficiente.

Concluye: 'Hacia el futuro, el objetivo es implementar el módulo de Gestión de Compensaciones durante el año 2020 y realizar la automatización de procesos de prioridad media y baja'.

Lenovo recomienda Windows 10 Pro para empresa

ThinkBook

CREADO PARA LOS NEGOCIOS.
DISEÑADO PARA TI.

Smarter technology for all

Lenovo

Windows 10

Procesador Intel® Core™ i7

Intel y el logotipo de Intel son marcas comerciales de la Corporación Intel o sus filiales en los Estados Unidos o en otros países.

intel CORE i7 10TH GEN

Regum, beneficios para expansión

Rodolfo Grela, gerente general y director de Regum

Creada en 2016 y con sede en Montevideo, Uruguay, **Regum** es una boutique financiera-tecnológica dedicada a dos grandes vertientes de negocio: la capacitación y educación de personas en conocimientos financieros y la operación de distintos productos de inversión.

Desde su creación, **Regum** se especializa en la educación financiera y la operación de distintos productos de inversión, desde los más tradicionales (acciones y bonos), hasta otros más sofisticados como criptomonedas y derivados financieros.

Durante los últimos años sus operaciones fueron creciendo y expandiéndose a diferentes países, por lo cual necesitaban una solución de comunicación escalable que les permitiera interconectar varias oficinas, una central virtual ágil para reducir el espacio de servidores y de la datacenter y garantizar el respaldo de información, para llevarla a la nube y mejorar el registro de esta.

De esta forma, eligieron **Avaya**, más precisamente su solución *Powered by Avaya IX*, que les ha permitido tener comunicación inmediata entre sus sucursales sin importar el lugar en donde se encuentren ubicadas y brindar soporte a todos sus clientes desde las diferentes oficinas sin ningún contratiempo ni gastos en llamadas internacionales. Para dicha implementación, el equipo de **Regum** eligió trabajar con **Avaya** y su socio de canal **CloudMasters** ya que les brindan escalabilidad, respaldo, garantía en la calidad y la central propiamente ubicada en la nube. La solución instalada incluyó *Avaya IP Office PoweredBy* con funcionalidades de colaboración para trabajo en equipo y junto con los clientes, instalación de gateways para conexión local y teléfonos IP. La solución *Powered by Avaya IX* le permitió expandir sus operaciones a otros territorios, con un sistema de comunicación ágil, versátil, eficiente y económica.

Rodolfo Grela, gerente general y director de **Regum**: 'La escalabilidad de la plataforma de *UC Avaya IX Workplace*, incluyendo *Powered by Avaya IX Cloud Communications*, no sólo nos permite abrir oficinas en cualquier parte del continente sin mayor esfuerzo, sino que también tenemos la tranquilidad de que nuestra central puede aceptar más internos sin ningún problema'.

'Un punto importante para nosotros era reutilizar el hardware que ya teníamos, que la solución pudiera dialogar con nuestros teléfonos IP, reducir no únicamente los costos sino además reducir la inversión en hardware y realizar el pago de licencias mensualmente para evitar un desembolso grande en tecnología'.

Fundación Valle del Lili, teletrabajo aplicado a salud

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

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.

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. El sistema de Telemedicina funciona las 24 horas, todos los días, manteniendo un alto nivel de sincronización 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.

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.

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'.

Edificio de la Fundación Valle del Lili en Cali

'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'.

SAP, competitividad & responsabilidad

Ante la situación actual, las pequeñas y medianas empresas se enfrentan a un periodo de incertidumbre y dificultades para mantenerse competitivas en el mercado. Lo anterior debido, entre otros factores, a la falta de acceso a liquidez y herramientas tecnológicas que les permitan seguir operando durante y después de la contingencia

Raquel Macias, directora de Asuntos Corporativos y Responsabilidad Social

Raquel Macias, directora de Asuntos Corporativos y Responsabilidad Social de **SAP**, afirma: 'Las empresas tenemos la responsabilidad de apoyar a las emprendedoras no solo para subsistir sino a innovar a partir de la actual coyuntura. Estas acciones fortalecen nuestras cadenas de proveeduría al tiempo que generan un impacto positivo en la economía'.

'Generar iniciativas que promuevan el empoderamiento económico de las mujeres, hoy más que nunca, es vital para hacer frente a una desigualdad ya existente y que, emergencias como la pandemia ponen en evidencia'.

Cristina Palmaka, nueva presidente de SAP Latinoamérica y Caribe

Nueva presidente para América Latina y el Caribe

La compañía anuncia que **Cristina Palmaka** ha sido nombrada como nueva presidente de SAP Latinoamérica y Caribe (LAC). **Palmaka** ocupará el cargo que deja **Claudio Muruzábal**, quien asumirá como presidente de SAP en la región EMEA Sur, que comprende el sur de Europa, Medio Oriente y África, y además se mantendrá conectado con los clientes y socios de SAP en Latinoamérica, pues será el chairman de SAP Latinoamérica y Caribe.

IBM: asistentes digitales & teletrabajo

Señala **Thais Marca**, gerente general de **IBM** Services en América Latina: 'Los largos tiempos de espera, la información incompatible y los reclamos de los clientes son consecuencia de un servicio deficiente que puede generar daños irreversibles para las empresas, en especial para las de tamaño pequeño y mediano. Los clientes, quienes cada vez son más exigentes y con demandas urgentes, no dudan en abandonar una marca después de solo tres interacciones de soporte insatisfechas'.

Thais Marca, gerente general de IBM Services

'Un asistente virtual cognitivo puede mitigar en gran medida este escenario y ser un aliado importante de las empresas en este momento, ya que ayuda a realizar evaluaciones, reenviar llamadas y resolver citas de rutina sin la participación de agentes humanos. Por ejemplo, una empresa puede brindar respuestas automáticas de inmediato a nuevas preguntas, según sea necesario en este nuevo escenario. Los asistentes digitales pueden adaptarse rápidamente a las nuevas preguntas frecuentes lo que ayudará a generar una relación fluida con los clientes, impactando positivamente en su lealtad, dejando a los empleados libres para involucrarse en problemas más complejos'.

'Una encuesta realizada descubrió que la satisfacción del cliente disminuye en un tercio cuando los tiempos de espera de llamadas superan los cuatro minutos. Un estudio realizado por **IBV**, parte de la división de consultoría de IBM, señala acciones a corto y mediano plazo que las empresas, de todos los tamaños, pueden tomar para mejorar sus operaciones de centro de contacto. Comience pequeño: centrarse en proteger a los empleados y apoyar el trabajo remoto y la colaboración. Explora nuevos canales: probar y escalar el asistente virtual para empleados, clientes, proveedores y socios comerciales. Analizar tendencias y áreas de mejora: realizar análisis periódicos de métricas de un asistente virtual para determinar tendencias y áreas de mejora'.

Cisco, más valor para SMB

Cisco anuncia el lanzamiento en América Latina del nuevo segmento *Designed for Business*.

Comenta **Carlos Torales,** director de Small Business de **Cisco**: 'Nos encontramos atravesando momentos disruptivos a nivel digitalización y en medio de una pandemia. Ambas cuestiones están impactando significativamente en los negocios. En cualquier sector, la tecnología es el único vehículo para darle continuidad al negocio, para reimaginar como transformar la experiencia del cliente'.

'Este lanzamiento, que se realizó originalmente en el *Cisco Live 2020*, llevado a cabo de manera virtual a mediados de junio, tiene tres componentes principales: simplicidad, seguridad y estar a la medida de las posibilidades económicas de las PyMEs de América Latina. Asimismo, destacó que la estrategia de llegada al mercado con esta propuesta está vinculada a los socios de negocios de la compañía, ya sea en ofertas como servicio, como plataforma o como parte de su portafolio'.

'El segmento es la evolución del Cisco Business Dashboard –herramienta de administración de redes–, para que un partner pueda hacer un deployment sin que el cliente final deba intervenir. En la actualidad, el segmento de las pequeñas y medianas empresas necesitan esta plataforma en los hogares, por lo cual esta habilidad hace que sea fundamental para asegurar la simplicidad'.

Carlos Torales, director de Small Business

Pedro Suárez, gerente de Desarrollo de Negocios de Small Business, complementa: 'Este momento de transición es muy importante y la tecnología es un habilitador y acelerador de negocios para las empresas. Hoy en día hemos visto como la pandemia ha impactado fuerte en algunas industrias y las organizaciones han debido reinventarse para dar continuidad a sus negocios. Nuestro principal foco es el usuario final, quienes deben hacer uso de las soluciones tecnológicas día a día'.

Por Daniel Kiefer Alonso,
Lider de Commerce & Marketing Platforms de IBM Services

3 estrategias para incursionar y escalar su camino digital a través del comercio electrónico

COVID-19 y sus impactos en la sociedad obligaron a las empresas, preparadas o no, a responder rápidamente a la crisis y priorizar la continuidad del negocio. En una semana, la industria minorista se había bifurcado en dos segmentos: "esencial" y "no esencial". Para las tiendas esenciales (supermercados, farmacias y artículos para el hogar), todos los días eran como el Black Friday, ya que los consumidores compraban desinfectantes, carne, pasta y muchos otros productos esenciales. Para los no esenciales (ropa, muebles para el hogar y centros comerciales), fue todo lo contrario. Cuando se cerraron las tiendas, se convirtió en una carrera drástica para ahorrar efectivo. Se cancelaron pedidos y se detuvieron proyectos.

Para continuar con sus operaciones, la pandemia llevó a más empresas a aventurarse en el mundo digital. Con puntos de venta físicos comprometidos, las empresas deben ingresar al canal en línea para, como mínimo, mantener un flujo de efectivo para mitigar los efectos de esta crisis sin precedentes. Pensando en esto, IBM Services creó una guía con 3 recomendaciones clave para las empresas que necesitan comenzar su viaje digital, para las que ya están en este curso o desean acelerarlo.

Planificar en grande, comenzar en pequeño, siempre volver a planificar

Antes de comenzar el camino digital, es necesario hacer un buen análisis para conocer el camino de su cliente y el mercado online. Es incorrecto suponer que el cliente en el mundo físico sería el mismo que el cliente online. Después de la planificación, muchas empresas se ven tentadas a incluir todas las tecnologías para ofrecer "la mejor y más completa experiencia posible", pero ya sabemos que esto es un error, ya que los proyectos muy grandes generan presupuestos y retrasos y terminan entregando algo que ya sería obsoleto.

Es por eso que la estrategia siempre es comenzar de a poco, con un Producto Mínimo Viable (MVP), donde ofrezca un mínimo de funcionalidad para satisfacer las necesidades más inmediatas del cliente. El mundo en línea es muy dinámico, por lo que no es posible crear un comercio electrónico y dejarlo como está durante 1 o 2 años. Considere adoptar una cultura de pruebas constantes, aprendizaje y evolución con métodos ágiles para ganar relevancia.

Conocer y mitigar riesgos

El mundo online tiene riesgos que el mundo físico no tiene y viceversa. Por lo tanto, es importante tener en claro cómo mitigarlos.

Seguridad: los hackers prefieren los sitios de comercio electrónico porque manejan datos de información personal. Paralelamente, están surgiendo leyes de protección en todo el mundo. Las soluciones de TI deben cubrir no solo los riesgos de fugas de datos, sino también los derechos determinados por las leyes de datos de los países donde operará.

Costos Inversos: muchas empresas pecan al pensar solo en el flujo de ventas y terminan ignorando el flujo inverso cuando el cliente devuelve un producto. Este flujo inverso, si no está bien pensado y controlado, puede generar altos costos y hacer que su operación se vuelva roja en poco tiempo. Estimar y planificar todo este flujo para tener que hacerlo con la operación que se ejecuta en grandes volúmenes.

Fraude: al igual que el problema de los datos, el fraude en el mundo en línea es más riesgoso que en el mundo físico. Esto se debe a que los estafadores se benefician de la facilidad del anonimato y la automatización para escalar sus operaciones.

Hacer las alianzas correctas

Tener cuidado de establecer las asociaciones correctas para la construcción y operación del negocio de comercio electrónico. Desde la plataforma utilizada para el comercio electrónico hasta los socios de ejecución de logística, que pueden no cumplir con su promesa de entrega, afectan negativamente la experiencia de los clientes y generan una avalancha de quejas.

La tecnología es una parte esencial del comercio electrónico, ya que dicta la experiencia del *frontdesk* y la automatización y eficiencia del *backofffice*, ayudando a aprovechar su operación, mitigar riesgos y a escalar de manera sostenible. Por lo tanto, además de buscar un socio que se ajuste al presupuesto, es importante examinar la capacidad de entrega a través de sus equipos de ejecución, casos de éxito, kits de herramientas y aceleradores y el soporte ofrecido.

Y, por último, la ejecución de la estrategia debe contar con el compromiso y la gobernanza empresarial de manera continua y hacer una evolución retrospectiva semanalmente, para evitar que no se logren los objetivos.

El comercio minorista siempre ha sido local, centrado principalmente en la tienda física (¡Ubicación! ¡Ubicación! ¡Ubicación!). Y la ubicación sigue siendo crítica, pero el enfoque debe pasar de la tienda al cliente. COVID-19 ha demostrado la necesidad de administrar todo el negocio localmente, impulsado por la capacidad de predecir la demanda a nivel de local y ajustar el inventario y las operaciones en consecuencia. Hasta la fecha, nadie ha podido hacer esto a escala. Esto creará un efecto dominó que transformará la forma en que opera la industria, creando oportunidades para servir mejor a los clientes y diseñar negocios más ágiles, resistentes y sostenibles.

Oracle Netsuite: 'La importancia que toma e-commerce'

Gustavo Moussalli, VP de Oracle NetSuite para Latin América

Afirma **Gustavo Moussalli**, VP de **Oracle NetSuite** para Latin América: 'Enfrentamos un momento inédito que nos obligó a poner un gran freno y a replantearnos todos los aspectos de la vida y, en términos de las empresas, salimos de un modo donde todos veníamos pensando en crecimiento a un modo de pensar en la supervivencia en la nueva economía, porque estamos asistiendo a la reinvención de la economía, y la tecnología tiene un rol fundamental'.

'Los esfuerzos que se vienen haciendo desde el Ministerio de las TIC para fomentar la apropiación de tecnologías en todas las organizaciones, pasó de ser un apalancador a ser la base de todo, por una cuestión de supervivencia'.

'Nuestras herramientas ofrecen un papel fundamental, que es toda la retaguardia de las empresas: administración, gestión financiera, de inventarios, de gastos, de cuentas por cobrar o ventas. Al final del día las transacciones pueden ser a través de un e-commerce, pero los empresarios necesitan tener, por un lado, visibilidad, es decir, saber cuál es la proyección de flujo de ingresos y, por el otro lado, control sobre cómo se están moviendo los ingresos y egresos de la empresa. Solo así se garantiza que una compañía pueda seguir creciendo'.

Moussalli, finaliza: 'Aunque el comercio electrónico es importante, en cuanto representa un nuevo canal de ventas para generar los ingresos, es importante que las compañías cuenten con herramientas de backoffice para tener visibilidad sobre el flujo de caja y el negocio. Esto, agregó, es fundamental para que los líderes empresariales tomen decisiones informadas que permitan que la compañía se adapte rápidamente a la nueva realidad'.

Aruba, soluciones flexibles para SMB

Carlos Meza, SMB Category Manager de Aruba

Carlos Meza, SMB Category Manager de **Aruba** señala: 'El mercado del SMB ha sido muy ávido de soluciones que cumplan con su requerimientos de presupuestos ajustado, buen desempeño, seguras, rápidas y fáciles de implementar donde el retorno de la inversión sea inmediata.

Aruba trae como novedad para este mercado el desarrollo de una solución de networking basada 100% en la nube, que en estos tiempos de grandes retos, facilita la administración, supervisión, control remoto y es ideal para el Teletrabajo con una familia de soluciones de networking conocidas como *Aruba Instant On*. Estas soluciones tienen la facilidad de ser administradas desde la palma de la mano con un Mobile APP y que incluye la solución de problemas por bluetooth, que es una solución muy original.

Otra de las novedades, es ser de los primeros en agregar ofertas de WiFi 6 para el SMB, así como también la integración de la administración simultánea de todos los elementos sin costos escondidos.

Más del 87% de los dueños de los pequeños negocios en América Latina ven como una necesidad asegurar las comunicaciones y protegerla de atacantes o intrusos. Es allí la novedad de *Aruba Instant On* que, sin tener que adquirir costosos agregados, Gateway de seguridad, firewall adicionales o licenciamiento de software, logra simplificar a través de Inspección profunda de paquetes, políticas de Firewall, la tecnología más avanzada de cifrado WiFi como el WPA3 y sobre todo con capacidades de control parental, separación de redes seguras, seguro kesignstone incluido y muchas funciones adicionales que logran ofrecer una confianza de redes de muy alta seguridad al alcance del presupuesto y con el mejor retorno de la inversión.

Microsoft, nuevo gerente para PyMES

Diego Bekerman gerente general para SMB en Latinoamérica de Microsoft

Microsoft designa a **Diego Bekerman** como gerente general para clientes medianos, pequeños y corporativos de la firma en Latinoamérica. Desde su nuevo rol, será responsable de impulsar la transformación digital de las pequeñas y medianas empresas de la región para que puedan crecer y ganar competitividad.

Diego Bekerman gerente general para SMB en Latinoamérica de **Microsoft** indica: 'Las pymes, que son el motor de la economía en Latinoamérica, han sido de las más afectadas por el contexto actual. Estoy convencido que la tecnología puede ayudarlas y contribuir a fortalecerlas frente a la crisis, a ganar eficiencia y competitividad y en definitiva a crecer para continuar generando empleo y valor para las economías de cada país'.

'Estoy muy entusiasmado de tomar este nuevo rol regional en **Microsoft** para acompañar a nuestro ecosistema de socios y nuestros clientes en este proceso, acercando la tecnología y democratizando su acceso'.

Salesforce, informe sobre tendencias SMB

Salesforce anuncia la presentación de la tercena edición del *Informe sobre tendencias para las pequeñas y medianas empresas.*

Los datos del estudio sugieren que el emprendimiento surge de dos necesidades básicas: tener un negocio propio y conseguir conciliar trabajo y familia gracias a un horario laboral más flexible. El 36 % de los encuestados responde que su principal razón para crear su propia pyme fue la flexibilidad de organizar su propio tiempo. Mientras que «ser mi propio jefe» continúa siendo la respuesta más común (55 %), otras razones, como aprovechar una oportunidad de negocio, ganar más dinero o posibilidades de promoción, ocupan posiciones similares, aunque más retrasadas entre los motivos principales.

LA EVOLUCIÓN DE LA CIBERSEGURIDAD.

CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL,
NATIVO EN LA NUBE,
COMPLETAMENTE SINCRONIZADO

Conozca más sophos.com/es

SOPHOS

Lenovo promueve *Lenovo Managed Services*

Jie Yu, VP y directora general de Global IDG Services, Lenovo

Lenovo anuncia el lanzamiento de *Lenovo Managed Services*, un conjunto de herramientas creadas según las especificaciones de **Microsoft** y entregadas a través del modelo de venta indirecta de **Lenovo** a los socios de canal, para proporcionar a las pymes el soporte que necesitan para aprovechar *Microsoft 365* al máximo.

Formada por dos ofertas únicas: CSP (Cloud Solution Provider) Managed Services y Endpoint Managed Services, esta nueva suite cubre el panorama completo de los servicios gestionados basados en la nube para ayudar a las empresas a aumentar su productividad, ahorrar tiempo al facilitar una colaboración más segura y sin interrupciones, y a defenderse contra eventos de seguridad críticos para el negocio. *Lenovo Managed Services* también incluye una plataforma lista para usar para que los socios de canal se capaciten con las herramientas y la flexibilidad para vender conjuntamente y administrar de manera experta las ofertas de *Microsoft 365*, las ofertas cloud de **Lenovo** y su propia cartera de servicios de valor añadido.

Jie Yu, VP y directora general de Global IDG Services de **Lenovo** señala: 'No se pueden negar los beneficios operativos que las empresas pueden obtener al incorporar *Microsoft 365* a sus negocios. Sin embargo, es posible que las pymes no tengan el tiempo, los recursos o el presupuesto que necesitan para poder administrar estas herramientas de manera efectiva. *Lenovo Managed Services* ofrece una solución que hace el trabajo difícil por ellos, para que puedan maximizar el potencial de su plataforma *Microsoft 365* de manera asequible y, en última instancia, hacer más con menos'.

TOTVS, teletrabajo óptimo para pequeñas empresas

Javier Marbec, director regional de TOTVS para Cono Sur

Afirma, **Javier Marbec**, director regional de **TOTVS** para Cono Sur: 'El teletrabajo presenta grandes desafíos, tales como mantener unidos a los equipos de trabajo, estando todos sus miembros aislados físicamente, el monitoreo y seguimiento de actividades de los procesos de la compañía y controlar la seguridad de los flujos de información y documentación de la empresa. Nuestra plataforma *Fluig* permite encarar ambos desafíos, gracias a su Red Social Corporativa y las herramientas de Sistematización de Procesos y Gestión Documental Electrónica. Adicionalmente, nuestra solución *Clock In* posibilita el control de presentismo mediante reconocimiento facial y desde cualquier dispositivo (Notebooks, Smartphones y Tablets)'.

'Nuestras soluciones abarcan desde las cuestiones 'blandas' (como las comunicacionales o de cultura organizacional), hasta las más operativas del negocio, como la sistematización de procesos tales como aprobación de órdenes de compra o pedidos y aprobación de vacaciones. Un gran diferencial de nuestra plataforma es que le da a los clientes 100% de autonomía para aprovechar tanto los recursos de comunicación y cultura, como la de procesos de negocio, permitiéndoles montar una plataforma de transformación digital para toda la compañía, sin necesidad de contratar grandes proyectos a medida o llave en mano'.

Marbec, finaliza: 'Nuestra plataforma se adapta 100% a la necesidad del cliente, por lo que en sí misma acabará siendo siempre específica para cada empresa'.

Veeam, superando las expectativas

Veeam anuncia el segundo trimestre con los mejores resultados en los catorce años de historia de la empresa. Durante esos tres meses logró mejorar sus ingresos periódicos anuales un 20 % interanual. Además, la venta de licencias de *Veeam Backup for Microsoft Office 365* se disparó un 89 %, consiguiendo su cifra más destacada hasta la fecha. Las ganancias crecieron un 75 % por la venta general de licencias de suscripción.

Danny Allan, CTO y vicepresidente sénior de estrategia de producto en **Veeam**: 'La demanda de *Veeam Backup for Microsoft Office 365* se ha disparado debido en parte por el nuevo entorno de teletrabajo desde casa, que ha impulsado el mejor trimestre hasta la fecha para ese producto'.

Google, acompañamiento para sostener el negocio

Virginia Pedulla, gerente de ventas PyMEs de Google Argentina

Google Argentina, en medio de la pandemia de coronavirus, sigue aportando sus herramientas. Es que en principio, este momento tan particular a nivel mundial generó un boom en el mercado del eCommerce, motivó la aparición de nuevos consumidores, propulsó el valor de la reputación online y más. En ese contexto, los empresarios y emprendedores se vieron ante la necesidad, y la posibilidad, de potenciar sus negocios online'.

Virginia Pedulla, gerente de ventas PyMEs de **Google Argentina** afirma: 'Las PyMEs y los emprendedores son clave para el desarrollo económico de Argentina y **Google** tiene un fuerte compromiso con su crecimiento. Por eso los ayudamos acercándoles diferentes soluciones y herramientas digitales para que puedan no solo destacarse en internet sino también potenciar sus negocios de manera online. Las acompañamos de forma personalizada para entender cuáles son los objetivos particulares de cada una y cómo pueden sacarle el máximo provecho a la web'.

'El comercio digital se convirtió en muchos casos la única forma para que las empresas puedan continuar trabajando. En **Google** queremos ayudar a las PyMEs a mantenerse conectadas y productivas en este nuevo contexto'.

Kodak alaris

Captura de Información
PARA EL TRABAJO REMOTO

OFICINA EN CASA
- APROBACIONES contables
- PRESENTACIÓN de Gastos
- GESTIÓN de Contratos

TRABAJO EN CAMPO
- FORMULARIOS de incidentes viales
- SOLICITUDES de productos bancarios
- COMPROBANTES de recibo y entrega

Facilite la gestión virtual
a través de la digitalización de documentos

Contáctenos a:
ventasdi@kodakalaris.com | Tel: (+52) 5531 7383

Mas información: www.AlarisWorld.com

Avaya por subscripción: las ventajas del cloud en On premise

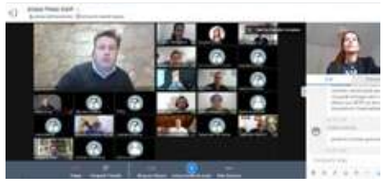
Avaya es uno de los vendors más activos en tiempos de pandemia, en América Latina. Entre otras acciones, generó licencias gratuitas por 45 días a empresas para que pudieran usar sus soluciones de UC, videoconferencia y contact center mientras se adaptaban a la cuarentena. Se distribuyeron más de 50 mil licencias al respecto. Hoy está haciendo foco en 'Avaya por Subscripción', un modelo de comercialización intermedio que convierte los consumos de los de los clientes que aún no pasan a cloud, de Capex a Opex, tomando lo mejor de los dos mundos. También busca con fuerza que sus canales regionales migren a modelos 'de servicio', sinergizándose con ellos.

En videoconferencia para prensa regional, estuvieron **Daniel Sacks**, líder de ventas para Cono Sur, **Mario Cruz**, BDM cloud solutions, y **Santiago Aguirre**, manager de canales CALA: 'Hoy tenemos tres formas de comercialización: on premise con licencias perpetuas; cloud, que ya ocupa el 18% de nuestros ingresos totales y estamos ofreciendo todo el portfolio, incluso el SMB con *OneCloud*; y desde ahora por subscripción, que se basa en que el usuario paga un fee y recibe en sus instalaciones tanto software como dispositivos y servicios, como si fuera cloud, pago por uso y actualizaciones automáticas'.

Explican: 'Desde antes del Covid-19, pero sobre todo con la Pandemia, un 60% de las empresas señala que quiere cambiar a un modelo digital permanente; un 57% va a invertir más en nube, y un 47% va a invertir en modelos como servicio. El pasaje a cloud se frena por altos costos, seguridad, inexperiencia, etc. Entonces el modelo 'por subcripción' es una respuesta justa para estos casos, que ocupan una muy grande porción de nuestra región. Esto les permite operar enseguida en forma remota'.

La nueva área de dispositivos —desde teléfonos inteligentes, headsets y speakers hasta productos para salas de conferencia— también se brinda como servicio (DaaS) integrada junto a software y los servicios de soporte. Y está consolidada **Avaya Spaces**, como solución de videoconferencia completa donde el vendor vierte su expertise en UC vs. opciones de competencia: por ejemplo con apps para eliminar el ruido ambiente, o para desarrollar soluciones verticales tipo telemedicina para clínica, etc.

'Para lograr una mayor migración —continúan— es clave que nos acompañen los partners, que son quienes llegan con capilaridad a América Latina. Ellos desde ya reciben todos los beneficios y le damos grandes ventajas a quienes adoptan modelos de comercialización 'como servicio' o de 'microbilling', para ir integrados ellos y nosotros en la oferta. Con canales que ya están desarrollados en cloud y tienen su propia plataforma, todo es más fácil, porque nos adaptamos a los modelos que ellos ya tienen, integrando varios vendors'.



Daniel Sacks, director general de Avaya para Cono Sur en videoconferencia con periodistas de la región

En la conferencia se destacó el inminente **Avaya Engage Latinoamérica**, que se realiza online para la región el 2-3 de septiembre. 'Entre los key notes estará **Jim Chirico**, nuestro CEO, y ya hay conrfirmados más de 50 patrocinadores. Habrá eventos especiales con figuras como un RockStar y una personalidad del fitness regional. Los conocidos eventos que hacemos en varios países cada año, esta vez están todos reunidos en formato digital'.

AWS, mayor presencia frente a la crisis

Amazon Web Services (**AWS**) permite a las organizaciones públicas, privadas, ONG´s, pymes, mipymes y nuevos negocios optimizar su gestión con tan sólo tener una conexión a internet.

En medio de la crisis mundial causada por la pandemia de Covid-19, la tecnología ha venido a ser una herramienta vital para facilitarle a las personas, empresas y gobiernos la adaptación a la 'nueva normalidad'.

Gerardo Arroyo, Chief Technology Officer de Flecha Roja

Debido a esta crisis, **Amazon Web Services** ha puesto a disposición del mundo, de manera gratuita hasta finales de este mes (se estima que esta pauta continúe durante agosto), varios productos que antes eran pagos como soluciones para gestión de documentos y videoconferencias. **Flecha Roja Technologies**, es la única empresa costarricense avalada para brindar talleres *Solution Architects* creados por AWS.

Gerardo Arroyo, Chief Technology Officer de **Flecha Roja**, socio autorizado de **AWS** afirma: 'Estos talleres presenciales o virtuales están diseñados por *AWS Solutions Architects* para ayudar a los clientes a recorrer diferentes áreas de **AWS**. En un día de entrenamiento logramos profundizar con los técnicos expertos para aprovechar mejor la plataforma de **AWS** con el fin de desbloquear el potencial comercial y cumplir objetivos clave para sus desarrollos'.

HPE, conectividad de avanzada

HPE presenta el *Laboratorio HPE 5G*, un entorno de prueba y desarrollo donde las empresas de telecomunicaciones y partners tecnológicos pueden validar e integrar soluciones 5G, acelerar la adopción de estas nuevas plataformas y probar nuevos modelos que permitan ingresos de manera más rápida. *HPE 5G Lab* ya ha obtenido el apoyo de **Affirmed Networks**, **Casa Systems**, **Intel**, **Openet**, **Metaswitch** y **Red Hat**.

HPE este año, presentó *HPE 5G Core Stack*, una solución de software cloud nativo y basada en contenedores para el núcleo de la red 5G; el *HPE Resource Aggregator* para la plataforma *Open Distributed Infrastructure Management* (*ODIM*) y *HPE Edge Orchestrator*, que permite ofrecer a los clientes nuevos servicios informáticos en el extremo de las redes de telecomunicaciones.

kaspersky BRING ON THE FUTURE

Amplíe su ciberseguridad sin invertir en nuevos recursos

Las tecnologías de ciberseguridad aclamadas por la industria y los clientes (con EDR en el núcleo) le permiten detectar y prevenir ataques evasivos rápidamente, sin ningún esfuerzo adicional de su equipo

Necesita más información
kas.pr/integrated-latam

Latam.kaspersky.com

2020 AO KASPERSKY LAB. ALL RIGHTS RESERVED.

Jabra, demanda & resultados positivos

Señala **María Polo**, Marketing Manager Latin America de **Jabra**: 'La primera mitad del año ha sido un momento de adaptación. De un día para otro aumentó mucho la demanda de nuestros productos y logísticamente hemos tenido que adaptarnos para poder suplir esa nueva necesidad del mercado. Es algo para lo que nadie estaba preparado, pero afortunadamente hemos atravesado el primer semestre del año con resultados positivos'.

María Polo, Marketing Manager Latin America

'Desde hace ya unos años Jabra viene argumentando que el trabajo no es un lugar al que vas si no una actividad que desempeñas y ahora esto cobra más relevancia que nunca. Nosotros entendemos los desafíos del trabajo flexible (ya sea en casa o cualquier otro lugar) y hemos diseñado productos específicamente para cada tipo de uso. Por lo tanto, esto no es algo nuevo para nosotros y por eso nuestras soluciones están brindando mucho valor a las empresas en esta nueva normalidad, porque contamos con la experiencia necesaria para asesorarlos en un momento en el que pueden encontrarse un poco perdidos en cómo optimizar sus recursos'.

'Nuestra expectativa en esta segunda mitad del año es que la demanda por nuestros productos continúe creciendo y por supuesto nosotros estamos aquí para apoyar a estas empresas en esa transición de trabajo flexible'.

ZMA IT, reforzando el teletrabajo seguro

ZMA IT Solutions, distribuidor oficial de **ESET**, ofrece estas soluciones y brinda servicios profesionales de alta calidad, especializándose en software de gestión de la infraestructura IT y seguridad de la información.

La pandemia de COVID-19 obliga a realizar gran parte del trabajo de forma remota. Según la opinión de más de 1200 usuarios que participaron en una encuesta realizada por **ESET** Latinoamérica, compañía líder en detección proactiva de amenazas, el 42% aseguró que la empresa para la que trabaja no estaba preparada en cuanto a equipamiento y conocimiento de seguridad para hacer teletrabajo en el contexto actual.

En la Argentina, **ZMA IT Solutions** junto a su red de *Value Partners*, brindan los más completos servicios en relación a estas soluciones, incluyendo su instalación (y desinstalación de soluciones antiguas), el soporte post-venta -siguiendo los lineamientos de ITIL-, y el monitoreo del estado de salud del sistema (System's Health Check).

Los datos que aporta la telemetría de **ESET** confirman el aumento del número de usuarios que sufrieron intentos de ataque de fuerza bruta. Además, entre octubre del 2019 y marzo de 2020, el Laboratorio de **ESET** midió la cantidad de archivos maliciosos que utilizaron el nombre o rutas de archivos similares a las empleadas por las herramientas de videoconferencia más populares: las muestras de malware utilizando el nombre **Zoom** incrementaron un 154%; las de nombre vinculadas a **GoToMeeting**, un 213% entre febrero y marzo; mientras que el incremento de muestras de malware que utilizaron el nombre de **Microsoft Teams**, fue 55% mayor en marzo respecto a febrero.

Dell Technologies, potenciando a SMB

Etzel Bartuano, gerente de Territorio para sector Mid Market para Costa Rica, República Dominicana, Puerto Rico, El Salvador y Guatemala de **Dell Technologies** afirma: 'Tendencias de mercado, competitividad y crecimiento a corto, mediano y largo plazo son algunas de las consideraciones que debe hacer una Pyme antes de adquirir tecnología para su empresa, de esta manera se aseguran que estas adquisiciones son una inversión y no un gasto, escoger la mejor tecnología y una empresa que ofrezca un respaldo a largo plazo harán de su compañía la empresa del futuro'.

Etzel Bartuano, gerente de Territorio para sector Mid Market en Caribe de Dell Technologies.

'El llevar un negocio tradicional sin poner foco en la innovación nos hace que no estemos seguros hacia dónde va el mercado, **Dell Technologies** le ayuda a entender de manera efectiva cuál es su entorno operacional actual y cómo la tecnología los ayudará a crecer y prosperar como empresa líder en el mercado'.

Se estima que en la actualidad, las empresas PYME representan un 80% de las empresas Latinoamericanas, por lo que compañías como **Dell Technologies** han creado soluciones y equipos dirigidos a ser un aliado de estas pequeñas y medianas empresas.

Citrix, teletrabajo versátil

María Celeste Garros, directora regional de ventas de **Citrix** para Cono Sur: 'Hay varias dudas que flotan en el aire: si el teletrabajo realmente llegó para quedarse, si es mejor trabajar en la oficina o de forma remota, qué implica esta nueva modalidad para mi negocio. Solo nombré tres, pero hay una larga lista de interrogantes que se plantean las compañías, puntos de partida necesarios para comenzar a articular esto que nos gusta llamar 'Nueva Normalidad'.

Las opiniones sobre el teletrabajo a lo largo de los años han estado divididas a favor o en contra. Si algo hemos aprendido en los últimos meses, es que es una modalidad de trabajo válida y que funciona, ¿esto significa que ahora todo el trabajo deberá ser 100% remoto? No necesariamente, a la hora de pensar en construir el futuro, tenemos que tomar esta experiencia y pensar en que existe más de un perfil de trabajador, con necesidades diversas en diferentes momentos, y que no hay una modalidad mejor que otra por naturaleza.

Poly, desarrollo & crecimiento

Juan Pelagio, director general de Poly México

Poly estructura su portafolio de soluciones de comunicación y colaboración para resolver las necesidades de todo tipo de mercados: para comunicar al que trabaja en casa; al que está en oficina; al que sigue en movimiento, y a los que atienden en servicio al cliente.

Juan Pelagio, director general de **Poly** México señala: 'Aprovechando la experiencia ganada en audio y video, la compañía ha creado entornos inteligentes de colaboración, con equipos que se apoyan en software con el que se acelera el retorno de inversión de los usuarios'.

'La herramienta de administración en la nube otorga un análisis profundo sobre los procesos de colaboración de las empresas y el uso que se les da a los equipos; resulta ser información valiosa para el cliente en tanto que le ayuda a planear sus inversiones y aprovechar los equipos que adquiere. Al canal le aporta un servicio más que ofrecer y administrar para su cliente'.

'Debido a la demanda de soluciones que generó el confinamiento y el trabajo remoto, **Poly** se ocupó de profesionalizar a sus canales existentes y reclutar nuevos socios. También modificó su programa de canales, pues tenía que trabajar de manera más cercana con los socios para satisfacer la demanda. Este programa se relanzó en abril pasado y, con él, brinda visibilidad a los partners, acompañamiento, equipos demos a precios especiales y un descuento adicional por atraer clientes'.

Pelagio, finaliza: '**Poly** garantiza el soporte y ayuda a los canales que lleven servicios profesionales de gestión de inventario y reportes del mismo hacia el usuario'.

Kodak Alaris, escalabilidad frente al contexto

Sandra Galvez, LATAM Marketing Manager

Kodak Alaris está pensando fuera de la caja y aprovecha su experiencia para encontrar oportunidades que ayuden a los socios a superar los nuevos desafíos y los cambios en las necesidades del mercado. Al respecto, los participantes en la cumbre virtual de la compañía opinaron que hoy las prioridades de las empresas, al implementar una transformación digital, están centradas en la reducción de costos y de tiempo, mientras que la satisfacción del cliente ha pasado a segundo término.

Para una marca como **Kodak Alaris**, el adaptarse a los cambios e innovar para afrontar las dificultades está en su ADN, prueba de ello fue la celebración de su cumbre anual de canales en formato virtual.

Sandra Galvez, LATAM Marketing Manager afirma: 'Fue complicado encontrar la mejor forma de sustituir el evento originalmente planeado en Barcelona y que tristemente tuvimos que cancelar, sin embargo, vimos en el formato virtual muchas ventajas al permitirnos conformar una agenda mucho más completa respecto a la estrategia anual, lanzamientos, integraciones y casos de uso. Además, fue posible extender la invitación no solo para los líderes, sino también para los equipos de marketing, ventas, preventa, y otros'.

'Consideramos el evento de 2020 todo un éxito pues no solo superamos las expectativas en audiencia a lo largo de más de un mes de sesiones en vivo, sino que además tuvimos oportunidad de generar datos estadísticos sobre la percepción del mercado y conocer la perspectiva del negocio de digitalización desde los ojos de nuestros socios en diferentes puntos del continente por medio de preguntas abiertas, votaciones y sondeos, lo que fue posible a partir del formato digital'.

NeuralSoft, puesta en valor para SMB

Germán Viceconti, Gerente de Marketing y Nuevos Negocios de NeuralSoft

Señala, **Germán Viceconti**, gerente de Marketing y nuevos Negocios de **NeuralSoft**: '**NeuralSoft** ofrece a las empresas el concepto de oficina en la nube desde hace 21 años. Nuestros clientes pueden, con nuestro servicio, acceder en forma remota no sólo a su software de gestión desarrollado e implementado por nosotros, sino también a las aplicaciones de oficina más utilizadas a nivel mundial (editores de textos, planillas de cálculo, etc.). Ofrecemos esta posibilidad desde antes, incluso, que las mismas empresas fabricantes de estas aplicaciones'.

'Las empresas nos eligen, entre otras cosas, porque confían en nuestra infraestructura para acceder a sus sistemas on-line; y en nuestra solvencia para mantenerla y renovarla. De esta manera liberan esfuerzos y recursos que destinan a las acciones y decisiones que los distingue de su competencia'.

'Alrededor de 700 empresas de diferentes segmentos utilizan nuestros softwares y más de 500 lo hacen con nuestro servicio de *Nube Premium* que les permite el teletrabajo. Entre ellas podemos mencionar a **Prüne**, **Jazmín Chebar**, **Key Biscayne**, **Laundry**, **Montagne**, **Atomik**, **Pinturerías Prestigio**, **Európtica**, **Ivanar**, **Helvética**, **Ferro Carril Oeste**, **El mundo del Juguete**, **Tyrolit**, **Segufer** y **Edificor**'.

Zoho: 'El teletrabajo es pasado, presente & futuro'

Carla García, Business Director para América Latina en **Zoho**: 'El teletrabajo no es algo reciente o desconocido para el mundo tecnológico. En las últimas décadas, gran cantidad de organizaciones han venido integrando procesos y plataformas para que sus colaboradores realicen sus labores y accedan a los recursos digitales que requieren sin tener que estar 'amarrados' a un espacio físico, desde sus casas y a la hora que los necesiten.

'Al final de la pandemia, cada empresa deberá buscar la modalidad de teletrabajo que mejor se ajuste a su actividad, para invertir en la estructura tecnológica necesaria. Pretender regresar a una cotidianidad tradicional con jornadas laborales extendidas, reuniones netamente presenciales de difícil coordinación y mayor proporción del tiempo fuera de casa ya no será una realidad a la que los colaboradores quieran regresar'.

A través de 6 módulos interactivos y totalmente dinámicos, el entrenamiento brinda a sus colaboradores consejos para que **estén seguros mientras trabajan desde sus casas**.

Protección de correo electrónico

Protección web

Ingeniería social

Malware y amenazas internas

Políticas de contraseñas

Escanee para saber más detalles sobre el curso, o ingrese en:
www.eset.com/latam/cybertraining

ESET

@esetla @esetla ESET Latinoamérica

HAL, digitalización & teletrabajo

Señala **Cecilia Hayafuji**, CEO de **HAL Company**: '¿Qué semestre, no? No fue un H1 normal desde ningún punto de vista. Habíamos arrancado el año con un impulso raro. Enero y febrero suelen ser meses tranquilos, pero estuvimos cerrando más negocios de lo habitual. A mediados de abril y después de la segunda prórroga de la cuarentena, tal vez por efecto acostumbramiento, notamos un incremento inusual en los pedidos de demo y cotizaciones sobre todo de *Hubspot CRM* y *Hubspot Marketing*. En la mayoría de los casos era una necesidad de digitalizar urgentemente sus procesos; concretar proyectos en análisis o postergados hace años por otras urgencias y necesidades. Empresas que no tenían una web útil, que sirva para vender. Terminamos la primera mitad del año activando un 300% de clientes comparado año contra año. Pero por otro lado las contrataciones de servicios dejaron de ser anuales y pasaron a ser semestrales en su mayoría. El temor a los compromisos de largo plazo se notó y eso nos impactó un poco en el revenue stream'.

Cecilia Hayafuji, CEO de HAL Company

'Vemos que se aceleró la tendencia de digitalizar, más allá del teletrabajo. Un caso fue una empresa de salud que necesitaba convertir parte o todo el proceso del visitador médico a procesos digitales, reservando la última milla a un contacto cara a cara. También vimos muchos responsables de Marketing y Ventas preocupados en atraer clientes potenciales porque dependían de eventos y congresos. No tener una web madura y una presencia digital más activa no les impactaba tanto antes pero el problema es que no tenían lo básico del marketing digital'.

Respecto a las expectativas para la segunda mitad del año, concluye: 'Estamos con un buen pipe de oportunidades como para terminar con un crecimiento del +30% año contra año, si todo marcha igual. No es lo que planificamos 7 meses atrás, pero estamos conformes. Ya todos sabemos que la economía se va a resentir, que vendrán dos años muy difíciles, la cadena de pagos está rota y recomponerse llevará mucho tiempo. Pero adaptarnos al contexto significa brindar soluciones fáciles de entender, implementar y a costos alcanzables y creo que el segundo semestre todos vamos a necesitar escucharnos y apoyarnos más que nunca'.

LatinCloud: la cultura del teletrabajo

Afirma **Cecilia María**, gerente de Recursos Humanos de **LatinCloud**: 'Como base de nuestra cultura, el teletrabajo (home office) es parte de nuestra modalidad de gestión, con lo cual desde hace años que contábamos con todas las herramientas técnicas y también una adaptabilidad total de nuestros colaboradores en este formato de trabajo'.

Cecilia María, gerente de Recursos Humanos de LatinCloud

'El protocolo que se implementó, en principio fue, que todos los colaboradores previos a decretarse el aislamiento obligatorio, trabajen modo home office y no volver a la oficina, ya que se contaban con las herramientas necesarias para trabajar con tranquilidad, como Notebooks, VPN, sistema de registro de ingreso y salida, herramientas de comunicación, protocolo de reuniones de equipos entre otras cuestiones. Estas mismas soluciones q implementamos a nuestros empleados son las que ofrecemos a todas las empresas para acompañar el contexto y mejorar la experiencia de teletrabajo'.

Teknica, soluciones a medida

Comenta **Luzgarda Del Valle**, gerente comercial para Industrias de **Teknica Chile**: 'Hace un par de años Teknica ha desarrollado la vertical de industrias, con el objeto de atender de manera más personalizada a clientes que anteriormente no eran el foco de nuestra compañía. Es así como hemos buscado soluciones enfocadas en clientes de Agroindustria, Manufactura, Banca, Retail y pequeñas y medianas empresas, que necesitan del apoyo de una compañía con experiencia, enfocada en sus necesidades y a un precio justo. Es así como hemos logrado integrar equipamiento en respaldo energético UPS, más enfocada en soluciones simples, con autonomías estándar y de fácil manejo operacional, entregando capacitaciones a los usuarios, haciéndola de fácil instalación y posterior monitoreo'.

Luzgarda Del Valle, gerente comercial para Industrias

Respecto a su valor agregado: 'Principalmente se basa en el expertise de nuestro equipo técnico y comercial, que son verdaderos asesores, entregando soluciones a la medida, con el conocimiento del mercado, y considerando la importancia que nuestras soluciones tienen en una PyME. Tenemos equipamiento para entrega inmediata, repuestos disponibles y técnicos en terreno que hacen que todos los procesos sean más rápidos, eficientes, personalizados, tal como lo esperan nuestros clientes'.

Pandemia & PyMEs: hacia la tecnología

Por Claudio Martinelli,
director general de Kaspersky América Latina

Las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) conforman la mayoría de los negocios en muchos países, especialmente en América Latina, empleando a millones de trabajadores y contribuyendo de manera significativa a las economías locales. De hecho, estas compañías representan alrededor del 90% de la población empresarial y más del 50% del empleo en todo el mundo. En reconocimiento a este sector, la Asamblea General de las Naciones Unidas declaró el 27 de junio Día de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas para sensibilizar al público sobre su contribución al desarrollo sostenible. Tales iniciativas se vuelven aún más relevantes hoy, cuando muchas de ellas enfrentan tiempos difíciles debido a la pandemia de COVID-19. Considerando que estos negocios buscan transitar hacia la nueva normalidad, ahora más que nunca es el momento de incorporar las lecciones aprendidas y las mejoras que las ayuden a salir adelante.

Las empresas han tenido que adoptar nuevas tecnologías que les permitan continuar operando de manera efectiva durante el confinamiento provocado por el Coronavirus. Eso ha significado introducir nuevas herramientas digitales para el trabajo colaborativo o algunas específicas para las ventas en línea. De acuerdo con una encuesta del Consejo de Comercio Conectado, el 76% de las pequeñas empresas en los Estados Unidos respondió que confían más en las herramientas digitales que antes de la pandemia y que sin su uso, un tercio habría tenido que cerrar parte o la totalidad de sus negocios.

Sin embargo, no todas las PyMEs han mostrado la misma actitud hacia la implementación de la tecnología: algunas empresas no se sienten listas para adoptar servicios digitales y son reacias a aceptar cambios. Sin embargo, al enfrentarnos a una crisis o a una nueva normalidad, se pone de manifiesto el valor de adoptar nueva tecnología y no me refiero a innovaciones drásticas, sino al uso de tecnologías que facilitan las operaciones, como software que sea más conveniente o aquellos basados en la nube.

Pero para que este proceso de adopción tecnológica sea exitoso, es imprescindible capacitar al personal sobre las buenas prácticas en línea y el uso seguro de todas las nuevas herramientas. La pandemia ha subrayado la importancia de contar con equipos bien capacitados, capaces de adoptar la innovación, los cambios y las nuevas tecnologías. En América Latina, donde somos conscientes de nuestras brechas en educación, las empresas deben abordar este punto de manera continua y no esperar a enfrentarse con el próximo punto de quiebre.

Transformación del negocio

Fuente: Analysys Mason

Marketing y distanciamiento social

Por Victoria Parra,
líder de Marketing de Avaya Cono Sur

La realidad es que nos encontramos ante una incertidumbre aterradora que ha nacido a raíz de una de las situaciones más complejas y dramáticas del mundo moderno: la crisis sanitaria que atravesamos actualmente a causa del COVID-19. De alguna manera, involuntaria o conscientemente, nos obliga como seres humanos a replantearnos desde las más pequeñas hasta las más grandes rutinas y presunciones en nuestras vidas. Son muchos los interrogantes y sensaciones que se viven todos los días a nivel personal y laboral: miedos, ansiedades, dudas, descubrimientos, felicidades, angustias....

Particularmente, a nivel laboral, no importa el rol, ni el cargo ni la industria: ya sean los dueños de grandes corporaciones multinacionales, gerentes de mandos medios en empresas PyME, operarios de fábrica de cualquier tipo, profesores, médicos, choferes, peluqueros, albañiles, deportistas, empleados a tiempo completo, empleados temporales, pasantes, en fin... - seamos quien seamos y hagamos lo que hagamos – la pregunta del millón es... ¿y ahora qué? ¿debemos reinventarnos? ¿qué sucederá? ¿cómo seguir? La respuesta, obviamente, es que nadie lo sabe y todo se descubrirá a medida que pase el tiempo. Sin embargo, esto que es fácil de escribir, es a veces muy difícil de ejecutar, especialmente cuando en grandes corporaciones se está acostumbrado a trabajar con planes, pronósticos o en base a KPIs de tiempos pasados.

Hoy, de alguna manera la hoja está en blanco. Como siempre, están aquellos que reaccionan rápido y marcan una tendencia, - y gracias a sus recursos, visión y estrategia lo hacen de manera acertada – mientras que otros lo hacen de forma atolondrada y sin resultados positivos. Por otra parte, están quienes esperan y prefieren actuar teniendo un mínimo de conocimiento del contexto y entorno. En nuestro campo, el del Marketing, hablar de distanciamiento social es algo que, de base, va contra la propia naturaleza de aquello que buscamos hacer: lograr empatía, satisfacer deseos, descubrir necesidades, acercar a alguien que tiene algo que ofrecer con otro que tiene la necesidad y ganas de obtener ese "algo". De repente, nos hemos encontrado en un panorama extraño donde la palabra "evento, reunión, desayuno de trabajo, conferencia, congreso" se convirtió en sinónimo de "peligro, riesgo, irresponsabilidad". Y así, sin más, la primera respuesta fue aquella de redoblar la apuesta a lo digital: hoy vemos ofertas de webinars por doquier, eventos online, sesiones online, clases online. Todo se ha vuelto online.

Marketing digital para PyMEs

Fuente: IMF

SEGURIDADAMÉRICA .COM
PARTNERSHIP OF GlobalSign GMO INTERNET GROUP
¿SABES QUÉ TIPO CERTIFICADOS SSL POSEES?
Nuestra herramienta de inventario de certificados (CIT) puede ayudarle tanto con certificados públicos y sus certificados internos auto firmados, solución gratuita exclusiva para clientes MSSL Globalsign que permitirá una migración limpia y automatizada.
SITIO WEB SEGURO CON SSL GLOBALSIGN
Obtenga un mejor posicionamiento en los resultados de búsqueda de Google.
Resguarde transacciones y proporcione más seguridad a sus clientes.
CORREO SEGURO SMIME PARA SU IDENTIDAD LABORAL
La firma SMIME en el correo electrónico es como su pasaporte internacional, con esta nos identificamos y demostramos al mundo que somos quien decimos ser en el mundo digital de internet.
FIRMA AATL CON RAÍZ DE PDF
Con la firma digital autenticada con la raíz de adobe AATL, será más fácil y segura la firma de documentos firmándolos digitalmente
DOCUMENTOS FIRMADOS EN SEGUNDOS DESDE CUALQUIER LUGAR O DISPOSITIVO.
GMO Agree, una solución de firma basada en la nube, que ahorra tiempo y esfuerzo de tareas diarias como firmar, recopilar, archivar y buscar documentos.
ARG:+54 11 5273 8160
PARANÁ 830, CABA, BUENOS AIRES
MX:+52 55 8526 3660
AV. INSURGENTES SUR 1863, OF. 304, GUADALUPE INN, CIUDAD DE MÉXICO
CL :+562 3246 6800
ANDRÉS BELLO 2711 OF 1801-C TORRE DE LA COSTANERA, LAS CONDES.
PE:+511 6419 4770
GERMÁN SCHREIBER 276. SAN ISIDRO, LIMA.
CO:+571 580 2320
CR 10 96 25. OF: 612, D.C. BOGOTÁ.
ventas@seguridadamerica.com
soporte@seguridadamerica.com
SIGAMOS EN CONTACTO

Cómo prepararse para 'el día después'

Por Sara Mendoza Figueroa,
gerente de Marketing de VISMA para América Latina

Adopción del teletrabajo

La pandemia por COVID-19 aceleró la transformación digital de empresas y personas. Las numerosas herramientas de tecnología digital que conocemos nos permiten seguir relacionados a pesar de no poder vernos, de estar privados de compartir espacios comunes. La era digital hace que, aunque no podamos acercarnos, las relaciones continúen.

Las empresas deben continuar con el negocio, pero también cuidar especialmente a su gente. En esta encrucijada, RH tiene un papel preponderante; debe responder a ambos objetivos y propiciar un ambiente de armonía y equilibrio entre los deberes y las emociones.

Las herramientas de tecnología contribuyen a mantener el contacto, la comunicación entre la gente, entre pares y de los equipos con sus jefes. El trabajo remoto se impuso como una alternativa de 'vida o muerte'. Y, a pesar de haber sido resistido durante largo tiempo por las organizaciones, éstas descubrieron que en muchos casos vuelven la tarea más eficiente y, además, permite disminuir costos.

Se abre un nuevo escenario en la dinámica laboral, con modalidades que a principios de este mismo año no hubieran tenido adeptos: Teletrabajo, que resultó más eficiente de lo que se creía; reuniones por Zoom, Teams, Meet y otras aplicaciones. Ida y vuelta de documentación digital para validar operaciones. Redes Sociales utilizadas en ámbitos laborales para afianzar las comunicaciones y las relaciones de los miembros de un equipo. Webinar con clientes y partners para presentar novedades. Blogs y redes laborales con actualizaciones permanentes para contar la continuación del negocio a los propios colaboradores, clientes y el mercado en general. Diseños digitales más creativos, para manifestar con una imagen, con un mensaje simple, el acompañamiento de la organización a su gente en un momento de crisis.

En lo que se refiere al último punto, estamos en una cultura global de 'employee wellness'. La empresa debe velar por la salud y el bienestar de sus colaboradores, más en medio de una pandemia. Hay que decidir cómo. En temas de 'bienestar', durante la cuarentena tuvo mucho éxito todo lo relacionado con meditación, yoga, actividades lúdicas para "bajar las revoluciones", tanto de forma individual como en equipo, y contribuir a propiciar un mejor clima. Fueron bienvenidos los momentos para distraerse y relajarse en plena crisis e incertidumbre. Por otra parte, los 'beneficios flexibles' se refieren a dar lo que cada uno necesita, lo que prefiere. Para esto hay que conocer bien a los colaboradores y su entorno.

Conectividad y teletrabajo: el rol de las cooperativas y pequeños ISPs

Por Diego Martin,
Southern Cone Commercial Manager de Furukawa Electric LatAm

La pandemia global del Covid-19 puso en evidencia la importancia de la conectividad y el rol fundamental de los actores del sector a nivel nacional. Internet se volvió un servicio esencial y abrió el diálogo entre el sector privado y público para asegurar el acceso.

Hasta el momento la red de Argentina ha respondido sin sobresaltos a los cambios de demanda y tráfico. Es muy importante destacar el rol de las cooperativas y pequeños ISPs. Ellos operan mayormente en el interior del país alcanzando a zonas donde otras compañías, aún las más conocidas, no llegan, porque hacerlo con tendido propio requiere de inversiones que luego no son rentables en comparación con otras zonas del país. Aún así, responden satisfactoriamente a la demanda de cobertura y conectividad en este contexto de pandemia.

Según instituciones nacionales, en el país existen más de 600 cooperativas y más de 1.000 Pymes de telecomunicaciones que desde el 20 de marzo pasado permiten gestionar el crecimiento del tráfico en la red que aumentó, según ARSAT, un 50% desde el comienzo de esta situación.

Argentina cuenta con la Red Federal de Fibra Óptica (Refefo) que es fundamental para brindar acceso a internet en todo el territorio, pero es importante señalar que se trata de una red heterogénea que presenta diferencias en alcance y capacidad según la región que observemos.

Algunos hábitos de nuestra sociedad cambiarán por mucho tiempo. El teletrabajo ha llegado para quedarse en varios segmentos que han podido continuar operando gracias a esta nueva modalidad. La tele-educación, por su parte, ha puesto a millones de niños, niñas, docentes y profesores a conectarse diariamente durante horas para continuar son sus clases e instancias de evaluación. Finalmente, y no menos importante: la telemedicina. En un contexto de pandemia y riesgo sanitario queda en evidencia la importancia de la conectividad, su alcance y estabilidad.

A futuro, las cooperativas y los pequeños ISPs, que funcionan mayormente en el interior del país, necesitarán mucho apoyo en el corto plazo. Será necesario seguir trabajando junto a ellos como lo hacemos hasta ahora en soporte, asesoramiento técnico y comercial en el diseño de sus proyectos y también en apoyo financiero. La población está aprendiendo a tener una vida cada vez más digital y es importante apostar al futuro.

Beneficios del teletrabajo

Fuente: 5G Américas

ESET
ZMA IT SOLUTIONS Value Added Solutions Distributor

NUEVAS TECNOLOGÍAS
PARA PREVENIR LOS MÁS SOFISTICADOS CIBERATAQUES

El conocimiento de nuestros especialistas y las sofisticadas tecnologías de ESET permiten **detectar** y **prevenir** amenazas antes de que afecten sus sistemas.

ESET LIVEGRID®
Detecta y reporta amenazas 0-day al sistema de protección en la nube.

RANSOMWARE SHIELD
Identifica las muestras como no infectadas, potencialmente no deseadas o maliciosas.

MACHINE LEARNING
Monitorea las aplicaciones ejecutadas en función de su comportamiento y reputación.

SANDBOXING
Identifica el comportamiento real del malware.

Solicite asesoramiento y demostraciones de las soluciones a tráves de **info@zma.la** o WhatsApp **(+54 9 11 3657 0780)**

+54 9 11 3657 0780
WhatsApp: mensajes/llamadas
Contacto inmediato con nuestro chat en línea www.zma.la

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

ZMA IT SOLUTIONS Value Added Solutions Distributor

SaaS & SMB: facilitando el teletrabajo

El desarrollo de las nuevas tecnologías ha aumentado las opciones para la digitalización de las pequeñas y medianas empresas. Gracias a los servicios en la nube, las pymes disponen de importantes ventajas para acceder a las posibilidades que les ofrecen las TIC y, de esta manera, modernizar y mejorar sus programas de gestión empresarial que pueden contratar bajo la modalidad de Software como Servicio.

La planificación de la inversión en nuevas tecnologías es una decisión que debe tomarse con un análisis previo. Especialmente en las pequeñas y medianas empresas que tienen recursos limitados y menos margen para equivocarse. Por este motivo, es esencial analizar correctamente las tendencias y elegir la más adecuada.

El modelo Cloud ha tomado mucha popularidad en los últimos tiempos, más aún en época de pandemia y auge del teletrabajo. Muchos expertos lo marcan como el camino a seguir para las compañías, basándose en los beneficios que ofrece. Sin duda que resulta en un modelo muy tentador, teniendo en cuenta las demandas que presenta el mercado actual. En un contexto que requiere de ahorrar costos y ofrecer una continua disponibilidad de servicios (ante cualquier eventualidad que pudiese suceder), el modelo SaaS tiene el visto bueno de las compañías.

Con el modelo SaaS, no hay necesidad de configurar el software en un servidor. El despliegue y la configuración de aplicaciones lo realiza el proveedor. Por ello, se reduce el tiempo de tener listas las aplicaciones para el equipo de trabajo. El equipamiento necesario corre a cargo del proveedor y está incluido en la cuota mensual, por lo que se disminuye considerablemente la necesidad de inversión y de infraestructura al adoptar este modelo. Asimismo, se espera que el gasto en SaaS suponga el 45% del gasto total de software de aplicaciones en 2021.

Por su parte, según **IDC**, más del 43% de las organizaciones señalan que, en un plazo de cinco años, la mayor parte de su capacidad de TI se entregará a través de servicios de nube pública, y que, dentro de tres, van a tener acceso a un 78% de los recursos informáticos a través de alguna forma de nube pública, privada o híbrida. En este sentido, la consultora afirma que la adopción de soluciones de Cloud Pública se está acelerando debido a su flexibilidad, principalmente en SaaS.

La actual demanda hacia los servicios por suscripción llega después de varios años en los que las empresas han empleado modelos verticales de suministro como servicio. Everything-as-a-Service engloba todos estos modelos, así como los procesos de negocio concretos. Da respuesta a la creciente necesidad de disponer de una experiencia cohesionada y en un solo paso que permita a las empresas centrarse en su negocio y no tener que andar preocupándose por la infraestructura y los sistemas subyacentes.

Infiniti Research señala que el modelo crecerá a un ritmo anual del 38 % entre 2016 y 2020. Aunque la capacidad para personalizar estos servicios es uno de los grandes motores de XaaS, las compañías tienen también otras importantes razones para su adopción. Al proteger las soluciones basadas en servicios en un modelo mensual de pago por uso, tienen más control sobre los costes, y liberan capital y tiempo para dedicarlos a nuevos productos e iniciativas de servicios con los que pueden llegar a nuevos mercados y territorios.

SaaS & Teletrabajo

En los últimos años el teletrabajo se abría paso lentamente en la cultura empresarial sobre todo entre las grandes empresas, aunque había gran resistencia entre las pymes. Parecía que la tradición del presidencialismo estaba muy arraigada. La crisis del COVID19, nos ha forzado a trabajar en remoto, pero sin la preparación y la capacitación necesarias para implementar el teletrabajo en un aprendizaje a trompicones e improvisado. Las empresas y los trabajadores han tenido que hacer un learning by doing (aprender mientras se hace) y no siempre en condiciones fáciles. Pero a pesar de los problemas y la falta de experiencia para millones de personas, la valoración es positiva y va a suponer un empuje definitivo a nueva cultura organizacional y del management de las organizaciones en los próximos años. Un impulso que hay que aprovechar para sentar las bases de un teletrabajo eficiente mediante la combinación inteligente entre comunicación, coordinación y socialización.

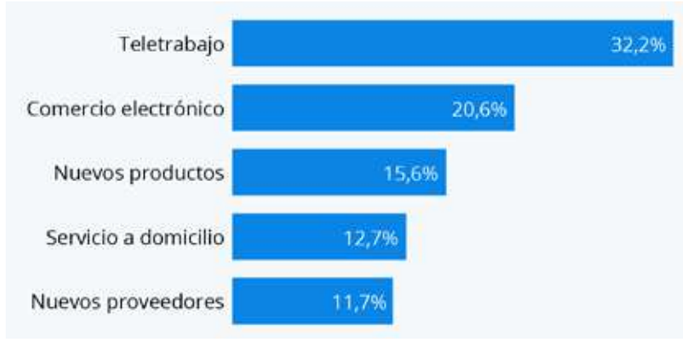
SaaS para PyMEs

Fuente: Telefónica

Razones para migrar hacia el SaaS

Fuente: Evaluando Software

¿Qué servicios mantendrán las PyMEs luego de la pandemia?



Fuente: INE – julio 2020

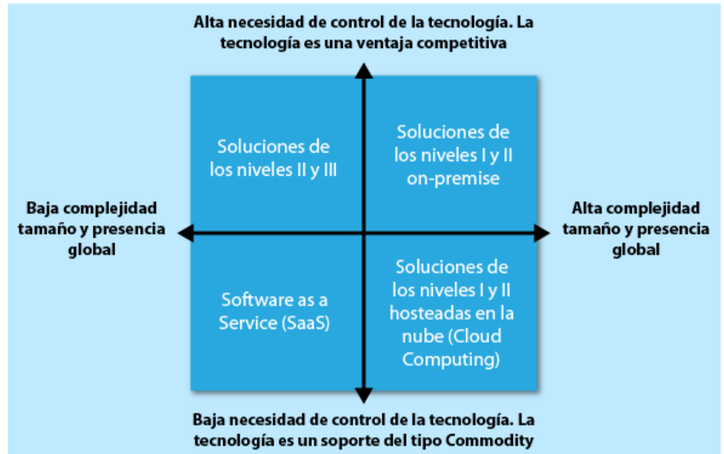
No saber hacer frente a estas demandas puede significar un problema importante para las empresas cuyos equipos de dirección ya se están planteando que el trabajo en remoto sea una nueva normalidad. Así lo asegura un estudio de **Gartner** que revela que el 74% de los directores financieros tiene la intención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

Según el Global Encryption Trends Study los principales riesgos del teletrabajo se deben principalmente a errores técnicos y humanos —mal uso, mala configuración o mal funcionamiento de las comunicaciones, los sistemas y procesos— incluso en mayor medida que el riesgo de ataques externos y maliciosos.

En el contexto global actual, las soluciones de teletrabajo han demostrado que realizar tareas de forma remota, y de forma eficiente, es más que posible. Más voz e imagen y menos texto: nuevas formas de comunicarnos durante el trabajo remoto. Las grandes conferencias y eventos se movieron a un formato en línea, es cada vez más común ver a líderes de todo tipo hacer reuniones virtuales con los empleados a gran escala y también son cada vez más las personas que graban las reuniones (como los docentes que graban las clases con sus alumnos o los trabajadores que lo hacen para que otros colegas puedan verlas después).

Hábitos de trabajo remoto: El tiempo de trabajo se distribuye de manera diferente a lo largo del día. En el contexto actual, los datos muestran que el día laboral es más flexible y que las personas trabajan cuando es mejor para ellas.

Software para PyMEs: SaaS vs On Premise



Fuente: Evaluando Software

Minianálisis

Como el SaaS potencia el teletrabajo en SMB

Por Nicolás Smirnoff

Hace tiempo venimos diciendo que el SaaS vino no sólo para quedarse en el software de aplicaciones —ERP, CRM, BI, etc— sino también para regir el futuro del sector. A medida que uno baja en el tamaño de usuarios, esto se potencia más, ya que el SaaS está hecho a medida de la pequeña y mediana empresa: con requerimientos base, actualizaciones automáticas y fácil/rápido de usar.

En estos tiempos de cuarentenas, ante el Covid-19, la tendencia se profundizó, como no podía ser de otra manera. La necesidad de teletrabajo o lo que sea en forma remota, empuja de decidir la adopción a mucha gente que aún estaba procesando la decisión.

El SaaS potencia el teletrabajo en las pymes. Permite que los usuarios no tengan que hacer instalaciones de hardware y software en sus domicilios, y todo funcione más rápido y fácil desde la primera vez. Qué tanto se ha dado el pasaje estos meses, es difícil de decir, pero sí antes de la pandemia los desarrollos cloud totales rondaban el 25% de la base instalada de aplicaciones, pueden superar el 30 a 35% en el envión final del año.

Y desde ahí en más, será otro mercado el que se encontrarán vendors, canales y usuarios. Mucho más híbrido y con tendencia a los 'as a service'. Entre tantas limitaciones, son oportunidades en puerta.

Infor, valor agregado de ERP en la nube

Soma Somasundaram, líder de tecnología y presidente de productos en Infor

Infor es reconocida por **Gartner** en el *Cuadrante Mágico de Visionarios* sobre ERPs en la nube para empresas centradas en el producto por su alta capacidad de ejecución.

Sobre '*Cloud ERP for Product-Centric Enterprises*', **Gartner** declara: 'Para 2022, el 30% de las grandes empresas se habrán pasado a una plataforma con estrategia centrada en el producto con funcionalidades estandarizadas de un ERP en la nube'.

Asimismo, el reporte menciona que para el año 2025, los cuatro principales proveedores de ERP se denominarán como proveedores de plataformas empresariales.

Soma Somasundaram, líder de tecnología y presidente de productos en **Infor** señala: 'Consideramos que la ubicación de **Infor** como *Visionario en el Cuadrante Mágico* de **Gartner** reconoce nuestra habilidad para brindar CloudSuites diseñadas para cumplir con ciertas necesidades de muchas industrias, incluyendo manufactura, salud, distribución, sector público, retail y hospitality. *Infor CloudSuites* utiliza nuestra plataforma tecnológica líder, Infor OS, para lograr una experiencia de usuarios de vanguardia, con integraciones y flujos de trabajo diseñadas para aumentar la productividad y la colaboración'.

'*Infor CloudSuites* ofrece operaciones de back-office, analytics claves de la industria y reportes, con acceso móvil y aceleradores de la implementación, focalizado en bajar el riesgo de las empresas y ayudando a estar actualizados con las últimas innovaciones. Esto puede brindar a las empresas la agilidad y flexibilidad necesaria para impulsar la performance y la escalabilidad, logrando asistirlos en menos tiempo para llegar a su valor'.

Thomson Reuters, potencial para el segmento PyME

Rodrigo Hermida, Gerente General Tax & Accounting, South Latam de Thomson Reuters

Rodrigo Hermida, gerente General Tax & Accounting, South Latam de **Thomson Reuters** indica: 'A raíz del aislamiento social, preventivo y obligatorio, desarrollamos una propuesta de valor para que las PyMEs puedan hacerle frente a esta situación con nuestra nueva solución *Bejerman Virtual*'.

'Con esta propuesta, nuestros clientes podrán trabajar de forma remota en una ambiente controlado y seguro, evitando riesgos informáticos y esfuerzo en políticas de back up, mantenimiento informático y actualización. Adicionalmente, hemos realizado integraciones estratégicas para incorporar a nuestro portfolio soluciones específicas para desafíos actuales: incorporación de canales digitales reduciendo la carga administrativa que esto demanda, análisis de riesgo crediticio y ventas móviles, entre otros'.

'*Bejerman Virtual* es nuestra propuesta de valor para ayudar a las PyMEs, entendiendo que están en un momento crítico en donde necesitan reducir gastos de infraestructura y esfuerzo de mantenimiento. Además, esta solución permite que rápidamente la empresa pueda adoptar el teletrabajo sin tener que invertir en infraestructura adicional ni en seguridad informática. Ofrecida con una modalidad alquiler, esta solución permite bajar la barrera de ingreso para que las Pymes puedan acceder a un sistema de gestión empresarial'.

Hermida, finaliza: 'Para el segmento de microempresas o empresas más pequeñas tenemos nuestra solución web Infouno, que además tiene un concepto de colaboración muy fuerte con la solución que ofrecemos para los estudios contables. Por ejemplo, permitiendo evitar registraciones manuales por parte del estudio contable y potenciando las instancias de intercambio de información entre ambos'.

Visma: ‘La revolución de RRHH’

Juan Pablo Quintana, director comercial de Visma para Latinoamérica

Juan Pablo Quintana, director comercial de **Visma** para Latinoamérica indica: ‘La pandemia ha planteado muchos cambios en el ámbito del trabajo corporativo. Antiguas máximas ya no aplican para el contexto actual. Se modifican las relaciones laborales y la forma de trabajar. Las transformaciones esperadas para los próximos años hoy ya son realidad: teletrabajo, telemedicina, reuniones virtuales para tomar decisiones, entrevistas laborales online, capacitaciones a distancia, documentación digital de valor legal, nuevas formas de medir la productividad, inteligencia artificial para fitear candidatos a puestos vacantes, algoritmos para eficientizar el movimiento de los colaboradores, mayor dotación de freelancers, etc’.

Estamos viviendo algo inédito en un escenario impensado: en solo tres meses, empresas exitosas hoy presentan quebrantos, otras cuentan con fuerzas de trabajo sobredimensionadas. La economía de freelancers y trabajos temporales va en aumento (según **Gartner**, 32% de las empresas ya trabajan de esta manera), mientras antes era algo evitado. Se valora mucho más el trabajo por objetivos. En un ámbito que ya no fomenta la cultura ‘cara a cara’, se puede continuar con el negocio sin la necesidad de ‘ver’ a todos los colaboradores. Las capacitaciones presenciales (‘on the job’) se vuelven cada vez más complejas.

Quintana, finaliza: ‘Ha comenzado una nueva era para RH. Estamos transitando un cambio histórico. Debemos estar preparados y contar con las herramientas que nos llevarán al éxito del negocio en un nuevo mundo’.

Epicor, software ERP para respaldar SMB

Himanshu Palsule, presidente de Epicor

Epicor anuncia que por segunda vez consecutiva ha sido nombrado en el cuadrante Visionarios del ‘*Cuadrante Mágico para ERP en la nube, para medianas empresas centradas en el producto*’ publicado en el mes de junio del 2020 por **Gartner**. El puesto se basa en la evaluación de la solución global de planificación de recursos empresariales (ERP), *Epicor Software*.

Epicor ofrece a los clientes que implementan ERP en la nube un 99.5% o más de tiempo de actividad. **Wipaire,** un importante fabricante aeroespacial y de defensa, implementa *Epicor ERP* en la nube para liberar recursos y reducir costos. Esto le permite a la compañía lograr el acceso en tiempo real a la información, lo que resulta en una mayor conveniencia en términos de eficiencia de costos y gestión del tiempo. *Epicor ERP* está diseñado para el crecimiento de la fabricación, lo que permite a clientes como **Wipaire** competir, prosperar y crecer en un mundo conectado al aprovechar los datos y la automatización para mantenerse productivos y rentables.

Himanshu Palsule, presidente de **Epicor** afirma: ‘Creemos que el lugar de **Epicor** en el cuadrante como Visionarios demuestra que somos un proveedor de la nube de elección en los mercados que servimos, y que nuestro software ERP en la Nube proporciona a los clientes las herramientas que necesitan para tener éxito en los mercados medianos y empresariales de hoy. Creemos que el lugar de **Epicor** en el cuadrante como Visionarios demuestra que somos un proveedor de la nube de elección en los mercados que servimos, y que nuestro software ERP en la Nube proporciona a los clientes las herramientas que necesitan para tener éxito en los mercados medianos y empresariales de hoy’.

CESSI, teletrabajo a la altura de las circunstancias

Sergio Candelo, presidente del CESSI

Indica **Sergio Candelo**, presidente del **CESSI**: ‘En nuestro sector en particular, el gran grueso de las empresas estaba bastante preparado para adoptar esta modalidad. Hubo que acomodar si estaban dadas las condiciones para cada empleado en sus hogares respecto a la conectividad. Si estaban equipados de la manera correcta para poder trabajar (si bien cada empresa en mayor o menor medida tenía el equipo necesario) y por último corroborar que los sistemas estén preparados para trabajar en la nube. Si no estaban en la nube y si los empleados se conectaban con un servidor local a través de una VPN, es un trabajo más lento y pesado’.

‘Desde nuestro relevamiento es bastante productivo el resultado. Por ejemplo, la aplicación ‘**Cuidar Covid 19 Argentina’** se realizó con 8 empresas del **CESSI** que se juntaron para dar una respuesta al **Ministerio de Salud** y a la **Secretaría de Innovación** que estaba necesitando una aplicación. Cien personas trabajaron de manera remota para generarla en muy poco tiempo. Este fue un claro ejemplo de la capacidad que tiene el sector de industria para encontrar respuesta de productos de software de calidad mundial. En conclusión no fue una pérdida de productividad tan grande como se pensaba’.

Baufest, productividad sostenida

Baufest se mantiene ocupado en América Latina mientras la crisis causada por el coronavirus acelera los procesos de transformación digital.

Adrián Ducet, gerente de **Baufest** en Chile: ‘En general, a nivel Latinoamérica, en forma positiva. Hubo muchas empresas que vieron de alguna manera muy acelerado todo su proceso de transformación digital, y eso en general nos generó un impacto positivo. Hubo obviamente algunos segmentos donde el impacto se sintió, por ejemplo, empresas que se dedican a dar créditos automotrices, en que la demanda se vio muy afectada y tuvieron que prácticamente poner en el congelador todos sus procesos de modernización. En líneas generales, al menos mantuvimos y hasta aumentamos la cantidad de clientes y servicios’.

Reconstruir un lugar de trabajo seguro y conforme a las normas

El software Infor EAM para gestión de activos físicos e instalaciones puede ayudarle a:

- Asegurar que se sigan los protocolos de limpieza y seguridad
- Cumplir con los nuevos requisitos de certificación y auditoría
- Gestionar las nuevas reglas de distanciamiento social

Escanea el código QR para más información

infor

Copyright ©2020 Infor. All rights reserved. www.infor.com.

Calipso, pasos al frente

Pablo Iacub, presidente de Calipso

Pablo Iacub, presidente de **Calipso**, señala: '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 ventaja'.

'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**'.

'Nuestra oferta es la clásica del ERP más completo de la región, y adicionamos recientemente la pasarela de ventas por internet, el ruteo con optimización de rutas, el facility management, el cliente mobile autónomo y el punto de ventas autónomo'.

Iacub, finaliza: 'Desde **Calipso** vemos el futuro del 2020 con optimismo, creemos que a pesar de la situación mundial vamos a crecer y mucho'.

Microstategy, potenciando grandes empresas

Luis Lombardi, CEO en Argentina de MicroStrategy

MicroStrategy, proveedor mundial de Big Data y Analytics se encuentra en constante crecimiento en la Argentina incorporando más clientes y nuevos proyectos.

Con una tecnológica basada en el análisis de grandes volúmenes de datos, **MicroStrategy** permite a las compañías potenciar el acceso a los datos hacia todos los niveles de la organización en tiempo real, transformándose en Data Driven. Gracias a estas soluciones, los clientes de **MicroStrategy** pueden tomar decisiones basadas en datos de manera más rápida para ayudar a mejorar el negocio y la productividad de sus equipos.

Luis Lombardi, CEO en Argentina de **MicroStrategy** indica: 'Creamos un nuevo paradigma, la híper inteligencia, una inyección de conocimiento en todos los procesos productivos de la compañía sin esfuerzo de integración, 100% flexible y accionable. Nuestro objetivo es seguir creciendo en el mercado argentino, como lo hacemos hace más de 20 años, maximizando el potencial de cualquier compañía, desde startups a consolidadas, desde unicornios a industriales, pasando por telcos, los bancos, los retailers y entidades gubernamentales'.

Las organizaciones recurren cada vez más a **MicroStrategy** para que les ayude en las áreas de inteligencia comercial, ventas, marketing, customer experience, logística, entre otras, donde la tecnología está cambiando la forma de trabajar, donde un modelo ágil es clave para el éxito de un negocio. Todo tipo de compañías eligen a **MicroStrategy** como por ejemplo **Mercado libre**, **Arcos Dorados** (**McDonald`s**), **Banco Hipotecario**, **Banco Supervielle**, **Ministerio de Salud**, **Banco Central**, **Telecom**, **Telefónica**, **Claro**, **ICBC**, **Globant**, **OLX**, entre cerca de los 200 clientes.

Etermax, innovación para dar el salto

Etermax comienza a explorar distintas verticales de negocios que les permiten trabajar en nuevos mercados y con distintos partners que no están relacionados con la industria de los videojuegos.

La empresa está lejos de despegarse de su origen en el mundo lúdico, sin embargo, gracias a su expertise en este mercado y la necesidad de monetizar sus plataformas de juego hace tiempo creó su **Flame Ads**, una unidad de negocios de la compañía que ofrece herramientas de publicidad dentro de apps.

Máximo Cavazzani, CEO de **Etermax**: 'Queríamos monetizar nuestros juegos pero no encontrábamos ninguna herramienta que nos sirviera. Encontramos en este camino que había una oportunidad de mercado. Por eso, nuestra solución de **Flame** no se limita a nuestros propios productos, sino que lo ofrecemos a terceros en América Latina'.

SAS, enfoque en fortalecimiento

Jennifer Chase, vicepresidenta ejecutiva y directora de marketing de SAS.

SAS anuncia que **McCann Worldgroup** es el nuevo socio de agencia de marca global que apoyará el desarrollo de una plataforma de marca que permitirá introducir al mundo a **SAS**.

A través de software y servicios innovadores, **SAS** capacita e inspira a los clientes de todo el mundo para transformar los datos en inteligencia. Con más de 40 años de innovación en análisis, **SAS** cuenta con el poder analítico confiable para que las organizaciones encuentren valor inmediato de sus datos.

Jennifer Chase, vicepresidenta ejecutiva y directora de marketing de **SAS**: 'Durante más de 40 años, hemos dejado que el poder de nuestras soluciones de analítica e inteligencia artificial hablen por sí mismas a través del increíble trabajo de nuestros clientes en todo el mundo. A medida que miramos hacia el futuro de ofrecer analítica en todas partes para todos, es el momento adecuado para contar nuestra propia historia de una manera audaz. Estoy emocionada de trabajar con **McCann**, quien rápidamente entendió la esencia de nuestra marca y nos ayudará a conectarnos con una audiencia global más amplia de manera creativa y significativa'.

La asignación para **McCann** y **MRM**, que sigue un tono competitivo, incluirá el desarrollo de una campaña global que destaque la capacidad de la compañía para ayudar a las organizaciones en sus transformaciones digitales a través de software y servicios de análisis innovadores.

BEJERMAN

Transformá tu PyME y adaptala a una nueva realidad.
Programa de Emergencia PyME COVID-19.

En el contexto actual, la tecnología es la solución para reconectar con tus clientes, ganar nuevos y lograr nuevas formas de gestión adecuadas a estos tiempos.

Para apoyarte en esta transformación, Thomson Reuters creó el Programa de Emergencia PyME COVID-19.

Gestioná tu negocio y adecuate rápidamente al mundo que vendrá con:

- Descuentos y facilidades económicas para que incorpores la tecnología de gestión y trabajo remoto necesarias para mantener las operaciones de tu negocio.
- Soluciones integradas de gestión para necesidades específicas impuestas por el COVID-19.
- Webinars gratuitos con expertos en temáticas críticas.
- Acceso libre a contenido especializado en gestión PyME.

Conocé más sobre cómo podemos ayudarte en nuestra web.

THOMSON REUTERS®

Soluciones, integración de procesos eficiente

Afirma **Aníbal Caropreso**, director y socio fundador de **Soluciones**: 'El año 2020 se presentó con una variante común y universal. Se hizo realidad la necesidad de hacer uso efectivo de la transformación digital. Nuestros usuarios de *Engage Business Solution* contaron inmediatamente con todas las funcionalidades que requerían para tal fin, facilitando el uso para la potenciación de sus negocios ante una nueva experiencia de cliente, de mercado, que no estaba muy 'aceitada' hasta este momento'.

'Las PyMEs cuentan con las mismas facilidades y potencial que nuestros grandes clientes obtienen del uso de Engage Business Solution, una suite totalmente modular para cada necesidad de negocio, fácilmente adaptable para abordar procesos complejos integrándose transparentemente con sus entornos operacionales'.

'En cuanto al Teletrabajo, tiene sus ventajas y desventajas. Hay que desarrollar nuevas ideas, metodologías y enfoques. No reglas generales para soluciones generales, más bien debemos apuntar a analizar cada situación y necesidad particularmente, donde tiene una implicancia muy puntual a tener en cuenta, la situación socio-económica de cada individuo y situación particular del cual esté involucrado. En **Soluciones**, nos esforzamos por analizar en particular cada situación y poder abordar cada una de la mejor forma posible'.

Meta4, RR.HH. en la nueva normalidad

En esta nueva etapa en la que las empresas deben prepararse para la vuelta a la nueva normalidad, **Meta4 A Cegid Company** señala tres aspectos clave que los profesionales de RRHH deben tener en cuenta para facilitar la gestión de sus empleados durante el reinicio de actividades, destacando el uso de la tecnología como pilar fundamental.

Gestión de los procesos de administración de personal: el área de RRHH deberá continuar dedicando la máxima atención a la gestión de todos los aspectos relacionados con el cumplimiento normativo en lo que respecta a la progresiva vuelta de los profesionales a la nueva normalidad. Gestión de la comunicación: resultará de vital importancia mantener un flujo de comunicación adecuado de la empresa hacia sus empleados. Gestión de la incertidumbre: RRHH debe tener la capacidad de poder prever desde un punto de vista operativo, cómo se va a llevar a cabo todo el proceso de reinicio de operaciones, teniendo en cuenta que esto requiere una labor de preparación y predicción de todas las acciones que tendrán que realizarse antes, durante y después de la reincorporación de sus empleados. En los momentos previos a la reincorporación, resultará clave la recopilación de información sobre los empleados que permita identificar necesidades y aspectos críticos que se deben tener en cuenta de cara al momento de la incorporación.

Fluvip: redes sociales, la voz y ventana de las marcas

Para **Sebastián Jasminoy**, CEO de **Fluvip** afirma: 'La pandemia transformó los hábitos de las personas que ahora pasan el mayor parte de su tiempo en sus hogares, teniendo que trabajar, estudiar y hasta distraerse, en este contexto las redes sociales supieron interpretar estas necesidades y hoy son utilizadas para informarse, educarse, entretenerse, para la comercialización de productos y servicios y hasta para liderar procesos de cambio culturales. En este sentido, los influencers son un nuevo medio por si solos y sirven como un gran 'match' para potenciar esta comunicación'.

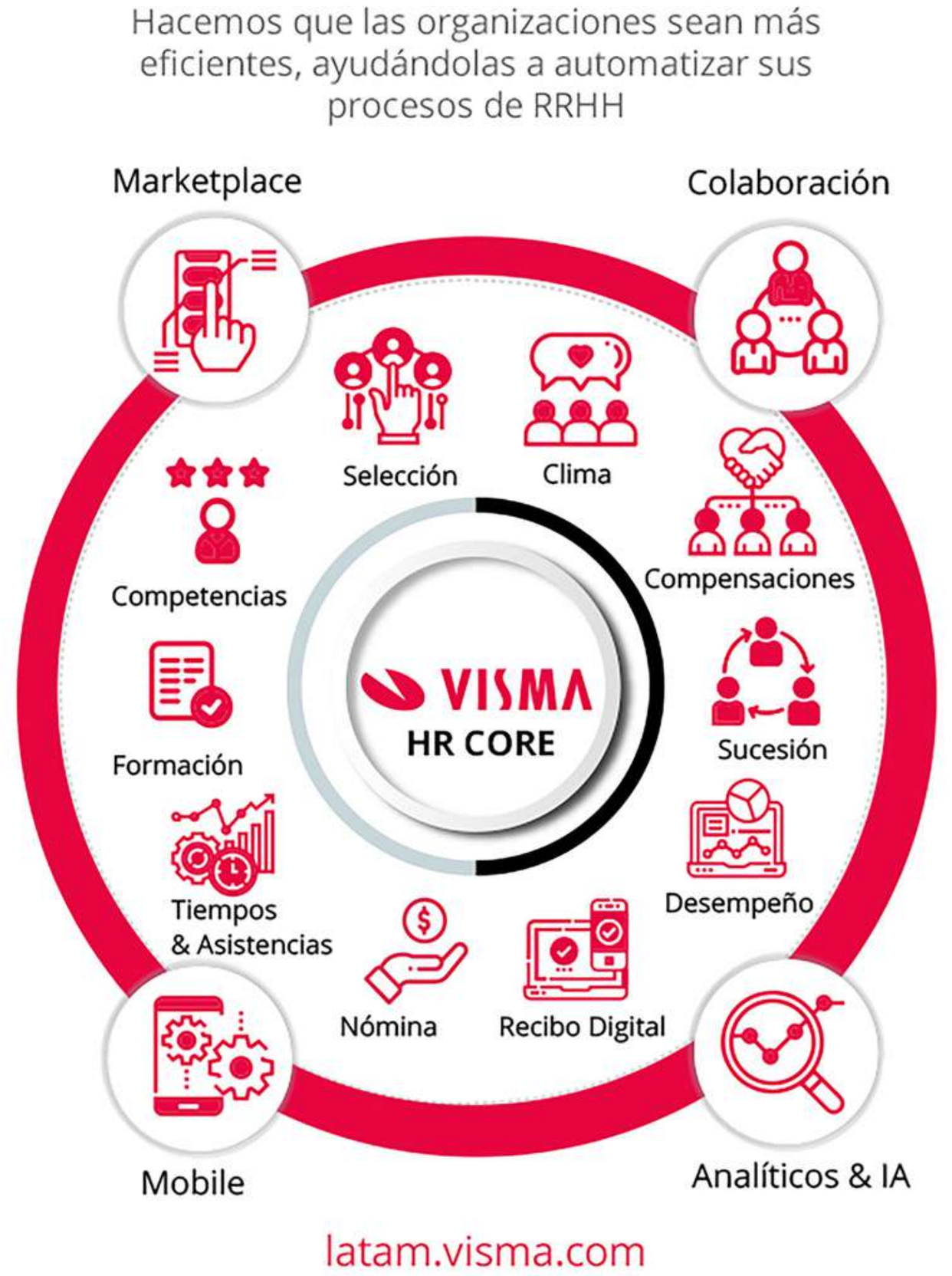
Sebastián Jasminoy, CEO de Fluvip

El uso de las redes sociales como una plataforma para dar a conocer y comercializar una marca o un producto se ha impuesto como un canal exitoso para este fin. El marketing de Influencers es la estrategia que utilizan las empresas para hacer publicidad en colaboración con personas reconocidas en diferentes plataformas. Los criterios que usan empresas como Fluvip para medir el éxito de un influenciador son: Cantidad de followers, Alcance y Engagement, Impresiones, Datos de tráfico, y finalmente conocer en detalle el perfil, contenidos posteado, personalidad y actitud frente a diferentes temas'.

Hot Sale: record de ventas y facturación

El 27, 28 y 29 de julio se realizó la nueva edición del gran evento de ventas online organizado por la **Cámara Argentina de Comercio Electrónico**. Durante las 72 hs del evento se vendieron 6,3 millones de productos a través de más de 3,5 millones de órdenes de compra (69% más que en Hot Sale 2019). El ticket promedio fue de $5.523, 35% más que en 2019.

Diego Urfeig, director ejecutivo de la **CACE**: 'En esta edición de Hot Sale identificamos una modificación de fondo en el comportamiento de los consumidores que ha llegado para quedarse. Aumentaron un 45% las visitas únicas en los primeros días y crecieron sensiblemente los rangos etarios 18-25 y los mayores de 55. El comercio electrónico es adoptado cada vez más como tendencia en relación a la forma en cómo compramos; y sin duda será parte de la nueva normalidad'.



SIDOM GT lanza su décimo proyecto del 2020

La industria pesquera en la Argentina ha tenido un gran crecimiento en los últimos años. Ha generado que se exporte el 90% de todo lo obtenido de las principales especies, tales como el langostino, el calamar, la merluza y polaca, que representan el 75% del volumen total. Durante los primeros meses del año pasado, los productos pesqueros ocuparon el octavo lugar entre las principales exportaciones de la Argentina y estuvieron por delante de otros segmentos como el siderúrgico, el farmacéutico y lo producido en diversas economías regionales.

También anuncia su décimo '*Kick Off de Proyecto*' en lo que va de este desafiante 2020 con la pesquera **ARGENOVA**, una de las más grandes pesqueras de la Argentina y la región. Esta empresa pertenece al grupo español **Nueva Pescanova**, multinacional española especializada en la captura, cultivo, elaboración y comercialización de productos del mar.

El liderazgo de **Sidom GT** en la industria frigorífica con clientes como **Swift**, **Frigorifico Rioplatense**, **Granja Tres Arroyos** y ahora con la incursión en el segmento pesquero, no hace más que consolidarla como la plataforma de comercio exterior líder en industria por industria, siendo el aliado estratégico para las empresas exportadoras de la Argentina.

GeneXus, capacitación & webinars

En continuidad con las novedades de capacitación y recursos de formación para la comunidad **GeneXus**, a dos meses de lanzado el ciclo de GeneXus Webinars- la compañía celebra haber llegado a todo el mundo en 3 idiomas con recursos que apoyan al desempeño del teletrabajo en la industria del software.

En abril de 2020 se lanzó la nueva página GeneXus Webinar. La misma tuvo una excelente recepción en todo el mundo medida en más de 11 mil visitas al sitio con unos 7 mil asistentes (únicos) de casi todos los países del continente América; y también de otros países en otros continentes, tales como: Alemania, Austria, España, Francia, Finlandia, India, Italia, Japón, Corea, Marruecos, Polonia, Portugal, Sudáfrica, Suecia, Turquía y UK.

En GeneXus Webinars se pueden encontrar más de 50 videos que registran los webinars que ya han pasado, en español, inglés y portugués, para aprender sobre desarrollo de aplicaciones, acerca del paradigma Low-code, cómo innovar, atender ciclos DevOps, Diseño, Marketing, Blockchain, Inteligencia Artificial, novedades en la suite GeneXus y mucho más. Los webinars continuarán emitiéndose a razón de dos sesiones por semana.

Qstom lanza *IQ-BOT*

Qstom presenta *IQ-BOT*, el asistente virtual ideal para responder a clientes y usuarios de empresas de productos y servicios. Se trata de una plataforma que funciona como un asistente virtual diseñado para responder automáticamente las preguntas de clientes y usuarios a través de diferentes canales como WhatsApp, Facebook Messenger, web propia, u otros sistemas de comunicación. El programa, que cuenta con una aplicación y chatbot disponible para su utilización 24x7x365, permite la creación en cualquier momento de nuevas herramientas como así también la rápida modificación de funciones existentes.

Entre sus varios beneficios se encuentra la ventaja de dar visibilidad a la empresa, reducir costos, brindar rápida puesta de producción, fidelizar a los clientes y ofrecer una disponibilidad 100%, entre otros. IQ-BOT es un gran aliado estratégico, ya que es una herramienta que permite control in-time online de las conversaciones y brinda la posibilidad de intervención de un humano en el chat para mejor asesoramiento aplicable a empresas multisector. Además, genera múltiples gráficos para control de sesiones, con datos sobre horarios de conexión, temas más consultados, operadores, entre otros.

Nawaiam, mirada 360º de RR.HH.

La transformación digital y el avance de la tecnología aplicada al nuevo mundo laboral llevó a una alianza entre **Swisstel** y **Nawaiam,** dos organizaciones líderes en el sector de los Recursos Humanos que trabajan con el objetivo de potenciar el capital humano, poniendo en el centro de las organizaciones al colaborador, ahora convertido en el pilar fundamental para el buen funcionamiento del esquema.

La alianza nace a partir de la necesidad de complementarse como herramientas que brindan soluciones a un mercado laboral revolucionado, a partir del uso de tecnologías disruptivas que permiten identificar y destacar lo mejor según el perfil de cada persona, ya sea como candidato para un puesto de trabajo, o bien a partir de un análisis interno dentro de la organización, que permita una reubicación de recursos, para su mejor potenciación. Es aquí donde surge el concepto people analytics, método basado en datos que tiene por objetivo estudiar todos los procesos, funciones, retos y oportunidades de las personas que forman parte del entorno laboral con el objetivo de lograr el éxito empresarial. La persona puesta como eje central para obtener los resultados buscados en la organización.

Tech Data, nuevas opciones para vendors

Sebastián Rodríguez, Director Services Design & Strategy en Tech Data

Sebastián Rodríguez, Director Services Design & Strategy en **Tech Data**, afirma: 'Estamos en una nueva economía de consumo basada en resultados y en la venta por suscripción. Esto quiere decir que los clientes ya no están dispuestos a asumir los riesgos de que un producto no les ofrezcalos beneficios de negocio que esperaban y exigen a sus proveedores esos resultados. El puente que convierte esos productos tecnológicos en resultados son los servicios'.

'Antes la complejidad de consumir tecnologías estaba en la logística, la financiación, las licencias o los contratos y ahora esa complejidad se ha trasladado a la materialización de los beneficios de ese producto. Eso es un riesgo para muchos vendors como **Microsoft**, **Amazon**, **Google** o **IBM** porque saben que la nueva economía de suscripciones debe garantizar la adopción de su producto, su innovación y los beneficios que conlleva y por eso consideran clave la figura del MSP'.

'Para nosotros el MSP es el nuevo protagonista de la economía de consumo y el proveedor del futuro porque, no sólo entrega el producto, sino que garantiza los beneficios que ofrece. **Tech Data** quiere convertirse en un acelerador para aquellos partners que están iniciando su reinvención como MSP'.

'El porcentaje de gasto en infraestructura gestionada supone el 17% del total de gasto TI en Europa, mientras que en América representa el 14%'.

Rodríguez, concluye: 'Otra tendencia que vamos a ver en un futuro próximo es el desplazamiento de estos servicios hacia los cloud vendors: **Microsoft**, **Google**, **Amazon**, **IBM** están convirtiendo lo que era infraestructura como servicio en plataforma y después en software'.

Varegos, el valor de BPM

De acuerdo con **Varegos**, los sistemas de IT siempre han dado soporte implícitamente a los procesos empresariales, pero las actuales demandas requieren un pensamiento innovador a medida que las necesidades empresariales conducen a los cambios en TI.

Se les pide a los gerentes de IT realizar cambios veloces para que los sistemas satisfagan las cambiantes demandas en el entorno empresarial.

La tecnología debe estar estrechamente vinculada con los procesos empresariales (pero con la flexibilidad como para permitir la innovación) para mejorar la eficiencia de los sistemas y servicios que conectan a los clientes, a los asociados y a los proveedores. Si se puede mejorar la integración de la cadena logística, mejorar la comprensión de la organización acerca de sus clientes, monitorear la toma de decisiones y mejorar los procesos básicos, entonces se puede transformar a la compañía.

A fin de dar soporte a la administración de los procesos empresariales, los gerentes de TI buscan la experiencia, el software, los servicios y los modelos industriales para comprender, definir, ejecutar y optimizar los procesos empresariales centrales que generan valor en sus compañías. Existe una cantidad de pasos para darse cuenta de la madurez en la administración de procesos. El primero es visualizar y documentar los procesos empresariales. Una vez documentados, es necesario automatizar los procesos y hacer que los nuevos componentes de los servicios estén disponibles para sus aplicaciones. Por último, para lograr la máxima velocidad, se debe orquestar totalmente sus servicios empresariales y monitorear continuamente sus procesos de punta a punta.

Ática impulsa su software ERP

Ática impulsa su software de gestión empresarial adaptable a cualquier modelo de negocio. *Ática ERP* entiende que las empresas es un conjunto de departamentos interrelacionados por la información que comparte y que se genera partir de sus procesos. Una ventaja de los ERP, tanto económica como técnica es que la funcionalidad se encuentra dividida en módulos, los cuales pueden instalarse de acuerdo con los requerimientos del cliente.

Ática ERP aplica para cualquier giro de negocio; al ser un software parametrizable permite adaptarse fácilmente a la operación tan básica o tan compleja de su empresa. Actualmente refuerza los cimientos con distintos modelos de negocio: distribución y comercialización, hotelería, combustibles y derivados, SMB, finanzas y producción.

Licencias Online, ampliación de alianzas

Carolina Bozza, Regional Sales Director de Licencias Online

Licencias OnLine comercializa las soluciones de **Aqua Security** en Latinoamérica a partir de una alianza con la marca. **Aqua Security** provee soluciones de protección para todo el ciclo de vida de las cargas de trabajo de las aplicaciones nativas de nube que garantizan la jornada a la nube sin impactar el desempeño de las aplicaciones corporativas.

Carolina Bozza, Regional Sales Director de **Licencias Online** indica: 'Protegemos aplicaciones nativas de nube (las que trabajan con contenedores y funciones) desde la búsqueda y mitigación de vulnerabilidades de imágenes, pasando por análisis y garantía de una postura segura de la infraestructura de nube pública (IaaS) y también la protección del runtime de estas aplicaciones: bloqueos de comandos y acciones, firewall y nano segmentación, drift prevention y otras. El mercado de seguridad de aplicaciones en nube es un mercado nuevo y de muchas oportunidades'.

Según **Gartner** hasta finales de 2022, 75% de las empresas van a trabajar con aplicaciones 'contenerizadas'. Esto genera una posibilidad única y exclusiva para los canales de **Licencias OnLine** de desarrollar, junto a **Aqua Security**, el mercado como pioneros.

DWS: el futuro del trabajo y la nueva realidad

Mónica García, directora de Servicios

Afirma **Mónica García**, directora de Servicios de **DWS SERBAN Group**: 'Si bien el trabajo a distancia ya era una realidad en varios países de la región, se terminó de implementar en forma masiva y en tiempo récord en las últimas semanas en respuesta a las medidas de aislamiento social como consecuencia de la pandemia del COVID-19. Pero esta solución adoptada inicialmente como temporal se transformará en la nueva realidad laboral para muchos, ya que ha permitido mantener la continuidad operativa en varias organizaciones, evitando exponer a sus trabajadores a contagios'.

'Sin ir más lejos, desde DWS, empresa del Grupo Serban, compañía líder en la implementación de espacios de trabajo digital, hemos desplegado solamente en Latinoamérica más de 123.000 escritorios remotos, permitiendo a más de 123 mil personas trabajar desde sus hogares de manera segura, en cualquier momento y con cualquier dispositivo'.

'La percepción es que el trabajo remoto no es algo temporal, sino que pasará a conformar un pilar elemental en el futuro del trabajo y para el cual las empresas de todos los tamaños deben prepararse más allá del momento actual. Esta es una visión compartida por los CIOs, fabricantes de tecnologías, analistas y especialistas en negocios'.

Nubiral: Big Data, Analytics & Cloud

Maximiliano Giacri, CEO & Founder de Nubiral

Nubiral informa que las consultas respecto a los servicios de Big Data y Analytics se incrementaron un 67% este último trimestre en comparación con todo el año 2019. Junto con Cloud, representan las principales alternativas para afrontar el proceso de transformación digital en esta coyuntura.

Maximiliano Giacri, CEO & Founder de **Nubiral**, expresa: 'Innovación y tecnología son dos pilares que se nutren mutuamente. Las empresas deben adoptarlos para poder sobrevivir y reinventarse a través de la cultura del dato. En Nubiral contamos con personal capacitado para acompañar de manera individual las necesidades de cada cliente y poder así obtener los mejores resultados para potenciar el negocio'.

La recolección de datos de valor agregado, su análisis, aplicación en sistemas de I.A. para el aprendizaje automático y la visualización en tiempo real de información son herramientas muy valiosas para mejorar la performance de cualquier negocio.

También lo es la migración y administración de nubes, una alternativa que cobró mucha fuerza los últimos años acompañando el proceso de transformación digital y la reducción de costos operativos. La situación actual expone la fragilidad de las infraestructuras locales y la importancia de implementar este recurso.

Seidor lanza SAP Business One Simple

Diego Dubini, director general de la unidad SAP Business One

Seidor Argentina pone a disposición de las pequeñas y medianas empresas la herramienta *SAP Business One Simple*. Se trata de una solución que permite a las pequeñas y medianas empresas acceder a la tecnología de vanguardia de SAP de forma fácil y rápida.

Con la implementación de SAP Business One Simple, Seidor busca acercar el ERP de SAP, pre -paquetizado, a un costo más accesible, para que todas las empresas tengan la oportunidad de contar con una solución de valor diferencial.

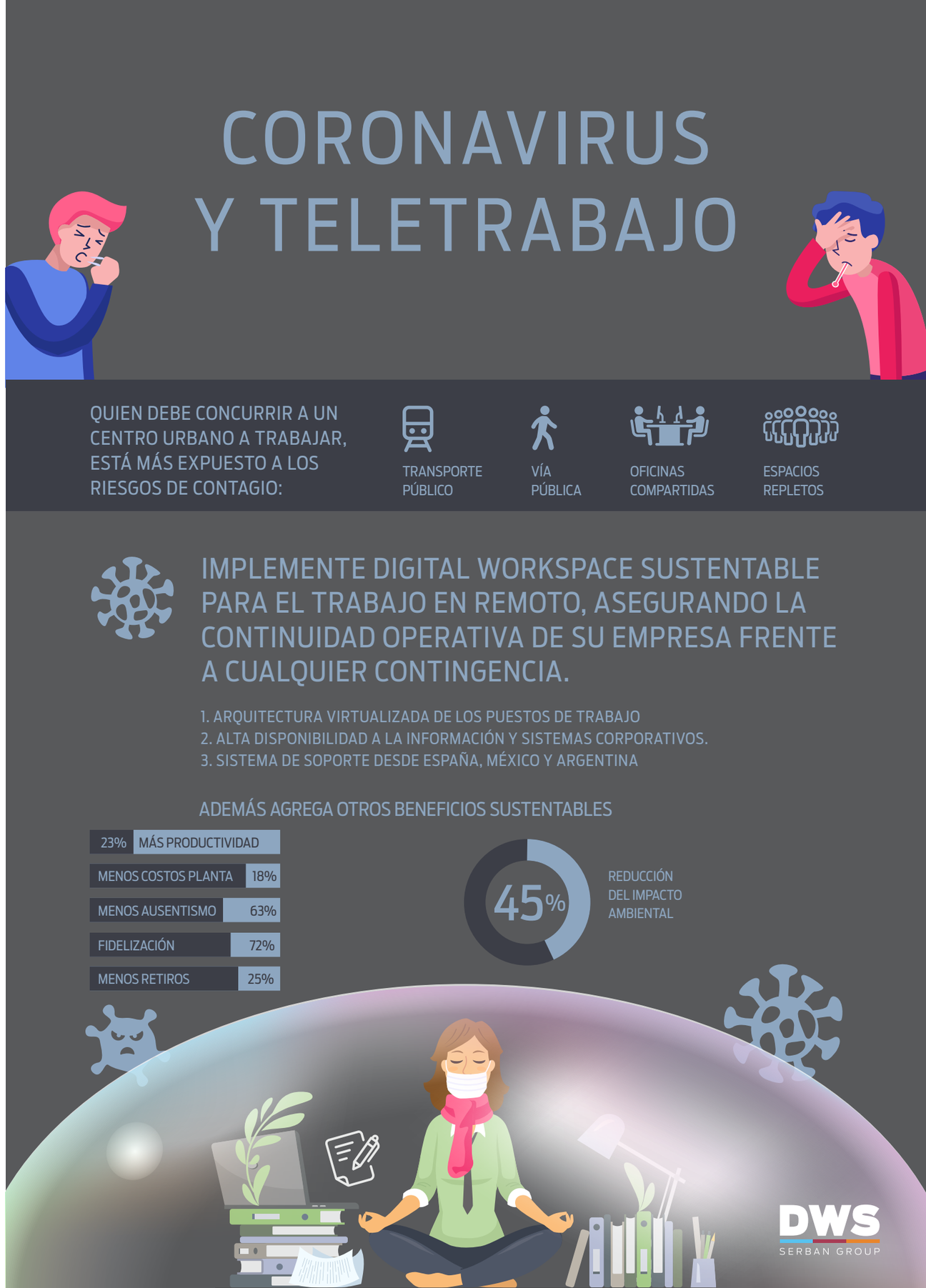
La herramienta ofrece, con seguridad y protección de datos de una empresa World Class como SAP, actualizaciones automáticas sin costos extras, backups de información diarios, monitoreo y asistencia local constante.

Diego Dubini, director general de la unidad SAP Business One de **Seidor**, afirma: 'Queremos acercar las herramientas utilizadas por grandes compañías a negocios más pequeños, para que puedan contar con la última tecnología de SAP Business One, en una versión adaptada a sus necesidades para acompañarlos en la escalabilidad de sus negocios'.

Grupo ASSA, IA & ciencia de datos

Afirma **Adrián Jerbic**, Managing Director de **Grupo ASSA** para Región Sur y Andina: 'Hoy más que nunca estamos cada vez más cerca de nuestros clientes, ayudándolos con nuestra experiencia en el desarrollo de productos disruptivos a partir de ideas innovadoras. Ponemos a disposición nuestra herramienta de Innovación Kyduk, que permite explorar ideas y crear un prototipo a partir de metodologías agile. Por otro lado, para una innovación continua en sus procesos para la toma decisiones brindamos un servicio basado en la nube, Cloud Journey, ayudando a diseñar, implementar y dar seguimiento constante a su propia hoja de ruta, aprovechando múltiples herramientas que transformarán su negocio'.

'Nuestras plataformas basadas en AI como Navigate, que combina AI, Process Minning y Ciencia de Datos, tienen conocimiento de cada uno de los procesos que interactúan. En este caso, Navigate brinda información transparente en tiempo real para ayudar a optimizar y agilizar la toma de decisiones de nuestros clientes. Otro de nuestros servicios de consultoría se basa en la **Inteligencia de Procesos**: combinamos AI, Minería de Procesos y nuestro dominio de los procesos para crear el *Digital Twin* de dicha organización'.



Trans, integración en trabajo remoto

Nicolas Montroull, Responsable Comercial Trans Industrias Electrónicas

Indica, **Nicolas Montroull**, Responsable Comercial **Trans Industrias Electrónicas**: 'Desde **Trans** entendemos que, si bien es cierto que la situación de pandemia ha sorprendido a todos, ha acelerado una tendencia que se venía gestando de algunos años atrás, que es el teletrabajo. Muchas empresas ya aplicaban esta modalidad y estaban tecnológicamente preparadas para enfrentar este tipo de situaciones, pero otras se han visto obligadas a adaptarse y es ahí donde **Trans** tiene el desafío de acompañar a nuestros clientes hacia la continuidad operativa. También consideramos que esta situación forzará a todos los individuos a adaptarse a nuevas situaciones rápidamente y, para esto, la adaptación tecnológica es fundamental'.

'Dentro de las verticales que desde **Trans** consideramos fundamentales para la continuidad operativa las empresas deben contar con herramientas de colaboración que les permitan realizar reuniones, llamadas voip además de la posibilidad de poder intercambiar archivos y tenerla posibilidad de crear grupos de trabajo, poder realizar conferencias ante un auditorio para armar webinars y además poder generar y coordinar de forma específica entrenamientos y capacitaciones internas. Otra variable critica que las empresas deben cubrir es la seguridad protegiendo al usuario no solo en la navegación y en la descarga de software malicioso sino en el ingreso a VPN mediante factores de autenticación'.

Montroull, finaliza: 'Creemos también que quien mejor integra estas herramientas es Cisco, mediante **Webex** para colaboración, **Meraki** con su gestión Cloud y en materia de seguridad **Anyconnect**, **Dúo** y **Umbrella'**.

Logicalis lanza su plataforma DSP

Julio León, gerente de servicios de Logicalis Perú

Logicalis anuncia el lanzamiento de su plataforma de *Servicio Digital* (*DSP*). Incorporada a su portal de servicios, según lo señalado, la plataforma fue desarrollada para garantizar la seguridad y continuidad del negocio de aquellos clientes que cuentan con contratos de servicios gestionados de la compañía.

Vince DeLuca, director de Customer Experience de **Logicalis** afirma: 'Con la experiencia del cliente como factor central de las inversiones realizadas por **Logicalis**, la *DSP* brindará nuevos servicios potencializados por Operaciones de Inteligencia Artificial (AIOps). Utilizando a su vez Machine Learning, la plataforma conseguirá predecir y prevenir posibles fallas. Además de esto, será posible en algunos casos, corregir errores de manera automática, antes de que generen interrupciones o detengan los negocios del cliente'.

Por su parte, **Julio León**, gerente de servicios de **Logicalis Perú** señala: 'Hemos desarrollado la plataforma de servicio digital para potencializar nuestros servicios gestionados de Centros de Operaciones de Red (NOC) y Centros de Operaciones de Seguridad (SOC), con el uso de la Inteligencia Artificial y brindar una mejor experiencia a nuestros clientes, generando eficiencias en sus procesos como la reducción de tiempos en problemas rutinarios que afectan la productividad o el obtener información veraz de manera muy rápida. Con ello, permitimos que se concentren en aumentar la rentabilidad de sus negocios y nosotros los acompañamos en el proceso de transformación digital'.

Atos, colaboración con los JJOO

Atos y el **Comité Olímpico Internacional** (**COI**) extienden su alianza Olímpica Mundial hasta 2024. Gracias a la extensión de esta alianza **Atos** incrementará aún más la transformación digital de los *Juegos Olímpicos* como integrador de tecnología y seguir cumpliendo su papel en la seguridad de la infraestructura de TI de los *Juegos Olímpicos de Invierno Pekín 2022* y los *Juegos Olímpicos de París 2024*.

Atos ha sido partner de tecnología de la información del Movimiento Olímpico desde 1989, cuando la compañía prestó servicios para el Comité Organizador de los Juegos Olímpicos de Barcelona 1992. **Atos** se convirtió en el Partner Global de Tecnología de la Información del Movimiento Olímpico en 2001.

Ingram Micro, reconocimiento & respaldo con Cloud

Nimesh Davé, vicepresidente ejecutivo de Cloud Global en Ingram Micro

Ingram Micro anuncia que *Ingram Micro Cloud* recibe el galardón de proveedor indirecto 2020 *Microsoft Partner of the Year* por demostrar excelencia en innovación e implementación de soluciones para clientes basadas en la tecnología de **Microsoft**.

Dicho galardón reconoce la excelencia del partner en la transformación del negocio tradicional transaccional en un modelo de proveedor de soluciones basado en la propuesta de valor que llega a los resellers a gran escala. Con ello, el propósito es impulsar el uso, el consumo y el crecimiento de la adquisición de clientes en todo el Canal del partner.

Nimesh Davé, vicepresidente ejecutivo de Cloud Global en **Ingram Micro** indica: 'En la compleja economía de la nube, estamos orgullosos de hacer que el camino hacia el éxito de nuestros partners con **Microsoft** sea simple y claro. Es todo un honor contar con este reconocimiento de **Microsoft**. Por nuestra parte, continuaremos enfocándonos en racionalizar y crear una fórmula de éxito que ayudará a optimizar el crecimiento de su negocio'.

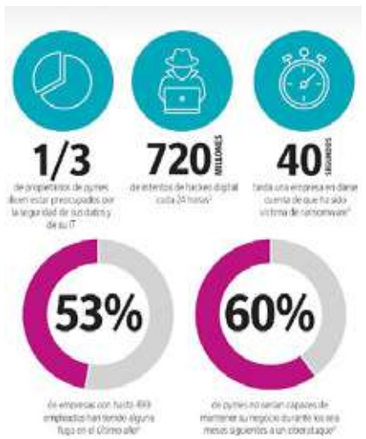
Seguridad IT en SMB: Teletrabajo, una puerta hacia la vulnerabilidad

Las pequeñas y medianas empresas representan actores claves para incrementar el crecimiento potencial de América Latina. Estas empresas se caracterizan por una gran heterogeneidad en su acceso a mercados, tecnologías y capital humano, así como su vinculación con otras empresas, factores que afectan su productividad, capacidad de exportación y potencial de crecimiento.

Por un lado, constituyen un componente fundamental del entramado productivo en la región: representan alrededor de 99% del total de empresas y dan empleo a cerca de 67% del total de trabajadores, de acuerdo con la **Comisión Económica para América Latina y el Caribe** (**CEPAL**). Por otro lado, su contribución al PIB es relativamente baja, lo que revela deficiencias en los niveles de productividad de las mismas.

El coronavirus ha obligado a empleados de pequeñas y medianas empresas (PyMES) a trabajar a distancia. Esta situación ha supuesto varios retos, desde adquirir las herramientas necesarias y aprender a utilizarlas hasta acostumbrarse a las nuevas formas de comunicación con compañeros y clientes. La rápida e improvisada implementación del teletrabajo como medida para frenar el contagio del COVID-19, ha pillado desprevenidas a muchas empresas, poniendo al descubierto importantes brechas de seguridad informática.

Estadísticas sobre seguridad IT en PyMES



Fuente: Konica Minolta

Durante estos meses, son muchas las empresas que se han visto afectadas por un ataque informático. Los hackers se han beneficiado de ello gracias a una mayor capacidad de accesos a datos personales y empresariales ante las menores barreras de protección debido al uso masivo del teletrabajo sin protección. Ataques que han provocado la consecuente pérdida de información de clientes, robo de datos financieros, planes estratégicos, realización de cargos fraudulentos en las cuentas de la empresa e incluso suplantación de identidad de correos electrónicos.

Los teletrabajadores no pueden acercarse a un compañero para discutir un tema laboral, por lo que es de esperar que aumente la correspondencia, incluyendo a nuevos participantes (gente con quien la comunicación solía ser meramente verbal). En resumen, no poder tener a todos los compañeros a mano como en la oficina, altera la rutina de los empleados. En teoría, esto concede al atacante más espacio para maniobrar y, en particular, para usar los ataques BEC. Entre toda esta oleada de correspondencia corporativa, sería complicado detectar el phishing. Es decir, un mensaje falso que solicita datos no se percibiría como inusual o sospechoso como podría parecer en circunstancias normales. Además, cuanto más relajante sea el entorno doméstico, menos alerta estará el trabajador.

Según datos de **Kaspersky Lab**, las PYMES representan el 43% de los ciberataques realizados en la red. Con la necesidad de acatar el aislamiento social preventivo, con los empleados en sus casas sin poder acudir físicamente a sus puestos de trabajo, las conexiones VPNs y los servicios de acceso remoto se han convertido en herramientas vitales para garantizar la continuidad de los negocios.

7 Hábitos para implementar en PyMES

Fuente: Prodware Blog

Hasta el momento eran meros canales de soporte que transportaban una reducida actividad en la red, por lo que muchas empresas habían descuidado las medidas de seguridad para ella. Pero ahora las cosas han cambiado, y han pasado a ser los principales canales encargados de proporcionar la mayor parte del acceso a la información y de los recursos en las empresas. Dicho cambio ha comportado pues, un aumento en el riesgo y vulnerabilidades de acceso a los datos y una puerta abierta para los atacantes.

Es así como la necesidad del Home Office generó que solo entre marzo y abril la ciberdelincuencia en México creciera 14% (estimaciones del Centro de Respuesta de Incidentes Cibernéticos de la **Dirección General Científica de la Guardia Nacional**), sino que a estas alturas, es probable se hayan superado los pronósticos que **Kaspersky** preveía a inicios de año para México y la región en 2020, en materia de ciberseguridad.

Hay diversos tipos de ciberataques que las empresas pueden sufrir, algunos de ellos pueden ser spyware, phishing, troyanos, denegación de servicio (DDoS), ransomware, etc. Si bien es cierto que nunca podrán evitarse al 100% la entrada de ciberataques, sí que es importante conocerlos y saber cómo prevenirlos.

El phishing, por ejemplo, se ha visto fortalecido aprovechando la coyuntura de la pandemia: criminales informáticos en Puerto Rico y Guatemala recurren a él para hacerse de datos sensibles que se traducen en fraudes o para inducir el ingreso a sitios en que solicitan contraseñas para sembrar programas maliciosos en los dispositivos, bajo promesa de obtener ayudas gubernamentales para superar los efectos de la pandemia y hasta supuestas vacunas contra el virus.

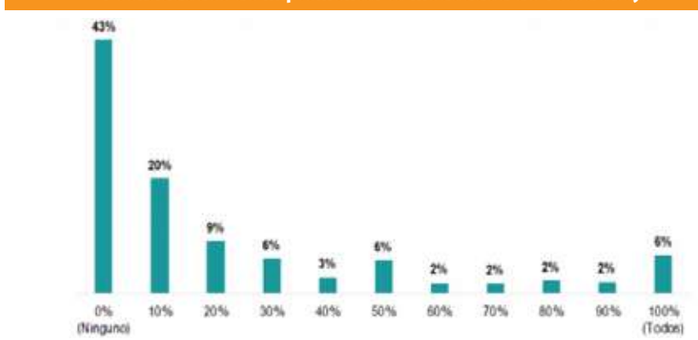
Dmitry Bestuzhev, director del Equipo Global de Investigación y Análisis de **Kaspersky** para América Latina, afirma: 'La prisa por adoptar el trabajo remoto definitivamente causó muchos problemas para todos. Por ejemplo, el RDP es altamente utilizado, tanto por los administradores de redes como por los cibercriminales, estos últimos para cifrar o exfiltrar datos de los servidores de empresas. Sin embargo, no todo está perdido para las empresas de la región'.

'Al practicar hábitos básicos de ciberseguridad, como crear contraseñas seguras, aplicar actualizaciones de software tan pronto estén disponibles, trabajar con software licenciado e invertir en una solución robusta de ciberseguridad que satisfaga las necesidades de las pequeñas y medianas empresas, las entidades podrán protegerse contra las ciberamenazas. Además, capacitar a los empleados en ciberseguridad es altamente recomendable para que puedan identificar las amenazas y aprendan a trabajar de manera segura, ya sea en casa o en la oficina'.

Consejos de ciberseguridad para proteger tu Pyme

Fuente: Vodafone

Posibilidades de implementar la modalidad de Teletrabajo



Fuente: Fundación Observatorio PyME

Dispositivos móviles: Tips & consejos eficientes

El uso de dispositivos móviles y los empleados remotos han aumentado el teletrabajo ya desde hace años. Una encuesta reciente realizada por **WatchGuard** y **CITE Research** encontró que el 90% de las pequeñas y medianas empresas del mercado medio tienen empleados que trabajan la mitad de su semana fuera de la oficina.

Si bien el trabajo remoto puede aumentar la productividad y reducir el desgaste, viene con su propio conjunto de riesgos de seguridad. Los cibercriminales están permanentemente al acecho y este escenario de pandemia mundial resulta más atractivo aún. En este ámbito, se añade el factor de que muchas pymes no cuentan aún con soluciones de ciberseguridad, lo que pone aún más en peligro la integridad de sus datos.

Los empleados móviles a menudo trabajan sin ninguna seguridad de perímetro de red, perdiéndose una parte importante de una defensa de seguridad en capas. Además, los dispositivos móviles a menudo pueden enmascarar signos reveladores de ataques de phishing y otras amenazas de seguridad. Según estudios, se estima que durante este año, el 25% de todas las violaciones de datos involucrarán a teletrabajadores, dispositivos móviles y activos fuera de las instalaciones de las empresas.

De acuerdo a estas predicciones, los especialistas alertan sobre los peligros que supone implementar trabajo remoto sin tener en cuenta la seguridad de los sistemas y el acceso a los datos. El princi-

Seguridad IT en SMB: Teletrabajo, una puerta hacia la vulnerabilidad

pal riesgo que surge en este esquema laboral es la conexión a redes wifi inseguras. Habitualmente no se piensa en ello por estar en casa, pero es fundamental asegurarse que te estás conectando a una red 'segura', es decir, que sea tu red y no una red alterna.

Martín Oettel, consultor en ciberseguridad y fundador de **Pasando Data**, indica: 'Dentro de mis recomendaciones siempre destaco usar una VPN para conectarse a la red de la empresa que, además del tradicional login con usuario y contraseña, debería implementar un segundo factor de autenticación para reforzar la seguridad. Además es importante tener activado y actualizada una solución de Antivirus y Firewall. Es importante verificar que en la red wifi estén funcionando el WPA2 como mecanismos de seguridad y a la hora de generar una nueva contraseña sugiere crear passwords utilizando frases en vez de palabras. El espacio es un carácter más y se lo puede utilizar. Por último, utilizar un gestor de contraseñas como KeePass para almacenar las password que utilizamos'.

Por su parte **Eduardo Montoya**, gerente de preventa y arquitectura de **ITQ Latam**, indica: 'el dispositivo de trabajo, si no cuenta con los controles de seguridad que permitan la prevención de amenazas conocidas o nuevas, es una puerta de entrada de atacantes a usuarios y sistemas corporativos, a través de la explotación de vulnerabilidades, logrando robo de contraseñas, movimientos laterales y fuga de información'.

'Es importante revisar el eslabón de conexión de destino que puede ser a través de un concentrador de VPN/SSL de usuarios remotos. Estos deben disponer de sistemas de control de 'Postura de Seguridad', autenticación de acceso robusta, solicitando un segundo desafío, tipo 'Push' al equipo móvil, OTP (One Time Password), token, protección contra nuevas amenazas y sistema de prevención de fugas de información. Si el acceso es a sistemas de conexión directo, tipo SaaS, los controles anteriores se pueden obtener mediante la implementación de una plataforma CASB (Cloud Access Security Broker). Hoy más que nunca tenemos que potenciar la ciberseguridad en cada eslabón'.

Los teletrabajadores tienden a usar sus propios dispositivos para sus tareas laborales, lo cual implica riesgos potenciales de seguridad. Contar con un alto número de dispositivos compatibles con la red empresarial facilita la conexión de equipos no autorizados. Los empleados pueden también acceder a páginas web inseguras o descargar inadvertidamente aplicaciones comprometidas, facilitando la introducción de malware en la red de sus empresas.

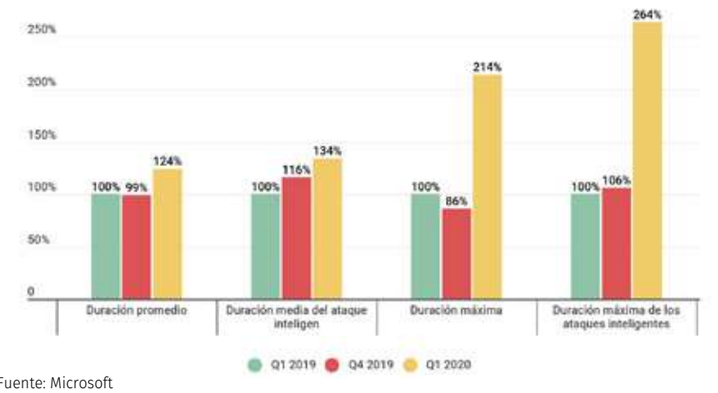
Impacto del Malware en América

Fuente: Microsoft

Impacto de ataques DBD en América Latina

Fuente: Microsoft

Impacto de ataques DBD en América Latina



Fuente: Microsoft

Check Point SOFTWARE TECHNOLOGIES LTD.

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.

Segurinfo Iberoamericano 2020:
'Hacer de la ciberseguridad un objetivo común'

Segurinfo Iberoamerica en su edición especial virtual del 2020 volvió a ser un gran referente de la seguridad IT en la región. El evento organizado por la empresa **Usuaria** invitó a especialistas de diversos rubros, políticos, privados, telecomunicación y organismos internacionales, entre otros por lo que hubo muy buena densidad de usuarios calificados en la temática para dar su perspectiva sobre la importancia que tiene la ciberseguridad en este contexto de pandemia mundial.

Miguel Martín, viceministro de TIC del **Ministerio de Tecnología del Interior de Paraguay** (**MITIC**) afirma: 'Uno de los más fuertes procesos que hemos llevado a cabo y que hemos tenido que enfrentar es la interoperabilidad de los sistemas entre instituciones. Esto se debe a que el **MITIC** tiene un sistema de intercambio de información pública entre instituciones pero con algunas falencias, debido a que no manejan el volumen de datos, es decir que en capacidad de volumen como pueden procesar a través de los distintos programas sociales, hay que elegir específicamente un target de persona y seleccionarlo conforme a la información que tenemos de ella de forma digital. Entonces hoy tener un sistema de intercambio de información robusto y toda la información en distintas bases de datos de instituciones públicas puedan ser intercambiadas a través del **MITIC** y así proporcionar finalmente un filtro importante'.

'La comunicación obviamente también va a permitir que los trámites y la identidad electrónica del ciudadano sea parte de las políticas públicas que estamos llevando a cabo en el gobierno electrónico, del gobierno nacional; con toda intención de que esto rápidamente pueda ser implementado a nivel nacional'.

Víctor Manuel Muñoz Rodríguez, asesor nacional de innovación y transformación digital en la **Presidencia de la República de Colombia** indica: 'Colombia es un país que viene trabajando hace varios años en cómo proteger la información, los datos y la infraestructura del país. Tenemos varias políticas y legislaciones aprobadas que se encargan de trabajar esta temática'.

'En esta época de pandemia ha habido más del 300% de intentos de suplantación de páginas, esto sucedido debido a que hemos creado varios programas de asistencia sociales que entregan beneficios a los ciudadanos y se ha generado un intento de hackeo de la información y suplantación. Hemos venido de manera coordinada con el sistema de políticas públicas que tenemos, con los organismos de articulación, sumado a todos los elementos judiciales trabajando y atendiendo esta pandemia. Son momentos como estos los que demuestran la importancia de tener políticas públicas, articuladas y generales, de legislación fuerte para poder actuar de manera decidida en los que tiene que ver la protección de los datos, la información, de las infraestructuras cibernéticas de todos los ciudadanos'.

Belisario Contreras gerente del Programa de Ciberseguridad de la **OEA** señala: 'Es importante que los avances que hemos tenido en ciberseguridad durante la pandemia, los podamos mantener, fortalecer e incrementar. Es importante la cooperación internacional en todos los niveles, a nivel político, técnico y a nivel de aplicación de las leyes. La ciberseguridad es una responsabilidad compartida y tenemos que incrementar este nivel de cooperación a todos los medios, nadie va a ser inmune a un incidente de ciberseguridad pero lo más importante es poder protegernos ante todos estos desafíos que la transformación digital nos presenta. Es importante que el sector privado, la sociedad civil y el gobierno nos unamos y podamos enviar un mensaje claro y conciso a toda la población sobre la importancia que representa la ciberseguridad. Por último es muy importante dar un enfoque de género a todas las industrias de ciberseguridad, debemos preservar un internet y un ciberespacio abierto, seguro e incluyente'.

Miguel Martín, viceministro de Tecnologías de la Información y Comunicación del MITIC (Paraguay)

Gustavo Sain, director nacional de Ciberseguridad de la Jefatura de Gabinete (Argentina)

Leonardo Granda, director de Ingeniería para LATAM de Sophos

Belisario Contreras gerente del Programa de Ciberseguridad de la OEA

Marcos Jaimovich, gerente de Seguridad & Operaciones SOC de Telefónica/ Movistar Argentina

Ignacio Sbampato, CBO de ESET

THALES

Proteja la información en su centro de datos, en la nube, y entornos híbridos

Thales y Gemalto han unido sus esfuerzos para crear un líder mundial en:

- Protección de datos, administración de llaves y criptografía
- Gestión de identidad y accesos
- HSMs de uso general, de pago y para la nube

Si tiene que cumplir con PCI, GDPR, LGPD, Ley de Protección de Datos, o bien desea migrar a la nube de manera segura, comuníquese con Thales para comprender cómo podemos ayudarlo

Oficinas Regionales

ARGENTINA | BRASIL | CHILE | COLOMBIA | MEXICO | PERU

thalescpl.com

+1 (408) 433-6000

Minianálisis

La seguridad del Teletrabajo SMB

Por Nicolás Smirnoff

Este es el Especial Anual de SMB & Teletrabajo, donde la seguridad es obviamente uno de los factores claves para que todo funcione. Sin seguridad y confianza, no hay trabajo ni nada remoto. Por eso brindamos en el comienzo de esta sección, un informe especial con las tres aristas, cómo se articulan.

Ahora bien, ¿qué se puede agregar aquí? Vale hacer hincapié en un detalle no menor: la seguridad IT hasta ahora en su llegada a las pymes, se ha visto estrangulada a nivel canal. Los vendors no pueden llegar con máxima capilaridad a todos lados por sí solos, y los canales suelen estar atados a modelos on-premise, más de integradores o consultoras, que proveedores de servicios.

El sector mucho tiene que trabajar en este aspecto. Esperemos estos meses en cuarentena, con la obligación remota, hayan ayudado a promover los nuevos modelos de negocios. Las pymes claman por SaaS, vale reciban también SECaaS, y puedan moverse a la distancia con los mismos estándares que dentro de sus oficinas.

Check Point, asegurando el IoT

Check Point presenta su solución de protección de IoT para proteger dispositivos y redes IoT en edificios inteligentes, ciudades inteligentes, atención médica, industrial y entornos de infraestructura críticos contra todo tipo de ciberamenazas avanzadas de Gen VI. La solución ofrece capacidades de gestión de seguridad y prevención de amenazas para bloquear incluso ciberataques desconocidos tanto a nivel de red IoT como de dispositivos IoT, utilizando inteligencia de amenazas y servicios de seguridad innovadores específicos de IoT.

Itai Greenberg, vicepresidente de gestión de productos de Check Point

La mayoría de las organizaciones en los sectores comercial, industrial, sanitario y de servicios públicos han implementado soluciones de IoT y tecnología operativa (OT), pero esto ha aumentado significativamente su riesgo cibernético. Muchos dispositivos IoT tienen vulnerabilidades y no pueden ser parcheados, o usan protocolos de comunicación inseguros. Una encuesta reciente de **Check Point** destaca estos problemas: el 90% de los encuestados informaron que sus organizaciones tienen dispositivos IoT alternativos en sus redes, y el 44% afirmó que al menos la mitad de sus dispositivos IoT estaban conectados sin el conocimiento de los equipos de TI o seguridad.

Itai Greenberg, VP de gestión de Productos de **Check Point**, señala: 'Desde cámaras IP hasta ascensores inteligentes, dispositivos médicos y controladores industriales, muchos dispositivos IoT son inherentemente vulnerables y fáciles de hackear. Pero asegurar estas redes de dispositivos en crecimiento es extremadamente difícil debido a su diversidad, lo que significa que las organizaciones mismas son extremadamente vulnerables a los ataques. *IoT Protect* es único en brindar a la organización un tejido de seguridad completo e integral que protege tanto a nivel de la red como del dispositivo, y es fácil de configurar y administrar'.

Thales, soluciones de monitoreo multimodal

De acuerdo con **Thales**, la pandemia del COVID-19 ha golpeado fuertemente el sector del ferrocarril. El descenso en la demanda de pasajeros es una de las principales consecuencias de esta crisis, promovida por la interrupción de la vida comercial, social y el aumento del teletrabajo, todo ello unido al miedo al contagio.

Las soluciones de **Thales**, basadas en plataformas de análisis masivo de datos, ya se encuentran disponibles en algunas de las redes de transporte más relevantes a nivel mundial, permitiendo una gestión óptima de los recursos y garantizando en todo momento la seguridad de los viajeros mediante soluciones avanzadas.

Esto es posible gracias a los Sistemas de Gestión de Tráfico que detectan conexiones perdidas que llevarían a muchos pasajeros a esperar en las estaciones. Las simulaciones y pronósticos hacen posible coordinar salidas, solo cuando el destino ha asegurado las conexiones necesarias.

El sistema realiza una evaluación de métricas (KPI) basadas en el estado de ocupación para la mejora de la planificación de transporte. Toda la información recopilada ayuda al operador a realizar simulaciones que redundarán en una mejor planificación de los horarios, de seguridad y previsión, así como del ahorro de costes. El tráfico intermodal puede sincronizar conexiones con interfaces digitales. De esta forma, los pasajeros contarán con más información y servicios de recogida, impulsados por datos fiables y validados.

Para ello **Thales** cuenta con soluciones digitales como *NAIA* diseñada específicamente para entender los viajes de los pasajeros. Mediante el uso de datos de adquisición de tickets y barreras de entrada y salida, la aplicación ejecuta un algoritmo único para recrear el viaje de cada pasajero en una red. La información adquirida en este proceso se utiliza para calcular tres indicadores principales de rendimiento de la experiencia del pasajero: el tiempo de espera, la ocupación de la plataforma y la ocupación del tren.

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
www.netscout.com

Estados Unidos
T: +1 781 362 4300
T: Ventas +1 855 773 9200
xxxx@netscout.com

Brasil
T: +55.11.4380.8035
xxxx@netscout.com

Mexico, Caribe & Central America
T: +52.55.4624.4842
xxxx@netscout.com

Norte de America Latina
T: +57.1.508.7099
xxxx@netscout.com

Sur de America Latina
T: +54.11.5218.4007
xxxx@netscout.com

NSA_001_EN-1901

Axis, gestión de movilidad inteligente

De acuerdo con **Axis Communications**, las poblaciones urbanas están creciendo de forma acelerada, para nadie es secreto que un porcentaje importante de la población mundial se concentra en las grandes ciudades, esta situación magnifica los problemas a los que se enfrentan las urbes, por ejemplo, la reciente crisis sanitaria afectó directamente a las principales ciudades de América Latina y el Caribe, en temas de contagios e impactos económicos, esto debido a que ahí es donde cohabitan el mayor número de actividades, individuos y transportación.

La llamada nueva normalidad está exigiendo a las ciudades replantearse las formas de trabajo y las dinámicas sociales. Uno de los principales sectores que demandan un renovado paradigma es la gestión de las vialidades como calles y avenidas, además de las vías de transportación como carreteras, puentes, autopistas, etc, sin dejar de lado la organización de los estacionamientos públicos y privados. La gestión de movilidad inteligente es más que nunca una estrategia que deben implementar los gobiernos en sinergia con el sector privado, con el objetivo de disminuir los impactos del confinamiento y prepararse para demandas del futuro.

Los expertos de **Axis Communications**, aseguran que este modelo de movilidad inteligente se basa en el monitoreo de las calles mediante soluciones de video y audio en red, en conjunto con análisis inteligente que permiten ofrecer datos en vivo sobre las vialidades, con el fin de tomar las mejores decisiones de transportación al momento de usar una ruta, esto permitirá: la reducción del flujo de autos en las avenidas; disminución de tiempos de traslado; minimizar los impactos al medio ambiente; mitigar riesgos de contagios por aglomeraciones en las principales avenidas; y controlar los accesos a estacionamientos públicos o privados sin contacto físico.

F5 Networks: teletrabajo, pandemia & seguridad

Roberto Ricossa, Regional VP de F5 Networks

Señala **Roberto Ricossa**, Regional VP de **F5 Networks**: 'La velocidad de ejecución para habilitar a que sus empleados se puedan conectar remotamente y continúen siendo productivos es esencial para mantener el negocio funcionando y algo clave en su estrategia de continuidad de negocios. Para hacer eso, Usted debe considerar cómo proporcionar acceso remoto a todos los usuarios, además de garantizar la seguridad de la información, mientras asegura la mejor experiencia de sus clientes, empleados y socios. F5 puede ayudarle a mantener su fuerza de trabajo conectada – de manera eficiente y segura – con nuestras soluciones escalables para acceso remoto y disponibilidad de servicios'.

Por su parte, **Yovani Piamba**, Security Engineering Manager, complementa: 'El COVID-19 no sólo nos enseña sobre el comportamiento humano sino que nos presenta una oportunidad de cambiar el paradigma en nuestros modos de hacer: trabajar a distancia. Si bien en muchas compañías el teletrabajo es moneda corriente, muchas otras se encuentran con esta experiencia por primera vez y este nuevo escenario las pone ante el desafío de contar con la infraestructura necesaria y segura para continuar el trabajo de modo remoto'.

'Los hackers o ciberdelincuentes son creativos y estas situaciones de desconcierto generalizado son ideales para ir tras su objetivo: datos sensibles. En este sentido, el laboratorio de investigación de amenazas de F5 registró recientemente un aumento de malware e intentos de phishing utilizando tácticas de miedo al coronavirus: se hacen pasar por los CDC y otras organizaciones acreditadas para engañar a la gente y lograr que hagan click en un malware o envíen dinero o información para una estafa, como la circulación de falsas promociones o incluso sitios de compra que ofrecen a bajos precios elementos prioritarios para las personas en tiempos de crisis'.

Fortinet presenta SD-WAN Cloud-to-Cloud

Fortinet anuncia el lanzamiento de *Fortinet Secure SD-WAN* para Multi-Cloud, una solución de red y seguridad que resuelve los retos comunes de rendimiento, visibilidad, costos y control de aplicaciones asociados a los despliegues multi-nube, al habilitar SD-WAN en múltiples nubes y regiones.

John Madison, VP ejecutivo de Productos y CMO de **Fortinet**: 'Para las empresas que despliegan aplicaciones y cargas de trabajo a través de múltiples nubes, la necesidad de gestionar sin problemas la conectividad y mantener la seguridad a través de la infraestructura diversa es mayor que nunca. Las soluciones Fortinet SD-WAN brindan conectividad y seguridad a través de varias infraestructuras de nubes mientras optimizan la experiencia del usuario de la aplicación. Fortinet permite a las empresas realizar el verdadero potencial de SD-WAN al facilitar su implementación en cualquier lugar. Desde el hogar al entorno de la nube, del centro de datos a la nube, y ahora de la nube a la nube, Fortinet ofrece la solución SD-WAN más escalable, rentable y segura del mercado'.

John Madison, VP ejecutivo de Productos y CMO

La mayoría de las empresas hoy en día - 93% según estimaciones recientes - tienen una estrategia multi-nube en marcha y trabajan con múltiples proveedores de nubes para satisfacer una serie de necesidades empresariales, incluyendo la recuperación de desastres, copias de seguridad de datos, resistencia de las aplicaciones y cobertura global. Sin embargo, la gestión y la seguridad de un surtido de diferentes cargas de trabajo y entornos de nube privados y públicos sigue siendo un desafío, y muchas empresas optan por conectar sus nubes a través del WAN edge de su centro de datos local. El uso de este tipo de enfoque de infraestructura WAN tradicional, aunque seguro, inhibe las capacidades multi-nube y da como resultado una complejidad de despliegue, un rendimiento de red inconsistente y una conectividad costosa'.

SONICWALL®

CUANDO HAY UN SINFÍN DE AMENAZAS CIBERNÉTICAS, SUS DEFENSAS DEBEN SER ILIMITADAS.

Con la mayoría de la fuerza laboral de las empresas trabajando de forma remota, aumenta la exposición a un sinfín de amenazas cibernéticas actuales. Pensando en la seguridad de sus datos y de sus empleados, SonicWall ofrece su solución de Secure Mobile Access o Acceso Remoto Seguro.

Vivimos en un nuevo normal de los negocios
¿Está su empresa preparada para ello?

El 96 % de los clientes coincide en que Acceso Remoto Seguro de SonicWall es una solución segura y flexible que ayuda a conectar a los empleados que trabajan desde casa.

www.sonicwall.com/es-mx

sonicwall-latam @SonicWallLATAM

SonicWall, conexiones remotas y seguras

Arley Brogiato, director de Ventas para Latinoamérica

Señala **Arley Brogiato**, director de Ventas para Latinoamérica de **SonicWall**: 'En la primera mitad del año, Latinoamérica cerró con un aumento de 2 dígitos más de lo esperado. Parte de este crecimiento se produjo debido a la aceleración de las organizaciones para adaptarse a la necesidad de trasladar a su fuerza laboral a trabajar en sus casas. Aunque las tecnologías ya existen, solo una pequeña parte de la fuerza laboral tenía acceso a este recurso, generalmente a través de VPN tradicionales'.

'Durante este período, buscamos apoyar a nuestros clientes en tres frentes: ofrecer tecnologías sin costo por el período de tiempo necesario para su adaptación; uso de tecnologías de acceso de vanguardia que permiten conexiones remotas y seguras sin la necesidad de instalar ningún cliente o aplicación (sin cliente) usando solo un navegador; y a través de recursos que podrían y pueden ser adquiridos como servicios por un período de tiempo específico, por ejemplo, por 3 meses o hasta que hayamos pasado por este período de desafío que vivimos'.

'Contamos desde hace 15 años con una solución destinada al acceso remoto seguro, cuando se adquirió una empresa líder en el mercado llamada **Aventail**. Desde entonces, la solución ha evolucionado y se ha convertido actualmente en líder del mercado en este segmento, respaldando y protegiendo a empresas de cualquier tamaño, sector o segmento'.

A10 Networks, disponibilidad & nube

Dhrupad Trivedi, presidente y CEO

A10 Networks potencia la disponibilidad de aplicaciones para los clientes que se enfrentan cada vez más a las complejidades operativas y de seguridad de las infraestructuras de nubes híbridas.

Dhrupad Trivedi, presidente y CEO de **A10 Networks**, señala: 'El A10 Thunder ADC permite tener mayor disponibilidad de aplicaciones para mantener el tiempo de actividad de las aplicaciones web y del centro de datos y la infraestructura de nube. Aceleración de la aplicación para ofrecer una mejor experiencia al usuario, mantener los SLA y optimizar la utilización del servidor'.

'Trabajando con Dell Technologies OEM | Embedded & Edge Solutions, el nuevo conjunto de soluciones combina el software preparado para la nube híbrida de A10 con el hardware de Dell Technologies construido especialmente para la entrega de aplicaciones encriptadas, balanceo de carga avanzado y visibilidad SSL. Esto proporciona a los clientes un proveedor único para facilitar la administración del ciclo de vida. Las soluciones ofrecen plataformas virtuales de servicio único o multiarrendatario para optimizar el CAPEX y el OPEX de las organizaciones de TI'.

ESET, amenazas y protección para fintech

Matias Porolli, analista de Malware

ESET ha analizado las operaciones de Evilnum, el grupo APT (Amenaza Persistente Avanzada) detrás del malware, que se identificó en ataques contra compañías de tecnología financiera.

Según datos aportados por la telemetría de ESET, los objetivos de Evilnum son compañías de tecnología financiera; por ejemplo, compañías que ofrecen plataformas y herramientas para realizar trading en línea. La mayoría de los objetivos se encuentran en países de la UE y el Reino Unido, también se identificaron ataques en países como Australia y Canadá y, por lo general, son empresas que cuentan con oficinas en varios lugares, lo que explica la diversidad geográfica de los ataques. El objetivo principal del grupo Evilnum es espiar y obtener información financiera tanto de las empresas a las que apunta como de sus clientes.

Matias Porolli, analista de Malware de **ESET**: 'El grupo Evilnum ha estado operando durante al menos dos años y está activo al momento publicar esta información. Los objetivos son muy específicos y no numerosos. Esto, y el uso por parte del grupo de herramientas legítimas en su cadena de ataque, han mantenido sus actividades en gran medida bajo el radar. Gracias a los datos la telemetría de ESET pudimos unir los puntos y descubrir cómo funciona el grupo, descubriendo algunas áreas en común con otros grupos APT conocidos'.

ManageEngine: autenticación efectiva

Comenta **Rajesh Ganesan**, VP de **ManageEngine**: 'Dado que estamos llegando a la cúspide de los avances tecnológicos, la integración hombre-máquina y la robótica innovadora, como los autos autónomos, es sorprendente que sigamos confiando en las contraseñas. Aunque las opciones de autenticación sin contraseña están ganando protagonismo, hay una razón por la que 60 años después de su creación todavía estamos usando contraseñas: son efectivas'.

'A diferencia del reconocimiento facial y otras soluciones biométricas, las contraseñas son completamente correctas o completamente incorrectas. Actualmente, la biometría requiere un margen de error; por ejemplo, se ha demostrado que las personas pueden abrir los teléfonos de sus familiares a través de aplicaciones de reconocimiento facial. Aún más importante, si los datos biométricos de uno se ven comprometidos, nunca pueden ser reemplazados'.

TREND MICRO™

#1 por una Razón

Seguridad para su Data Center y Nube

Trend Micro es el proveedor No. 1 de seguridad para Servidores[1] - combinando el más completo pull de capacidades de seguridad con políticas de administración automatizadas para reducir drásticamente los riesgos y los costos en su Data Center, en la Nube o en entornos mixtos, acompañándolo en su proceso de migración.

Las soluciones de Seguridad para la Nube y el Data Center de Trend Micro le permiten protegerse contra amenazas de red, evitar que el malware llegue a sus cargas de trabajo, identificar los cambios sospechosos en los sistemas y a cumplir con los requisitos regulatorios (compliance), maximizando el rendimiento de sus equipos.

Descubra lo rápido y fácil que es proteger ahora las cargas de trabajo.
Nuestros especialistas en Chile pueden ayudarle.

david_perez@trendmicro.com
trendmicro.com/cloud

[1] IDC Worldwide Endpoint Security 2014-2018 Forecast and 2013 Vendor Shares, Figure 2, doc #250210, August 2014

©2015 by Trend Micro Incorporated. Todos los derechos reservados. Trend Micro, el logotipo t-ball de Trend Micro, son marcas comerciales y/o marcas registradas de Trend Micro Incorporated. El resto de los nombres de compañías y/o productos pueden ser marcas comerciales o marcas registradas de sus propietarios. La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

GlobalSign, firma digital para movilidad remota

De acuerdo con **GlobalSign**, en estos tiempos donde los entornos de trabajo remotos se han convertido en algo común, las pequeñas y medianas empresas están luchando por mantener sus transacciones comerciales efectivas. Intentar llevar a cabo sus negocios en línea, digitalmente sin la presencia físico de los empleados, es un obstáculo técnico que es difícil de superar. Imprimir cada vez que necesita una firma en un documento no solo es ineficiente, sino que tampoco es práctico.

Prácticamente todos los departamentos de una pequeña o mediana empresa pueden utilizar firmas digitales: Recursos humanos para las hojas de tiempo de los empleados y solicitudes de vacaciones, financiación para la firma de facturas y órdenes de compra, preparación de contratos legales y ventas que establecen nuevas relaciones con los clientes. Pero ¿cómo comienzas con las firmas digitales?

GlobalSign lo hace rápido, fácil y sin inconvenientes con nuestro nuevo servicio de acuerdo de contrato electrónico. Aceptar elimina las complejidades del 'flujo de trabajo' y hace que la firma de documentos sea conveniente y rápida. Una solución todo en uno, el servicio *GlobalSign Agree e-Contract* le permite firmar contratos y otros documentos utilizando certificados digitales de firma de confianza con un sellado de tiempo incorporado. Las firmas digitales creadas en la plataforma son a prueba de manipulaciones y compatibles con *Adobe Approved Trust List* (*AATL*).

También puede navegar más fácilmente por los contratos agrupando sus documentos en un sistema de archivo con funcionalidad de búsqueda avanzada.

Trend Micro, advertencia sobre hosting clandestino

Trend Micro publica sus nuevos datos tras analizar el mercado de los servicios de hosting clandestino, y detalla cómo y dónde los ciberdelincuentes alquilan la infraestructura que aloja su negocio.

Robert McArdle, director del equipo de investigación de Trend Micro Forward-Looking Threat Research.

Robert McArdle, director del equipo de investigación **Trend Micro Forward-Looking Threat Research** indica: 'Durante más de una década, **Trend Micro Research** ha investigado cómo piensan los ciberdelincuentes, en lugar de centrarse únicamente en lo que hacen, lo que es fundamental cuando se trata de protegerse contra ellos. Publicamos la primera de tres series de análisis en profundidad sobre cómo estos criminales abordan sus necesidades de infraestructura, y los mercados que existen para tales productos. Esperamos que al proporcionar a las fuerzas del orden y a otras partes interesadas un recurso de consulta sobre este tema, sirva para ayudar a promover nuestra misión colectiva de hacer del mundo digital un lugar más seguro'.

En los últimos cinco años, el aumento del uso y abuso de activos comprometidos ha formado un mercado totalmente nuevo. Existen diversos tipos de hosting clandestino y servicios asociados utilizados por los ciberdelincuentes para llevar a cabo sus negocios, entre ellos el hosting a prueba de bombas, las redes privadas virtuales (VPN), los anonimizadores y la protección contra la Denegación de Servicio Distribuida (DDoS). Esos servicios podrían utilizarse de diversas maneras para proteger la disponibilidad, mantener el anonimato, interrumpir el análisis forense, crear confusión sobre la ubicación física y permitir la suplantación de la IP.

Certisur, valor agregado para PyMES

Norberto Marinelli Vice Chairman & C.E.O. de **Certisur** señala: 'Contamos con una gran oferta de *Certificados SSL* para asegurar las páginas a las que se acceden para trabajo a distancia, como extranet y correo corporativo y, por supuesto, para aquellas empresas que cuentan con páginas transaccionales'.

Norberto Marinelli Vice Chairman & C.E.O. de Certisur

'También estamos comercializando una plataforma para realizar la gestión y firma de documentos digitales llamada **Signiflow**. Esta plataforma permite crear documentos y enviarlos para su firma, tanto a terceros fuera de la empresa como a empleados'.

Marinelli, finaliza: 'Nuestro valor agregado es ser especialistas en seguridad digital. Estamos enfocados en encontrar soluciones para lograr que el trabajo remoto sea fácil y seguro, haciendo siempre énfasis en la seguridad y practicidad de las soluciones que ofrecemos. Todos nuestros servicios y desarrollos hacen foco en la ciberseguridad y en su facilidad de uso'.

Hikvision, pensando la 'nueva normalidad'

En la gran mayoría de los países, la iniciación de actividades sociales, educativas y económicas se empiezan a vislumbrar.

Miguel Arrañaga, Pre-Sales Director de **Hikvision** México: 'Las reaperturas requieren que todos avancemos juntos, empleando las mejores prácticas recomendadas y manteniendo hábitos diarios seguros para reducir el riesgo de exposición al COVID-19. Las tecnologías de video de vanguardia pueden ayudar a varias organizaciones a observar mejor las instrucciones y guías. En **Hikvision**, hemos lanzado paquetes de productos dedicados para aplicaciones en escuelas, hospitales, parques industriales, tiendas, edificios de oficinas y hoteles'.

GlobalSign®
GMO INTERNET GROUP

Los beneficios de una solución de firma digital todo en uno para lugares de trabajo remotos

- Ahorrar tiempo
- Eliminar las complejidades del flujo de trabajo
- Reducir costos
- Administrar múltiples usuarios
- Firmar electrónicamente con certificados digitales

GlobalSign® GMO INTERNET GROUP
e-Contract Service Agree By GlobalSign

CÓMO FUNCIONA EL ACUERDO

Visite https://www.globalsign.com/es/lp/agree-globalsign-pren para obtener más información

globalsign.com/es | contacto@globalsign.com
USA: 1-603-570-7060 | MX: 57-222-502-8962 | BR: 55-11-4680-6754

Kaspersky: Foco en los teletrabajadores

Andrey Dankevich, gerente senior de Marketing de Productos en Kaspersky

Kaspersky en su reciente informe, '*De qué manera ha cambiado el COVID-19 nuestra forma de trabajar*', revela que tres de cada cuatro (73%) empleados que trabajan desde casa aún no han recibido ninguna orientación específica o capacitación para concientizarlos en temas de ciberseguridad. Aunque puede ser más difícil controlar la seguridad de TI y los datos corporativos de forma remota, las amenazas aún persisten. Por ejemplo, uno de cada cuatro (27%) empleados dice haber recibido correos electrónicos de phishing relacionados con COVID-19. Para evitar tales riesgos, es importante que las organizaciones eduquen al personal sobre la ciberseguridad.

Andrey Dankevich, gerente senior de Marketing de Productos en **Kaspersky**, destaca: 'Es difícil mantener las cosas como de costumbre cuando todo tiene que cambiar tan drásticamente. Mientras los empleados intentan adaptarse a la nueva realidad de trabajar desde casa, los equipos de TI y ciberseguridad están bajo presión para garantizar que continúen trabajando de manera segura. Los incidentes cibernéticos solo agregarían dificultades a este desafío, por lo que es importante permanecer vigilante y asegurarse de que el trabajo a distancia también sea un trabajo seguro'.

HelpSystems: Un abanico de soluciones para SMB

Nicolás Brosky, Managing Director de HelpSystems para LATAM

Afirma **Nicolás Brosky**, Managing Director de HelpSystems para LATAM: 'Partimos de la base de que la gente necesita implementar estrategias de seguridad en la información en todo momento. Aún más ahora que aumentaron los riesgos por tener los equipos trabajando remoto y teniendo que compartir información crítica por medios no seguros.

Es por esto que, en materia de Seguridad, **HelpSystems** ahora ofrece una licencia gratuita por 90 días para nuestros módulos de colaboración y uso compartido de archivos seguros de *GoAnywhere MFT*. Esta licencia gratuita incluye las funcionalidades de enviar archivos de forma segura por correo electrónico, colocar archivos en carpetas compartidas, administrar archivos dentro de la red y más. *GoAnywhere* es la solución MFT #1 del mercado y le asegura que los archivos estarán siempre protegidos, independientemente de dónde se encuentren los empleados.

Tenemos un portfolio muy amplio de seguridad con soluciones flexibles que pueden adaptarse a todo tipo de organizaciones, tanto grandes como medias. Nuestro portfolio incluye: soluciones de Encriptación y Transferencia Segura de Archivos (*GoAnywhere MFT*), DLP (*Clearswift*) y Data Clasification (*Titus, Boldon James*). Y también ofrecemos soluciones SIEM, Antivirus, Gestión de acceso de identidades, prevención y detección de intrusiones, monitoreo de redes y pen testing.

Brosky, concluye: '*GoAnywhere* ha sido galardonada por segundo año consecutivo como mejor Solución MFT del mercado por Info-Tech y los SMB pueden optar por la versión full un mes gratis o pueden optar por la licencia enfocada en compartir archivos de forma remota segura gratis por 90 días'.

NETSCOUT suma capacidades en seguridad Cloud

Tom Raimondi, Jr., director de marketing de NETSCOUT

NETSCOUT continúa impulsando *VSTREAM* y *nGeniusONE virtual* que ahora están disponibles en *Oracle Cloud Marketplace* , ofreciendo a los clientes de Oracle Cloud la mejor visibilidad de aplicaciones en su clase y la capacidad de aprovechar la información auténtica contenida en el tráfico de aplicaciones y redes para telemetría en tiempo real.

Desplegable desde *Oracle Cloud Infrastructure*, la plataforma *nGeniusONE* utiliza el software ISNG, los dispositivos y los agentes *vSTREAM*, para proporcionar una garantía de servicio proactiva al identificar problemas de entrega de servicios en desarrollo en cualquier entorno de nube híbrida. Analiza el tráfico de la red y las aplicaciones para ofrecer una visibilidad de extremo a extremo de la disponibilidad y el rendimiento de las aplicaciones, redes, habilitadores de servicios y usuarios finales.

Señala **Tom Raimondi, Jr.**, director de marketing de **NETSCOUT**: 'La transformación digital tiene un nuevo significado y urgencia en la realidad actual. Nuestra relación con **Oracle** proporciona a los clientes una visibilidad sin fronteras en su red, desde el núcleo hasta el borde, a medida que migran desde las instalaciones a la nube'.

Por su parte, **David Hicks**, VP de Desarrollo de Negocios en la Nube de ISV Mundial de **Oracle** indica: 'La nube representa una gran oportunidad para nuestra comunidad de socios. El compromiso de **NETSCOUT** con la innovación con **Oracle Cloud** y su capacidad para ayudar a nuestros clientes mutuos a obtener visibilidad en tiempo real de los riesgos de las aplicaciones y los servicios digitales proporciona un beneficio operativo significativo'.

Forcepoint, revalorizando los datos

La pandemia de Covid-19 provocó un cambio en el paradigma de las compañías, ya que, una coyuntura como la que se vive actualmente resultó en una aceleración en sus procesos de digitalización. La celeridad en la mudanza hacia un mundo digital a causa de la contingencia sanitaria, estimuló a las empresas a invertir en ciberseguridad, un rubro que hasta hace unos meses consideraban innecesario.

Jorge Cisneros, ingeniero de Preventa para el territorio de México y Centroamérica de **Forcepoint**: 'Casi nadie está preparado para tener una masividad de accesos remotos en su organización. Los datos, hoy, se han vuelto el nuevo petróleo en el mundo. Tus datos, como organización y personales, son la nueva moneda de cambio; todo el mundo intenta apropiarse de ellos para obtener algún beneficio, por lo que es importante protegerlos'.

GoAnywhere MFT es una solución de Transferencia Segura de Archivos que le permite asegurar, encriptar y auditar todos los intercambios de información dentro de su empresa, y con socios y proveedores.
Es sumamente útil si:

- Necesita auditar la actividad de transferencia de archivos
- Debe cumplir con estrictas normativas de Seguridad
- Usa métodos tradicionales no seguros (como FTP o scripts) para enviar información
- Quiere automatizar la manipulación de información sensible
- Necesita intercambiar información con socios comerciales, de una forma fácil y segura.

helpsystems

Incluye funcionalidades de cifrado, automatización, email seguro, trabajo colaborativo, reportes automáticos para el cumplimiento de auditorías, y más. Además, es rápido de instalar y muy fácil de usar.

Pruebe GoAnywhere MFT usted mismo por 30 días.
Descargue su versión de prueba gratuita: www.helpsystems.com/es/goanywhere

Sophos, revelando la vuelnerabilidad en Cloud

Leonardo Granda, director de ingeniería de Sophos Latinoamérica

Sophos da a conocer los resultados de su estudio '*El Estado de la Seguridad en la Nube 2020*' donde explica que la nube pública se ha vuelto un blanco de ataque para los ciberdelincuentes ya que extraen información sensible de ella fácilmente pues los clientes no la aseguran correctamente, gracias a la creencia de que el proveedor los tiene asegurados.

Afirma, **Leonardo Granda**, director de ingeniería de **Sophos Latinoamérica**: '7 de cada 10 organizaciones en el mundo han sido golpeadas por ciberataques en la nube pública, por ello, los integradores especializados en ciberseguridad deben hacer negocios bajo el argumento de que esta es una responsabilidad compartida entre el cliente y su proveedor'.

El 96% de los 3 mil 200 encuestados para el estudio dijo estar preocupado por su seguridad y el 70% ya sufrió alguna violación de seguridad en la nube. De los ataques perpetrados entre los encuestados los últimos 12 meses, el 50% reporta ataques de malware, 29% data expuesta, 28% ransomware, cuentas comprometidas 25% y 17% cryptojaking.

De Latinoamérica, el 74% de las empresas reportó haber sufrido un incidente en ese periodo de tiempo. Brasil acumuló el 79% de los reportes, mientras que Colombia el 76%.En lo que se refiere al malware, en México el 34% de las organizaciones sufrió un ataque de este tipo en la nube pública el último año; seguidas de Brasil y Colombia con el 35% cada una.

Radware anuncia sus resultados del segundo trimestre

Roy Zisapel, presidente y CEO de Radware

Radware anuncia sus resultados financieros consolidados para el trimestre finalizado el 30 de junio de 2020.

Roy Zisapel, presidente y CEO de **Radware** señala: 'Estamos satisfechos con los resultados del segundo trimestre, a pesar de las circunstancias inusuales relacionadas con COVID-19, ya que nuestros sólidos fundamentos comerciales continuaron proporcionándonos resistencia. El desempeño destacado de las reservas en Norteamérica, junto con el progreso continuo con nuestros socios OEM y el sólido desempeño en nuestro negocio de seguridad fueron los aspectos más destacados del trimestre y esperamos que continúen durante todo el año'.

Al 30 de junio de 2020, la Compañía tenía efectivo, equivalentes de efectivo, depósitos bancarios a corto y largo plazo y valores negociables de $ 442.8 millones. El efectivo neto provisto por las actividades operativas en el segundo trimestre de 2020 totalizó $ 18.0 millones. El efectivo neto gastado en recompras de acciones en el segundo trimestre de 2020 totalizó $ 5.0 millones.

El ingreso neto en base a los PCGA para el segundo trimestre de 2020 fue de $ 0.7 millones, o $ 0.01 por acción diluida, en comparación con el ingreso neto de $ 3.7 millones, o $ 0.08 por acción diluida, para el segundo trimestre de 2019.

Hillstone Networks reconocido por Gartner

Timothy Liu, CTO y cofundador de Hillstone Networks

Hillstone Networks anuncia que es incluido en la *Guía de mercado* de **Gartner** para detección y respuesta de red por su sistema de detección de incumplimiento de servidor (sBDS).

El informe proporciona una visión general detallada del mercado y analiza los proveedores de detección y respuesta de red (anteriormente conocidos como análisis de tráfico de red) a ser considerados por los líderes mundiales en seguridad y gestión de riesgos.

Timothy Liu, CTO y cofundador de **Hillstone Networks** indica: '*Hillstone sBDS* combina la tecnología de detección tradicional y los motores analíticos impulsados por IA para detectar de manera efectiva las amenazas de seguridad en la intranet, y puede integrarse con otros productos **Hillstone** para lograr una respuesta a las amenazas. Esto permite que el equipo de seguridad de nuestros clientes vea, comprenda y actúe para detener una amenaza rápidamente'.

El sistema *Hillstone Server Breach Detection System* (sBDS) adopta múltiples tecnologías de detección de amenazas que incluyen tanto la tecnología tradicional basada en firmas como el modelado inteligente de datos de amenazas a gran escala y el modelado de análisis de comportamiento del usuario, que proporciona una solución ideal para detectar ataques de amenazas desconocidos, para proteja los servidores críticos de alto valor y sus datos confidenciales para que no se filtren ni sean robados.

Avast, preocupación por stalkerware

Avast encuentra un aumento del 51% en el uso de aplicaciones para espionaje y stalkerware desde que empezó la cuarentena en marzo hasta junio, en comparación con los datos de enero y febrero de 2020.

En Argentina, desde marzo, **Avast** ha protegido a 408 usuarios de aplicaciones de espionaje y, la mayoría de acoso, con un aumento mensual del 24% en comparación con los dos primeros meses del año. *Stalkerware* es un software poco ético que permite a las personas rastrear la ubicación de alguien, acceder a sus fotos y videos personales, interceptar correos electrónicos, mensajes de texto y aplicaciones de comunicación como **WhatsApp** y **Facebook**, así como espiar llamadas telefónicas y hacer grabaciones encubiertas de conversaciones a través de Internet, sin el conocimiento del usuario.

Netskope: ‘Cloud protegido, la clave en teletrabajo’

Alain Karioty, Director Regional de Netskope para Latam

Alain Karioty, director regional de **Netskope** para Latam señala: ‘El mercado latinoamericano es, por regla general, un mercado dinámico en el que confluyen empresas con intereses heterogéneos, pero con un claro afán por innovar y apostar por la digitalización para crecer principalmente en movilidad y cloud, y cada vez más consecuentes con los peligros y amenazas que pueden revertir su seguridad. Dentro de esta innovación, el teletrabajo tiene cada vez más aceptación, bien como estrategia corporativa (para reducir gastos fijos, aumentar la productividad, etc.), como respuesta social, ante cualquier disidencia que impida la libre circulación de las personas para acceder a sus oficinas, o como una solución laboral temporal o perdurable ante una crisis sanitaria como la que nos asola en estos momentos.

‘El teletrabajo se perfila de este modo como una realidad que a corto o medio plazo, será clave para mantener la productividad de muchas organizaciones. De hecho, vemos muchas empresas que, pasada esta crisis, seguirán impulsando el teletrabajo por sus ventajas. Sin embargo, y para que sea efectivo, las empresas deben tener sus procesos y aplicaciones digitalizadas, y que estas se encuentren en cloud’.

‘Adicionalmente, estas empresas deben adoptar medidas extraordinarias que les permitan proteger esta información, los datos en movimiento, para poder garantizar sus servicios sin importar la ubicación. El concepto de perímetro ha cambiado. Las empresas deben moverlo a la nube, y contar con una tecnología de plataforma de seguridad de referencia como **Netskope**’.

Seguridad América, certificación de excelencia

Víctor González, Sales President Latam de Seguridad América

Afirma, **Víctor González**, Sales Manager de **Seguridad Am**érica: ‘En la actualidad hay muchas organizaciones y personas que han decidido invertir fuertemente en potenciar sus medios de acceso remoto al trabajo para así garantizar el funcionamiento de sus operaciones, lo cual tienen una serie de ventajas en estos días de distanciamiento social pero que también presentan algunos inconvenientes. Es por lo que en **Seguridad América** tenemos una visión integral respecto a la ciberseguridad’.

‘Ante este escenario digital una de las principales tarjetas de presentación que puede tener una organización es su sitio web. Que este bien diseñado, que la información se presente clara y concisa, que brinde una navegación fluida e intuitiva para el usuario, pero uno de los puntos críticos es la seguridad del sitio al cual se accede. A lo cual debiese preguntase ¿Su sitio web es del todo seguro?, y si tiene una tienda virtual, ¿su sitio está preparado para proteger y resguardar las transacciones y la información de sus clientes?, ¿Sabes que tipos de certificados posee?, etc’.

González, concluye: ‘Somos conscientes que puede ser complicado el gestionar múltiples certificados y aún más si el número de sitios que administra es alto. Nuestra herramienta de inventario de certificados (CIT) puede ayudarle tanto con certificados públicos y sus certificados internos auto firmados, es una solución gratuita exclusiva para clientes *MSSL Globalsign* que le permitirá una migración limpia y automatizada de sus certificados’.

WatchGuard, Wi-Fi protegido

Brendan Patterson, VP de gestión de Productos de Watchguard

WatchGuard anuncia el lanzamiento de puntos de acceso inalámbricos con tecnología WIPS (Wireless Intrusion Prevention System), enfocados en el bloqueo de ataques Wi-Fi. Se trata de los dispositivos *AP225W* y *AP327X*. Los modelos patentados fueron reconocidos por el laboratorio de pruebas independientes **Miercom** por ofrecer un entorno inalámbrico confiable que responde a los ataques frecuentes de ciberseguridad en entornos empresariales. Los productos escalables se conectan a la nube, pudiendo tener una administración y monitoreo centralizado.

Brandon Patterson, VP de gestión de Productos de **WatchGuard** indica: ‘A medida que las organizaciones de todos los tamaños confían cada vez más en la conectividad inalámbrica para las operaciones diarias, el Wi-Fi seguro es un imperativo comercial moderno’.

‘A medida que continuamos viendo que muchos proveedores líderes no priorizan la seguridad inalámbrica, instamos a todas las organizaciones y proveedores de soluciones de TI a evaluar cuidadosamente sus sistemas actuales de Wi-Fi para determinar si pueden mitigar automáticamente las amenazas de Wi-Fi más frecuentes en la actualidad’.

Cyxtera se asocia con Zadara

Russell Cozart, SVP de estrategia de Marketing y Producto de **Cyxtera**: ‘Cuando combina el control del almacenamiento empresarial y la conveniencia de un intercambio de servicios de centro de datos, se abre un mundo completamente nuevo de posibilidades. **Zadara** es capaz de intervenir sin problemas y brindar a nuestros clientes un nivel de eficiencia, efectividad y flexibilidad bajo demanda que simplemente no se puede lograr con las ofertas de almacenamiento heredado’.

Zadara garantiza que las empresas ahora pueden simplificar drásticamente el almacenamiento y pagar solo por lo que usan’.

PROTEGE TU APLICACIÓN
PROTECCIÓN DE NUBE
WAF, BOTS Y DDoS
¡GRATIS 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
radware
www.radware.com

QNAP, experiencia en nube híbrida

Señala **Erick Oliveros**, Marketing Manager de **QNAP**: '*HybridMount* integra sin problemas el NAS con los servicios de nube convencionales y permite el acceso de baja latencia a la nube con almacenamiento en caché local. Un NAS con capacidad limitada puede montar fácilmente el almacenamiento en la nube para alcanzar una capacidad de almacenamiento casi ilimitada'.

Erick Oliveros, Marketing Manager de QNAP

'HybridMount permite a los usuarios asignar el almacenamiento en la nube pública al NAS y administrarlos centralmente a través de *File Station* o *Qfile*. Además, crea espacio en caché para transformar el NAS en una puerta de enlace de almacenamiento en la nube entre el NAS y los servicios de nube pública'.

'Una de las ventajas más importantes de *HybridMount* es que admite numerosos almacenamientos en la nube (incluido el almacenamiento de archivos y el almacenamiento de objetos). También, puede montar dispositivos remotos (incluidos los NAS o los servidores) mediante los protocolos CIFS / SMB, FTP o WebDAV. Existen múltiples posibilidades de montaje que le permiten expandir la capacidad de almacenamiento del NAS de manera flexible al tiempo que se posibilita la administración en una sola interfaz de los archivos en el NAS, el almacenamiento en el NAS y los dispositivos remotos'.

HP, valor agregado y tendencias

David Prezzano, director general de HP

HP presenta un conjunto de ofertas para el trabajo a distancia que permiten a los socios dar soluciones de impresión progresivas e integradas, basadas en servicios. Al desarrollar capacidades que llevan a resultados comerciales, los socios de HP Amplify pueden preparar sus negocios para tener éxito en el ambiente de hoy, mientras impulsan los flujos de ingreso recurrentes a largo plazo.

David Prezzano, director general de **HP**, afirma: 'La pandemia del COVID-19 está exigiendo a las empresas que aceleren su transformación a los estilos de trabajo moderno donde todo es a distancia y automatizado. Los clientes y socios ahora están buscando modernizar su infraestructura rápidamente, y cambiar a los modelos de servicio para gestionar mejor los entornos de TI distribuidos. No importa en qué parte de la curva se encuentre una empresa, HP tiene un conjunto de soluciones para ayudarles a tener éxito'.

Incluidas en las ofertas se encuentra HP Advance, una nueva plataforma integrada para gestionar las soluciones HP Access Control Print, HP Access Control Scan, HP Mobile Connector[1] y HP Direct Print, desde una consola de administración. Al ofrecer un sistema modular, los clientes empresariales pueden escalar los requisitos fácilmente con el cambio de una clave de licencia.

EXO, efectividad & bioseguridad

EXO continúa trabajando durante estos meses con el fin de desarrollar productos innovadores que ayuden en la prevención del contagio, mediante la desinfección y el control de las condiciones de seguridad e higiene para preservar al personal y a los clientes o usuarios y asegurar así, la continuidad de las operaciones de empresas e instituciones.

Las oficinas de EXO, en Buenos Aires, Argentina

Entre la tecnología de bioseguridad creada por **EXO** se destacan las cámaras y unidades germicidas, una terminal no-touch con reconocimiento facial y medición de temperatura, un sistema para la detección del olfato y un dispositivo de auto-limpieza para terminales de autogestión.

Luis Szychowski, presidente de **EXO**: 'Queremos manifestar nuestro aporte a la comunidad, nuestra idea principal es poder ayudar a enfrentar la problemática actual. Para eso desarrollamos soluciones que permiten asegurar la bioseguridad de las personas en los diferentes ámbitos'.

'Estos productos son de gran impacto frente al coronavirus y presentan una efectividad de hasta el 99% en la desinfección de ambientes, al mismo tiempo su mantenimiento es mínimo. Las soluciones UV con ideales para hospitales, clínicas, ambulatorios, consultas médicas, salas de internación, residencias de ancianos, salas de recepción y atención al público, entre otros', indica **Maximiliano Miodowski**, gerente de Ingeniería de **EXO**.

Epson, nuevas soluciones enterprise

Epson anuncia la disponibilidad de sus nuevas impresoras de etiquetas a color de la serie *ColorWorks* C6000/6500. Las *ColorWorks* CW-C6500A y CW-C6500P de 8 pulgadas ya se encuentran disponibles, mientras que las ColorWorks CW-C6000A y CW-C6000P de 4 pulgadas estarán disponibles en agosto 2020. Todos los modelos se comercializan a través de la amplia red de socios autorizados de Epson.

Esta nueva serie de impresoras está diseñada específicamente para que los usuarios se actualicen, dejando atrás las impresoras de transferencia térmica solo en negro y comenzar a imprimir a color. Los nuevos modelos ColorWorks están pensados para aplicaciones para impresión de misión crítica y entregan etiquetas de color de alto volumen para uso en producción, logrando una velocidad de impresión de etiquetas hasta 5 pulgadas por segundo. La nueva familia ColorWorks C6000/6500 ofrece una amplia gama de capacidades para cumplir con los requisitos de las aplicaciones industriales y de transferencia térmica más comunes. Los modelos de 4 y 8 pulgadas cubren el espectro completo de tamaños de etiquetas.

VMware, agilidad y continuidad empresarial

Mark Lohmeyer, VP Senior y gerente general

VMware anuncia nuevas capacidades que mejorarán aún más el valor económico de *VMware Cloud on AWS* y además cumplen con un conjunto de requisitos en constante evolución para posibilitar la modernización de aplicaciones, la continuidad y resiliencia empresarial y la migración a la nube.

Mark Lohmeyer, VP Senior y gerente general, Unidad comercial de servicios en la nube, **VMware**: '*VMware Cloud on AWS* desata la potencia de la nube, lo que permite a los clientes migrar aplicaciones rápidamente, escalar recursos con aumento o reducción según la demanda, suministrar recursos para nuevas iniciativas de trabajo a distancia e impulsar estrategias de modernización de aplicaciones. Junto con AWS, el socio de nube pública preferido de VMware para cargas de trabajo basadas en vSphere, estamos acelerando la innovación de los servicios y ampliando el acceso a VMware Cloud on AWS'.

Estas nuevas ofertas incluyen la nueva instancia i3en de de Amazon Elastic Compute Cloud, que puede ofrecer un costo casi un 50% menor por GB de almacenamiento sin procesar, una configuración SDDC de 2 hosts que reduce el precio de entrada para entornos de producción en un 33%, y un nuevo servicio de administración en la nube de varios inquilinos.

Citrix, mayor productividad durante la pandemia

María Celeste Garros, directora Regional de Ventas de Citrix para la región sur de Latinoamérica

Afirma **María Celeste Garros**, directora regional de Ventas de **Citrix** para la región sur de Latinoamérica: 'Teletrabajo es la palabra que resuena desde hace algunos meses en boca y mente de gran parte de los empresarios argentinos. Al respecto, hay varias dudas que flotan en el aire: si el teletrabajo realmente llegó para quedarse, si es mejor trabajar en la oficina o de forma remota, qué implica esta nueva modalidad para mi negocio. Solo nombré tres, pero hay una larga lista de interrogantes que se plantean las compañías, puntos de partida necesarios para comenzar a articular esto que nos gusta llamar nueva normalidad'.

'Vayamos a los hechos, y primero detengámonos a hablar sobre cómo se sienten los empleados haciendo teletrabajo. En **Citrix**, realizamos un estudio para conocer cómo fue la experiencia de trabajo de los argentinos durante los primeros meses de la pandemia, y nos encontramos con opiniones divididas. Por ejemplo, el 39% de los encuestados dijo que su jornada laboral es más larga ahora que trabajan desde casa, y están trabajando en promedio una hora y media más cada día. Sin embargo, el 33% de los argentinos mencionó que su jornada de trabajo no ha cambiado y el 28% indicó que es incluso más corta que cuando trabajan desde la oficina'.

Ricoh: teletrabajo, los retos para las PyMEs

Ahora más que nunca, las empresas en América Latina están visualizando la importancia de estar preparado para la implementación de políticas laborales flexibles como el teletrabajo. Brasil es el país abanderado con más de 7 millones de personas teletrabajadores, seguido por México y Argentina con 2 millones y Chile con cerca de un millón. Para **Ricoh**, el número seguirá aumentando al tiempo que las organizaciones vean las ventajas competitivas de aplicar estos esquemas que permiten trabajar donde y cuando se requiera.

Todavía existe cierta reticencia por parte de algunas empresas debido a varios factores como la cultura organizacional, la posible pérdida de seguridad de los datos críticos o la disminución de la productividad. Sin embargo, es momento de visualizar las tecnologías de Digital Workplaces como aliados reales para superar cualquier reto. Estos serían cuatro pilares para tomar en cuenta en la habilitación de políticas flexibles: contar con pautas de trabajo y canales de comunicación claros y eficientes; trabajar en base a objetivos y no por horas. Evaluar herramientas tecnológicas de colaboración eficaces; y gestión del cambio positivo.

Con estos cuatro pilares definidos, las organizaciones podrán maximizar los beneficios del teletrabajo o trabajo remoto en términos de productividad, como de conciliación y sostenibilidad.

Acer, teletrabajo & tiempo personal

Trabajar desde casa se ha convertido en parte de esta nueva normalidad, nos brinda muchos beneficios como el protegerte de un contagio de Covid 19, ahorrar tiempo de traslado, ahorro de dinero y nos brinda mayor tiempo de calidad con la familia. Pero también puede ser un reto ya que durante esta coyuntura y modalidad los horarios de trabajo pueden alargarse más de lo normal.

Por ello, **Acer** brinda algunos consejos para organizar tu tiempo y establecer un momento para el trabajo y para el desarrollo de actividades personales. Crea una rutina: horarios definidos para iniciar tu día, tomar desayuno, hacer ejercicios y alistarte como si fuera un día cotidiano de trabajo. Encuentra la ubicación adecuada: elegir un espacio que te permita trabajar con las menores interrupciones posibles y donde puedas estar cómodo. Utilizar la tecnología: descargar programas como Google Tasks, en él puedes crear tareas, fijar plazos de entregas y marcar el estado de cada gestión para señalar si ya se realizó o está pendiente.

netskope

ZZZ... ZZZ... ZZZ...

¡Despierta!

¿Tu Seguridad en la nube no debería entender y controlar los servicios Cloud?

Cuando el 85% de tu tráfico termina en servicios SaaS e IaaS ¿qué sentido tiene que tu proxy no pueda entenderlos a bajo nivel y proteger así tus datos hacia Internet? Netskope Next Gen SWG consolida un Secure Web Gateway líder en el sector, un reputado CASB y un motor de DLP para Web, SaaS e IaaS.

¡Es el momento de transformar tus Proxies, simplificar y consolidar tu seguridad en una plataforma SASE!

NEXT GENERATION SECURE WEB GATEWAY:
PROXY + CASB + DLP + ATP

Solicite una demostración:
latam@netskope.com

Hitachi Vantara, desafíos & soluciones en teletrabajo

De acuerdo con **Hitachi Vantana**, la caída de 15% en la producción de la economía chilena durante el mes de mayo, y de 14% en abril, develan que las empresas no estaban preparadas para un escenario de pandemia y confinamiento generalizado. De hecho, un estudio de **Mandomedio**, empresa especialista en servicios de recursos humanos, señaló que un 72% de las compañías encuestadas, de un total de 650, no estaba preparada para el teletrabajo.

Esta cifra, registrada en plena Era de la Digitalización, demuestra que las lógicas laborales aún no se modernizan para satisfacer las necesidades del trabajo, y de los trabajadores del Siglo XXI. De esta forma, el actual escenario de contingencia sanitaria, y los confinamientos obligatorios que ha desencadenado, consolidaron lo que podría denominarse la Revolución del Teletrabajo.

Sin embargo, esta transformación implica diversos desafíos a los que las empresas se han enfrentado. Uno de ellos es la estabilidad de la productividad laboral, que se basa en que los trabajadores, ante la necesidad de continuar con sus tareas al igual que como si estuviesen en las oficinas, pero ahora desde sus hogares, terminan utilizando soluciones tecnológicas gratuitas, plataformas públicas y masivas, con un alto riesgo de dispersión y vulneración de la información, muchas veces sensible para las empresas.

Sin duda, los próximos avances en el área del teletrabajo y en hacer más efectiva la actividad laboral a distancia, deberán enfocarse en lograr infraestructuras tecnológicas más sencillas y eficientes de administrar.

Xerox, visión futura para las impresoras 3D

Naresh Shanker, director de Tecnología de Xerox

Afirma, **Naresh Shanker**, director de Tecnología de Xerox: 'Los eventos recientes han dejado muy claro que las cadenas de suministro globales de hoy dejan a los fabricantes y a sus clientes vulnerables a riesgos externos. Casi el 75% de los ejecutivos de la cadena de suministro informaron importantes interrupciones de la cadena de suministro en 2020 debido a Covid-19, y casi la mitad informó que no tenían un plan para hacer frente a dicha interrupción'.

'La pandemia de Covid-19 y las consecuencias económicas que han acompañado a la crisis han puesto de relieve la impresión 3D. Desde los líderes de la industria hasta las pequeñas empresas que operan desde sus hogares, la fabricación aditiva se está utilizando para producir rápidamente equipos para combatir la pandemia, como máscaras faciales, ventiladores y torundas nasales. Muchos están dando crédito a la tecnología por ayudar a combatir la pandemia global, y algunos creen que este podría ser el punto de inflexión para la impresión 3D. Sin embargo, otros se aferran a la creencia de hace años de que la impresión 3D es una forma de fabricación más lenta y costosa'.

Shanker, finaliza: 'Actualmente, existen varios métodos para la impresión de metales en 3D, pero las principales tecnologías que los fabricantes utilizan hasta la fecha se basan en polvo, como la fusión de lecho de polvo y la inyección de aglutinante. Estas tecnologías utilizan polvos metálicos que se fusionan para crear piezas'.

NetApp, novedades para partners

Chris Lamborn, director de Global Partner GTM & Programs de NetApp

NetApp, adaptándose a las necesidades y modelos de negocio de sus partners anuncia novedades en su *programa de canal partners Unified*, que se simplifica y amplía para ofrecer una experiencia coherente, acelerar la rentabilidad del partner, ofrecer a sus socios un entorno de negocio predecible, y hacer posible la transformación digital de los clientes.

Chris Lamborn, director de Global Partner GTM & Programs de **NetApp** indica: 'Los clientes necesitan partners que sean expertos en la materia y puedan ayudarles a diseñar e implementar con éxito sus proyectos de transformación digital. Por ello, en el próximo año fiscal, distinguiremos a los partners en función de su capacidad para vender, implementar y prestar soporte a las soluciones basadas en **NetApp** en áreas que aceleren el viaje hacia la transformación digital en un mundo de multicloud híbrido'.

NetApp unificará contratos y acuerdos, simplificará las guías y políticas, ofrecerá nuevos programas de incentivos basados en acuerdos específicos, donde habrá planes de bonificación por consecución de crecimiento, nuevos clientes y renovación de base instalada, entre otros.

Intel, procesadores de 3º generación

Intel presenta la 3º Generación de procesadores escalables *Intel Xeon* y los nuevos productos de su portafolio de soluciones en hardware y software de Inteligencia Artificial. Las nuevas soluciones permiten a los clientes acelerar el desarrollo y el uso de la IA, las cargas de trabajo de análisis que se ejecutan en el centro de datos, redes y entornos de edge inteligentes.

Al ser los primeros procesadores para servidores convencionales de la industria con soporte bfloat16 incorporado, los nuevos procesadores escalables *Intel Xeon* de 3º Generación hacen que la inferencia y el entrenamiento de Inteligencia Artificial sean ampliamente desplegables en CPUs de uso general para aplicaciones que incluyen la clasificación de imágenes, los motores de recomendación, el reconocimiento de voz y modelado de lenguaje.

Customer Service y Customer Experience en Pandemia
engagement center.

Agenda el 22 de septiembre de 9 a 16:30 hs para conocer las mejores prácticas de empresas lideres en CX y CS

- Automatización
- Desafios del E commerce
- Políticas de contactabilidad
- Diseñando servicios orientados a clientes
- De la reparación del problema a la generacion de buenas experiencias

Visitá los stands virtuales en nuestra **comunidad CX**
https://comunidad.customerexperience.com.ar/

AVAYA anura BeSmart. DOPPLER INTERAXA Google Cloud + MERITI GrupCESA Scidata. VERINT XAPPIA

www.customerexperience.com.ar

Huawei: 5G + Nube + IA

Jacqueline Shi, presidenta del Departamento Internacional de Negocios de IA y Nube

Huawei anuncia que trabajará continuamente con empresas internacionales de telecomunicaciones para construir una nueva infraestructura de TIC (que se ejecute sobre innovadoras tecnologías de 5G, nube e inteligencia artificial para posibilitar la transformación inteligente en numerosos sectores. China Telecom compartió cómo desarrollan capacidades diferenciadas de servicio de 5G + nube + IA basadas en una sinergia nube-red.

Jacqueline Shi, presidenta del Departamento Internacional de Negocios de IA y Nube de **Huawei**: 'Los clientes del sector tienen requerimientos prominentes de sistemas de oficina y producción inteligentes y basados en la nube. Las empresas de telecomunicaciones necesitan construir el suyo propio o colaborar con otras para introducir capacidades de nube e IA tan pronto como sea posible'.

'5G trae nuevos retos a las plataformas de apoyo a la operación tradicional, así como a plataformas de servicio interno de empresas de telecomunicaciones. No solo aumentan en gran medida la cantidad y la complejidad de los registros de detalles de llamadas y la gestión de redes y servicios, sino también la capacidad de procesamiento requerida por los servicios aumentará considerablemente'.

CenturyLink expande su red de fibra óptica

José Sambade, Connectivity, Media & IP Director

CenturyLink anuncia el despliegue de Red que suma 55 kilómetros adicionales de fibra óptica dentro del Gran Santiago, en Chile.

Con el objetivo de atender la alta demanda de servicios para empresas, ISPs y Gobierno en Chile; la nueva infraestructura denominada *Red Metro Santiago*, conecta a las zonas de negocios de la Región Metropolitana (Las Condes, Providencia, Santiago Centro, Vitacura y Ciudad Empresarial en Huechuraba) con la red global de más de 720.000 kilómetros de Fibra Óptica de CenturyLink.

José Sambade, Connectivity, Media & IP Director de **CenturyLink**: 'Esta expansión demuestra nuestro compromiso de inversión a largo plazo con Chile y América Latina, en un escenario en que debemos disponibilizar rápido las mejores tecnologías y conectividad, como herramientas de trabajo para que las empresas logren repuntar, fortaleciendo el comercio digital e internacional. Y también entendemos la importancia de continuar brindando servicios de calidad a nuestros clientes, a través de conexiones rápidas y seguras'.

La red mundial de CenturyLink ofrece un tráfico total IP global de 72 Terabits por segundo (Tbps), lo que equivale a más de 18 mil millones de llamadas de Voz sobre IP en sólo 1 segundo.

América Móvil, hacia el 5G regional

Daniel Hajj, director ejecutivo de América Móvil

Luego de haber conectado su primera red de quinta generación en Brasil, **América Móvil** tiene planeado llevar a cabo pruebas de tecnología 5G en México a finales de 2020 y lanzar el servicio de manera comercial el año siguiente.

A comienzos de este año, la empresa anticipó que este año implementaría 5G en algunos mercados de América Latina, como México y Brasil.

Daniel Hajj, director ejecutivo de **América Móvil**: 'Esperamos poder vender 5G a un precio más alto que el de 4G o 3G, pero también dependerá mucho de lo que haga la competencia y los clientes. La red de quinta generación ahora será para el servicio inalámbrico fijo'.

Mientras tanto, en Brasil, el operador lanzó 5G comercial en las ciudades de Río de Janeiro y São Paulo, utilizando la tecnología de intercambio dinámico de espectro con las frecuencias que ya tenía para 4.5G, ya que la licitación se aplazó a 2021 debido a los inconvenientes de la contingencia, que atrasaron las pruebas técnicas para la mitigación de interferencias en la banda de 3.5 GHz. En México, también se espera que la primera subasta para la nueva tecnología se demore.

Tigo, demanda & transformación digital

Tigo El Salvador indica que, en el marco de la emergencia derivada de la pandemia por el COVID-19, facilitó la transformación digital de sus clientes a través de un portafolio de servicios que les permiten resolver sus necesidades de comunicación sin tener que salir de sus casas, evitando así posibles contagios.

Entre esos servicios, la firma destacó la Tigo Shop, donde los usuarios pueden hacer recargas y comprar paquetes prepagos a cualquier hora; la Tigo Money app, a través de la cual pueden enviar y recibir dinero, pagar facturas, recibir remesas y recargar saldo; Mi cuenta Tigo app, que permite consultar y pagar facturas de servicios móviles pospago y servicios residenciales; y el pago de facturas desde Estados Unidos.

Ante la mayor demanda de ancho de banda, Tigo tomó también la decisión de incrementar la capacidad de su red fija de internet en un 46 % y de su red móvil en un 34 %. Finalmente, la empresa señaló que mantiene su compromiso de modernizar su red móvil y desplegar el LTE 4.5G por primera vez en El Salvador, un proyecto que reporta ya un 94 % de avance.

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 IoT
- **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.

A10

Motorola Solutions, logística & distribución eficientes

Alejandro Rubino, Sr. Channel Account Manager para Argentina, Paraguay y Uruguay

Señala **Alejandro Rubino**, Sr. Channel Account Manager para Argentina, Paraguay y Uruguay de **Motorola Solutions**: 'Latinoamérica es una de las principales regiones productoras de alimentos del mundo con suficiencia para satisfacer las necesidades de sus habitantes. Sin embargo, en situaciones en la que la demanda es cambiante, inestable e impredecible –como por ejemplo ante eventuales terremotos, tsunamis o emergencias sanitarias; la logística en la cadena de suministro y el transporte de carga se convierten en piezas claves que permiten mantener a la población con provisiones y demás insumos básicos necesarios'.

'Cambios de último momento, recolección de paquetes no programada, demoras imprevistas en la ruta son algunos de los factores que inciden en la posibilidad de cumplir con la demanda del mercado. El desafío de las cadenas de valor supone una mejor articulación entre los actores que la componen. Por ello, es fundamental que las empresas inviertan en tecnología y dispositivos homologados oficialmente, capaces de garantizar una comunicación permanente entre todos los miembros que conforman un equipo de trabajo'.

Qualcomm, redes & transmisión de video

Marta Karczewicz, VP de Tecnología

Qualcomm anuncia la finalización del estándar Versatile Video Coding (VVC) para la compresión de video. Con un aumento del 40% en la eficiencia de transmisión de video, la codificación de video versátil reimaginará cómo los consumidores digieren el contenido digital y aceleran la adopción de video para trabajo remoto, educación y telemedicina

Marta Karczewicz, VP de Tecnología de **Qualcomm**: 'Para 2022 el 82% del tráfico de Internet será video. En nuestro mundo conectado de Netflix, llamadas de Zoom y video compartido, la compresión es un área de tecnología extraordinariamente importante en la que las personas de todo el mundo confían todos los días'.

'Los ingenieros de clase mundial de Qualcomm han logrado completar el estándar con nuestras contribuciones tecnológicas fundamentales y nuestro liderazgo incomparable'.

'Qualcomm está extremadamente orgulloso del gran trabajo que nuestros inventores e ingenieros han realizado para crear las tecnologías centrales que entraron en el estándar VVC y llevar el estándar a su finalización en medio de una pandemia global', detalla **Jim Thompson**, VP ejecutivo de **Qualcomm**.

Telecom, más valor con *digit@lers*

Telecom inicia el ciclo 2020 de *digit@lers*, un programa de formación gratuita en programación y diseño, enmarcado en su estrategia de sustentabilidad, que conecta a los jóvenes con su vocación digital para aumentar sus oportunidades laborales.

Con digit@lers, la compañía busca promover el desarrollo de talento para la industria IT que hoy, más que nunca, requiere de nuevos perfiles digitales. Las personas están incorporando nuevas prácticas vinculadas al mundo digital que transforman su manera de trabajar, comunicarse y aprender. El uso masivo de la tecnología y la digitalización en la vida de las personas, ofrecen grandes desafíos y oportunidades.

Desde su creación en 2017, digit@lers llegó de manera presencial a diversos municipios del país. Este año, a raíz del contexto de aislamiento social y preventivo, el programa ofrecerá los cursos en modalidad virtual.

Con una duración de cuatro meses, las clases se realizarán en un formato online en vivo, con docentes que acompañarán a los jóvenes a transitar este aprendizaje de manera gratuita. Una vez finalizado el curso, la empresa sigue acompañando a los egresados durante los meses posteriores a la cursada, para ayudarlos en su proceso de inserción laboral y articular con distintos actores de la industria de desarrollo de software y servicios.

5G Americas, nuevas tecnologías innovadoras

Para el despliegue exitoso de 5G, los operadores de redes móviles necesitan contar con tecnologías capaces de cumplir con estrictas velocidades de transmisión de datos y fuertes requisitos de latencia y confiabilidad en redes cada vez más densas. **5G Americas** publicó un trabajo llamado Innovations in 5G Backhaul Technologies, donde resalta las tecnologías de transporte nuevas e innovadoras para el backhaul, midhaul y fronthaul de redes 5G.

La quinta generación de tecnología celular inalámbrica (5G) está impulsando crecientes demandas sobre las redes de los operadores móviles, que enfrentan la necesidad de mejorar la eficiencia operativa y reducir el tiempo necesario para entregar nuevas arquitecturas de red de alta velocidad de transmisión y baja latencia que den soporte a casos de uso emergentes. Pueden emplearse nuevas opciones inalámbricas tales como Acceso y Backhaul Integrados y avances significativos en líneas fijas como Híbrido de Fibra y Coaxial, Redes Ópticas Pasivas, Ethernet, y Multiplexación por División de Onda para transportar datos de manera eficiente y costo-efectiva entre la red núcleo de 5G y la red 5G de acceso radioeléctrico.

Firma Digital

Firma Digital
Soluciones en modalidad
Servicio y On-Premise

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

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

Av. Santa Fe 788 2° Piso
(C1059ABO) Buenos Aires
(+54 11) 4311 2457 / sales@certisur.com

CertiSur
Signo de confianza

Verizon: pandemia & crecimiento

Verizon anuncia un beneficio neto atribuido de 4.700 millones de dólares en el segundo trimestre de 2020, lo que equivale a un incremento del 19,2% en comparación con el mismo periodo del año anterior.

Los ingresos entre abril y junio se redujeron un 5,1%, situándose en 30.447 millones de dólares. De esa cifra, 26.692 millones de dólares procedieron de la venta de servicios, un 2,4%, mientras que la venta de dispositivos se contrajo un 20,4%, hasta 3.755 millones de dólares.

Por otra parte, el costo de los servicios de telecomunicaciones se redujo un 0,8%, hasta 7.639 millones de dólares, mientras que el coste de los productos fue de 4.110 millones de dólares, un 18,1% menos. Los gastos de venta, generales y administrativos se situaron en 7.156 millones de dólares, un 1,5% menos.

Durante el trimestre, la empresa ganó 81.000 clientes de telefonía móvil, hasta situarse en 93,975 millones. De su lado, el número de clientes de fibra óptica se redujo hasta 13,4 millones, mientras que los de banda ancha alcanzaron los 6,4 millones y los de telefonía fija los 5,4 millones.

Entre enero y junio, la empresa redujo un 1,2% su beneficio neto atribuido en comparación con el mismo periodo del año pasado, hasta 9.126 millones de dólares. Al mismo tiempo, la facturación descendió un 3,3%, hasta 62.057 millones de dólares.

AT&T, sustentabilidad en el liderazgo

Ana Michelle Concepción, VP y directora general de Venta Empresarial

Afirma **Ana Michelle Concepción**, VP y directora general de Venta Empresarial y Soluciones de Negocio de **AT&T**: 'La conversación acerca de la sustentabilidad de las empresas ha ido en aumento. Hoy, aproximadamente 3 de cada 4 consumidores afirman que es importante que las empresas se comporten de manera sustentable ante la situación global por la pandemia de COVID-19 y exigen que las compañías a las que siguen ayuden a la sociedad, colaboren para mitigar el impacto de la crisis, faciliten información que permita tomar decisiones y que no sean oportunistas'.

'La labor que realizamos impacta a millones de personas, sin el talento humano, ninguna empresa podría operar exitosamente y crecer. Comparto la visión de Jim Collins una gran visión, sin grandes personas, es irrelevante. Durante esta crisis, nuestro equipo demostró una vez más su compromiso con la comunidad y lo seguiremos manteniendo hacia el futuro, sobre todo cuando más se necesite'.

'El liderazgo sustentable es aquel que combina la convicción de que el negocio es una actividad comercial ligada al contexto social y medioambiental en el que se desarrolla, con habilidades determinantes de liderazgo como la empatía, motivación, disciplina, ética y congruencia'.

IFX Networks: virtualización a medida

Hernán Sabbi, líder de Producto

Eficiencia, velocidad, compatibilidad, practicidad en la visualización y sobre todo seguridad, son valores fundamentales a tener en cuenta por las empresas para volcarse a la virtualización de grandes cantidades de datos sensibles. Eso es lo que ofrece *IFX Cloud Power Server*, la nueva infraestructura de nube de **IFX Networks** basada en tecnología RISC, que complementa la oferta de nube ya existente basada en arquitectura x86. De este modo, la compañía dedicada a proveer servicios gestionados (MSP), telecomunicaciones y servicios administrados de TI, se convierte en el único proveedor de nube con ambas tecnologías en LATAM para algunos países, con la posibilidad de brindar un servicio de nube sin importar la tecnología que el cliente requiera.

Hernán Sabbi, líder de Producto de **IFX Networks**, señala: 'Optar por esta nueva infraestructura de nube, le brinda al cliente soluciones de nivel empresarial con mucha versatilidad para poder operar dentro de un espectro de aplicaciones lo suficientemente potentes como para adaptarse a cualquier tamaño de empresa. En ese sentido, esta se trata de una plataforma ideal para organizaciones de todos los tamaños, ya sea una compañía mediana, hasta grandes empresas y multinacionales. Es un producto que acerca este tipo de alta tecnología a las PyMES que antes no la alcanzaban por diversos motivos'.

DigiCert impulsa las redes 5G

DigiCert anuncia un conjunto de características y capacidades en *DigiCert IoT Device Manager* una solución que permite a los proveedores de telecomunicaciones implementar servicios de red 5G en entornos de nube mientras se mantiene la seguridad, cumplimiento y rendimiento. Alojado en la plataforma DigiCert ONE, IoT Device Manager brinda soporte para una autenticación sólida en entornos dinámicos nativos de la nube, así como escalabilidad e integridad operativa.

Hoy en día las organizaciones de telecomunicaciones enfrentan una variedad de desafíos de transformación similares, a medida que migran a 5G utilizando centros de datos en la nube. Ante este entorno un gran número de compañías se están mudando de ambientes principalmente físicos con técnicas de autenticación primitivas, uso mínimo de criptografía y claves precompartidas. Estas infraestructuras tradicionales son intensivas en capital a escala, ineficientes e inflexibles, lo que ralentiza la entrega de nuevos servicios y el tiempo de comercialización.

HubSpot
CRM CMS SERVICIOS
MARKETING AUTOMATION
HAL
Único partner de Latinoamérica certificado para implementar, integrar HubSpot con otros Enterprise software y migrar datos.
HubSpot Advanced Implementation Certified
www.hal.company

Contact Center en SMB, fortalecimiento & reinvención en la adversidad

Muchas veces se asocia el término de call center a grandes empresas o grandes multinacionales, pero, ¿qué pasa con las pymes, micro-pymes o autónomos?, ¿es que no tienen clientes que atender? Las pymes y micro-pymes funcionan como una orquesta en la que todos hacen de todo, y muchas veces no se paran a pensar, que dejar en manos de empresas externas determinadas tareas es muy beneficioso, como es el caso de la atención telefónica, la gestión de clientes, la gestión de correos electrónicos, etc.

Satisfacer las exigencias de los consumidores es cada vez más difícil y esa exigencia comienza con la atención que se le da al cliente, así que la excelencia de esta materia no es asunto exclusivo de las grandes empresas. La manera en que las pymes pueden mejorar la experiencia de sus usuarios, podría categorizarse de la siguiente manera:

Implementar una solución de contact center. Para atender de la mejor forma posible a los clientes de una empresa, el contact center sigue siendo la mejor opción. La tecnología cloud y el modelo software-as-a-service hacen posible que cualquier pyme pueda añadir este servicio y ponerlo a disposición de su cartera de clientes.

*Abrazar la omnicanalidad***.** La mayor parte de las pymes creen que su punto de venta físico o su sitio de ecommerce son suficientes como canal de comunicación con sus clientes. Sin embargo, los consumidores esperan que la empresa tenga presencia en todos los canales que ellos utilizan, como un teléfono al que dirigirse, o un perfil en redes sociales en el que informarse y con el que conversar. Hay ser capaz de ofrecer una atención de alta calidad en cada uno de estos medios.

*Tener una estrategia definida en las redes sociales***.** Cada día son más los pequeños negocios que tienen perfiles en Facebook, **Twitter** o **Instagram**. El problema se plantea a la hora de atender a los usuarios de estos canales. Muchas empresas son capaces de resolver las dudas, quejas o peticiones sencillas, pero las más complejas las derivan a medios tradicionales.

*Escuchar el feedback de sus clientes***.** A veces los comentarios negativos son una potente herramienta de cara a mejorar la visión que tienen los consumidores de nuestra pyme. En primer lugar, porque si soluciona el problema, la empresa será capaz de convertir una queja en una recomendación. Y en segundo lugar, porque aprenderá de sus errores y será capaz de revertirlos en el futuro.

Los 10 mandamientos de la omnicanalidad

Fuente: InConcert

Preferencias de usuarios de canal comunicacional

Fuente: Forrester

Opciones de todo tipo para potenciar CX

Una de las cosas que más molesta a los clientes es mal servicio de atención al cliente, esto es un hecho. Según un informe realizado por la **Organización de Consumidores y Usuarios** (**OCU**), realizado acerca de la satisfacción de los consumidores para con las compañías telefónicas, casi la mitad de ellas suspenden.

A su vez, **Accenture** indica que el 56% de las compañías creen que el principal impacto digital se encuentra en la experiencia del cliente. La mayoría quiere mejorar su marca, y es evidente que invertir en experiencia de usuario será clave en la estrategia de las compañías de cara al futuro.

Actualmente y dada la gran oferta existente, la infidelidad por parte del cliente es habitual. Un gran elemento diferenciador, que puede aportarte una ventaja competitiva, es el servicio personalizado y una excelente atención al cliente. Esto significa que contratar un servicio de contact center para el segmento SMB se erige como una opción más que interesante.

Mejoras de seguridad para CX requeridas por usuarios

Fuente: Avaya

Una de las grandes dudas que pueden surgir es qué tipo de servicio es más apropiado para la empresa: un servicio interno o bien requerir los servicios de una empresa externa especializada.

Contact Center interno: Son más indicados para aquellas empresas que requieran una formación especializada, como, por ejemplo, en el caso de una aseguradora. Normalmente son miembros que forman parte de la propia plantilla y otorgan un elemento de valor añadido, ya que aportan más calidad al tratarse de agentes cualificados que pueden responder a todas las preguntas que formule el cliente. Por otro lado, también conllevará más coste para la empresa, ya que el tiempo de formación y los salarios serán más elevados. Si la interacción telefónica es constante y forma parte del día a día de la empresa, esta opción es la ideal.

Contact Center externo: Son más habituales cuando la intención es satisfacer unas necesidades temporales, derivadas, por ejemplo, de una campaña específica. Es una opción recomendada si la empresa no tiene una gran interacción habitual, pues es más flexible y ahorra costes a la compañía. Además de emitir y recibir llamadas, empresas externas pueden ocuparse de otros aspectos como la realización de encuestas, actualizaciones de la base de datos, etc. Es también una opción indicada ya que, al ser normalmente contratada por obra y servicio o mediante un contrato temporal, ningún trabajador pierde su puesto de trabajo.

Call Center mixto: Es la opción más demandada por las pymes, pues les permite contar con los mismos medios que las grandes empresas sin tener que asumir costes excesivos, ya que normalmente funcionan mediante pagos mensuales con contratos de un año de duración, renovables o no.

El factor tecnológico es un punto a tener en cuenta, ya que instalar una infraestructura muy básica puede resultar en una pronta obsolescencia y, por lo tanto, dejar de ser rentable. Una correcta inversión en software y hardware puede ser la clave para obtener unos resultados satisfactorios.

La importancia de Cloud en Teletrabajo

La escasa penetración de la cultura del teletrabajo ha sido uno de los principales obstáculos a los que han tenido que hacer frente las empresas de los centros de contacto con cliente.

Como señala el informe "*Workforce Resilience in the Eye of the Pandemic: Overcoming the Current Remote Work Situation While Planning for the Future*" de **Gartner**, la mayor parte de los planes de continuidad de negocio no incluyen la posibilidad de un escenario de trabajo en remoto o, si lo incluyen, no está desarrollado.

Ante esta situación, la tecnología en la nube se convierte en una solución eficiente para un rápido despliegue de la infraestructura, garantizando la seguridad de la información y la accesibilidad desde los hogares de los agentes.

Con las soluciones de contact center en la nube, los agentes pueden gestionar las peticiones de los clientes desde sus hogares utilizando el mismo software y skills configurados. Por su parte, las empresas que no contaban con tecnología cloud han podido implementar dicha solución de forma rápida,

Ventajas del Teletrabajo en Contact Center

Fuente: Citrix

Contact Center en SMB, fortalecimiento & reinvención en la adversidad

Países preferenciales de contratación de Outsourcin Contact Center

Fuente: Pinterest

segura y sin inversiones en hardware, ni software. Además, la mayor parte de los proveedores de soluciones cloud comercializan sus productos as a service y en la modalidad de pago uso. Se paga, por tanto, en función del volumen de peticiones.

Los Contact Center en la nube impulsan el mercado gracias a sus ventajas y diferenciales, en especial para el segmento de SMB/PyMEs. Esta modalidad aporta facilidad en la recuperación de imprevistos, rápida implementación y flexibilidad.

Según el informe '*Cloud-Based Contact Center Market Global Forecast to 2022*', publicado por **MarketsandMarkets**, el mercado de los contact center basados en la nube crecerá de 6,80 billones de dólares en 2017 a 20,93 billones de dólares en 2022, y tendrá una tasa de crecimiento anual compuesta del 25,2% durante el período analizado.

La generación de informes y el análisis de la información serán motores fundamentales en el espacio de gestión de clientes, junto a soluciones de seguimiento de la operativa del Contact Center, o todo lo relacionado con el desempeño de los agentes.

Las pymes han adoptado rápidamente soluciones de call center basadas en la nube, ya que éstas ofrecen una mayor escalabilidad y rentabilidad. Además, cada vez más proveedores ofrecen soluciones basadas en el modelo de pago por uso o suscripción dirigido a las pymes, con el objetivo de mejorar su posición en el mercado de contact centers en la nube. Este modelo de pago por uso tendrá un impacto positivo en el crecimiento del mercado de call centers basados en la nube.

Más del 40% de los SMB Contact Center se encuentran desplegados en la nube. De esta forma se pueden utilizar los servicios de un proveedor externo para gestionar parte de la infraestructura del centro de atención. A su vez un 20% de estos centros que actualmente utiliza infraestructura On Premise, migrará parte de ella a la nube para brindar soporte a sus estrategias de atención al cliente, de acuerdo con **Aberdeen Group**.

A pesar de que la pandemia del coronavirus ha obligado a implementar el teletrabajo con escasos márgenes de tiempo, el sector del contact center ha conseguido adaptarse a la situación, manteniendo sus estándares de calidad habituales y garantizando la seguridad y privacidad de la información.

El COVID-19 ha puesto de manifiesto que la adopción de tecnologías cloud, que permiten una rápida implementación del teletrabajo, se han convertido en una solución eficiente para garantizar la continuidad del negocio y la calidad del servicio en situaciones de crisis. La etapa de confinamiento es el escenario para revelar las ventajas de implementar el teletrabajo al incrementar la productividad de los agentes, ahorrar costes y facilitar la conciliación de la vida personal y familiar para las pequeñas y medianas empresas de América Latina.

Mantener a una parte de los equipos en remoto se presenta como una opción más que probable ante posibles rebrotes del coronavirus o nuevas situaciones de contingencia. Asimismo, muchas empresas optarán por implementar de forma permanente esta modalidad de trabajo para parte de sus agentes como medida para ahorrar en costos de infraestructura y aumentar la satisfacción de los empleados.

Ventajas del Cloud Contact Center para PyMEs

Fuente: Redes.es

Zendesk Roadshow
México & Centroamérica
AGOSTO 19 - 10AM (CDT)

Invertir en un mundo digital ya no es una opción, sino una necesidad.
Las empresas ahora necesitan adaptarse a la nueva realidad.
¿Cómo es este entorno empresarial, qué ventajas competitivas necesita una marca para sobresalir y cuáles serán los comportamientos de este nuevo cliente?

Acompáñanos en #ZendeskRoadshow México & Centroamérica, el evento dirigido a líderes donde hablaremos sobre las tendencias en #CX de la nueva normalidad y cómo empresas de la región se han adaptado a los cambios del mercado con éxito.

¡Regístrate ahora!

zendesk

Minianálisis

Contact Center: posiciones remotas

Por Nicolás Smirnoff

¿Qué vienen haciendo la mayoría de los centros de contacto en las cuarentenas? Han generado soluciones de teletrabajo de urgencia, muchas veces improvisadas. El desarrollo debe incluir no sólo el puesto del operador en sí, sino también contemplar los software de management. No es sencillo, si se hace bien.

Con más trabajo a distancia, crecen las ventajas del cloud, que en los contact centers de América Latina no se veía tanto como en otros rubros del IT. Vale aprovechar la tendencia: el cloud es mucho más de lo que parece, y se aprende embebiéndose en él.

Contact Center como servicio, Colaboración como servicio, PBX como servicio... son todas variantes que se vuelven posibles, con el gran incentivo de pasar a Opex la mayoría de los Capex.

Ganar en manejo remoto, superar mucho más que antes las limitaciones del hardware, y sobre todo desarrollar nuevas vetas que surgen de los ecosistemas cloud. Vale leer el informe de adelante... todo se combina con todo en los nuevos tiempos.

Tecnovoz: Teletrabajo como variable en el Contact

Afirma, **Gerardo Andreucci**, director de **TecnoVoz**: 'Implementar una modalidad de teletrabajo va más allá de la tecnología. Hay cuestiones de logística y eso no es tan inmediato como todos quisiéramos. Porque instalar un puesto es rápido, pero la logística de las terminales, que los enlaces funcionen, sumado a las cargas de tráfico que deben soportar las redes hacen que esto sea una tarea titánica'.

Gerardo Andreucci, director de TecnoVoz

'Considero que si hay un momento para aplicarlo es este. Porque necesitamos más que nunca hacerle al cliente viable la continuidad de su negocio, la posibilidad de crecer con mínimos riesgos, acompañarlo en un proceso de reingeniería y reordenamiento. De esto hablamos cuando hablamos de negocios empáticos, ya no se trata de consultoría, sino que desarrollamos un proceso humano, porque cuando el mundo se complejiza como pasa ahora ya no se puede planificar la estrategia y mucho menos la táctica. Creo que tiene que ver más la innovación, la creatividad y la empatía'.

'El teletrabajo no es solo trabajar desde casa, sino contar con todos los elementos necesarios para hacerlo. Y no todas las empresas están en un proceso de transformación digital que les permita no tener papeles en su escritorio. Quienes no estén en ese proceso avanzado van a tener que transitarlo con algún dolor en el medio'.

Andreucci, finaliza: 'Creo que a nivel humano y psicológico en un call center, existe una catarsis entre los agentes cuando están en los sites, ahora la catarsis se tiene que hacer con la familia o solo. Además, en este momento la mayoría está atendiendo emergencias, no solo de salud sino de todo tipo. Se tiene que analizar todo contra reloj, también el hecho de pasar gente de otros sectores al de atención al cliente por la demanda, pasan gente de áreas de desarrollo, administración a atender llamadas de clientes o público en general'.

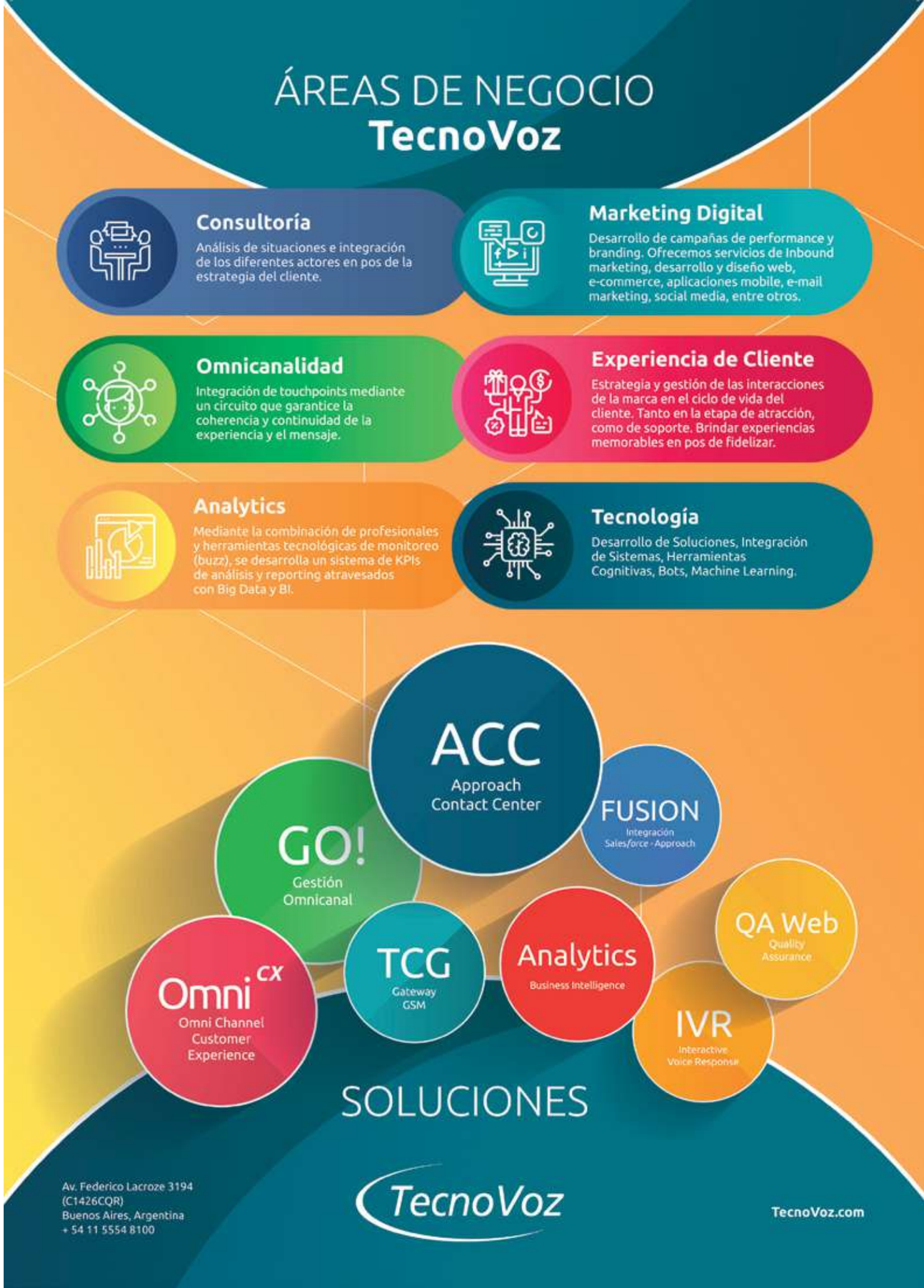
Aspect, valor agregado en movilidad remota

Jose Ubilla, Sr Manager, Solutions Consulting de **Aspect** señala: '**Aspect** tiene una visión holística en la creación de sus productos con el fin de utilizar tecnologías que permitan la humanización del contacto con clientes y de la fuerza de trabajo al mismo tiempo que se cumplen con los objetivos empresariales de negocios. Las tecnologías de **Aspect**, en particular para la modalidad remota, habilita a las empresas a ofrecer opciones de trabajo remoto sumamente flexibles y orientado a resultados, abriendo la puerta a los empleados remotos a tener un mayor balance entre la vida profesional y la personal, con mayor enfoque, mayores eficiencias y mejorando significativamente la productividad.

Jose Ubilla, Sr Manager, Solutions Consulting de Aspect

'Dentro de los desarrollos específicos para teletrabajo que podemos mencionar están las aplicaciones ligeras basados en tecnologías http que permiten la utilización de PCs ligeros y tabletas para el trabajo remoto; las aplicaciones de supervisión que habilitan a supervisores a administrar a su fuerza de trabajo remoto y las aplicaciones de gamificación que permiten crear y mantener elementos de motivación para los empleados remotos'.

Por último, Ubilla resalta: 'En **Aspect** hemos tenido muchos casos de éxito de clientes a partir de la implementación de esta modalidad, dentro de los segmentos destacados encontramos bancos, BPO, aseguradoras y empresas de salud'.



Belltech, alternativas para movilidad remota

Belltech ofrece soluciones de oficinas extendidas en donde destaca su solución *Belltech Home Office* .

Las compañías requieren que sus aplicaciones críticas para el negocio se mantengan funcionales y con buenos tiempos de respuesta independientemente del lugar donde se encuentren los usuarios. En **Belltech** cuentan con la tecnología para ayudar a sus clientes a cumplir con sus objetivos de negocio. La pandemia ha obligado a los compañias a enviar sus trabajadores a su hogar, lo cual ha significado un esfuerzo extraordinario para conectarlos a la red corporativa, con las complejidades de seguridad en el acceso que ello implica.

El mundo cambio y el trabajo remoto es una realidad, extender la red corporativa hacia los mobile workers se convierte en una necesidad imperativa. Asegurar un despliegue rápido y eficiente es una condición de negocio para cumplir con las expectativas de cada compañía. La independencia del medio de conexión permite la movilidad requerida por las compañías para desarrollar su negocio en un contexto de constante cambio.

Belltech Home office ofrece los siguientes beneficios: Extiende los servicios corporativos de voz y datos a sus colaboradores de forma segura y sencilla; mantiene los mismos servicios de seguridad fuera de tu organización; te mantiene siempre conectado sin realizar configuraciones complejas; la movilidad te permite trabajar desde cualquier lugar; y ofrece un monitoreo en línea del uso de las aplicaciones.

InConcert, el valor de las videollamadas en UX

De acuerdo con **InConcert**, el uso de la videollamada para mantener el contacto entre familia, amigos y colegas ha sido la gran tendencia en las telecomunicaciones en lo que va del 2020. El distanciamiento social encontró en este canal visual un aliado para mantener la cercanía en la comunicación, y muchas empresas lo han adoptado para el contacto con sus clientes.

Lo cierto es que la posibilidad de mantener el cara a cara de forma virtual trae muchas ventajas para las empresas. Además de permitir a los clientes y agentes respetar las precauciones sanitarias, con las videollamadas en el contact center se genera un contacto más humanizado, sin la limitación de la distancia.

Las videollamadas mejoran enormemente la experiencia del cliente en múltiples sentidos. En primer lugar, permiten sustituir las interacciones presenciales, dando al cliente la comodidad de resolver incidentes, hacer sus consultas o efectuar operaciones que requieran la atención de un agente, sin moverse de su casa.

Muchos dirán que la comunicación a distancia ya la resuelven el teléfono y el chat. Sin embargo, la videollamada da un plus a las interacciones telefónicas; sobre todo aquellas que por su complejidad se benefician del poder visual de este medio. Por eso, la videollamada es un canal idóneo para resolver consultas u operaciones complejas en áreas como las finanzas, salud, seguros, tecnología o inmuebles, por mencionar algunos.

La posibilidad de colocar un rostro a la interacción posibilita, más fácilmente, la construcción de lazos de confianza que son muy necesarios entre el cliente y el agente; más que nada en este tipo de rubros donde muchas veces se intercambia información delicada.

Mitrol, impulsando WebPad

Luciano Gónzalez, Marketing Manager de **Mitrol** indica: '*WebPad* es el nuevo softphone de **Mitrol** diseñado para que los agentes gestionen las interacciones de contacto de forma online a través de un navegador web, facilitando el trabajo remoto de los operadores'.

Luciano Gónzalez, Marketing Manager de Mitrol

'Desarrollado a partir de tecnología *Docker*, integrado con protocolo WebRTC, combina los últimos avances en comunicaciones unificadas, en una misma aplicación. Los operadores del contact center solamente necesitan contar con acceso a una conexión de internet para poder loguearse con sus credenciales habituales, sin importar el lugar en el que se encuentren desarrollando su actividad laboral'.

'Este desarrollo permite gestionar en tiempo real todas las interacciones, provenientes de los canales Voz, Email, Chat, SMS, Facebook, Twitter y WhatsApp; y mantener los datos asociados de cada cliente en un mismo front-end'.

Atento, incorporación de soluciones

Atento incorpora a su compañía las soluciones *Avaya IX Contact Center* para permitir que su personal del Centro de Contacto trabaje desde cualquier lugar y de esta forma, puedan mantenerse seguros mientras dure la pandemia. Pues es primordial disponer de un control para administrar a los agentes, además de poder brindarles capacitación para migrar a esta nueva forma de teletrabajo.

Silvio Roberto Xavier de Mendonça, CIO Global de **Atento**: '**Avaya** fue uno de los principales socios que nos apoyó en la implementación de agentes remotos. La relación entre **Avaya** y **Atento** se fortaleció con este evento que estamos atravesando; es un socio que nos abrió las puertas y nos ofreció toda su capacidad, sus licencias y todo el soporte técnico para ayudarnos a tener un poco más de tranquilidad y fluidez en el proceso de llevar a todos los agentes a trabajar de forma segura y remota desde su hogar. Es algo que **Avaya** ha hecho con asertividad'.

Nuance: junto a Cabify, mayor IA conversacional

Nuance anuncia que **Cabify** ha incorporado su plataforma de interacción inteligente, *Intelligent Engagement Platform* para ampliar las posibilidades de su canal digital de servicios de atención al cliente y mejorar así la comunicación y experiencia de sus clientes. La IA conversacional de Nuance combina la automatización con la asistencia humana, proporcionando un servicio personalizado a los usuarios.

Marco Piña, director de Nuance

Marco Piña, director de **Nuance** Enterprise España: 'Nuestro objetivo es ayudar a las organizaciones a liberar a sus empleados de ciertas tareas para que sean más eficientes y estratégicos para sus negocios, y estamos encantados de poder ayudar a Cabify a lograrlo. Como empresa con ambiciosos planes de crecimiento, Cabify ha colocado la experiencia del cliente en el centro del negocio, algo que creemos es la decisión correcta'.

Cabify ha confiado en la experiencia de Nuance para implementar 'ABI', su asistente virtual, y gestionar las solicitudes y preguntas tanto de clientes como conductores en distintos idiomas, garantizando que los agentes físicos tengan el tiempo y la capacidad para abordar servicios más complejos. ABI ayuda respondiendo rápidamente las consultas de los pasajeros y de los conductores resolviendo cualquier tipo de duda relacionada con el trayecto o uso de la aplicación y dando soporte en la gestión de la documentación del conductor.

Zendesk, eficiencia en la relación con el cliente

Más del 70% de los fundadores y tomadores de decisiones informaron que no tienen una estrategia formal de atención al cliente. Este fue uno de los hallazgos de *The Startups CX Benchmark*, un informe realizado por **Zendesk** en el que analiza a más de 4.400 PyMEs nuevas empresas de todo el mundo que se encuentren en etapa inicial.

Jeff Titterton, director de Marketing

Jeff Titterton, director de Marketing de **Zendesk**, afirma: 'Las nuevas empresas que desean sobresalir deben invertir en construir una base sólida en la experiencia del cliente desde el principio. Los clientes esperan más de las empresas, independientemente de su tamaño, edad o industria. Tener una atención al cliente diferenciada puede ser la diferencia entre dejar de escalar y convertirse en una startup exitosa y de rápido crecimiento'.

El reporte muestra que, dentro del grupo analizado aunque no existe un enfoque de negocio único, las historias de éxito tienen una cosa en común: la capacidad de proporcionar un apoyo más integral a los clientes desde el principio. Por este motivo, muchas empresas se están perdiendo la oportunidad de ofrecer experiencias que las distingan de su competencia y de esta manera, asegurar un éxito comercial a largo plazo.

LinkSolution, ventas & integración

LinkSolution es una empresa argentina de Contact Center & IT que garantiza servicios de calidad, tecnología de última generación, personal especializado, procesos inteligentes y seguimiento constante de cada proyecto. La compañía se focaliza en la generación de valor al Cliente a partir de administrar interacciones complejas.

Leads Solutions es un servicio integral que nace para ayudar a las empresas a incrementar sus ventas y fue diseñado para ser adaptado a cualquier tipo de industria. Para ello se creó un sistema que califica y filtra a los clientes potenciales permitiendo que su equipo de ventas disponga de contactos fiables, de calidad y los interesados que sólo desean adquirir sus productos.

A través de *Lead Solutions*, permite que las empresas cuenten con una integración de: contacto, validación, auditoría y encuestas. Esto genera que los usuarios ahorren dinero, tiempo, incremento de ventas y puedan conocer de forma real a sus potenciales clientes. Se han validado más de 500.000 leads lo cual permite crear una solución y proceso para gestionar en forma correcta y eficiente los potenciales clientes que ingresen por las diferentes vías de contacto.

Unify, comunicaciones más flexibles

Unify potencia la solución *OpenScape 4000 V10*, la cual brinda más flexibilidad para las comunicaciones en cualquier momento y en cualquier lugar y las mejoras de SIP Trunking.

Tanto OpenScape 4000 V10 como OpenScape Manager V10 están disponibles desde el 2 de junio de 2020. Las versiones actualizadas continúan satisfaciendo las necesidades del cliente al agregar mejoras de SIP Trunking, incluido el inter funcionamiento con *Microsoft Teams*, cliente mejorado flexibilidad con nuevos dispositivos TDM y funcionalidades de seguridad mejoradas para garantizar la continuidad del negocio con alta confiabilidad.

OpenScape 4000 V10 cuenta con muchas funciones que admiten una colaboración de equipo virtual mejorada, flexibilidad excepcional, seguridad y confiabilidad sólidas, protección de inversión superior y comunicaciones rentables. Con su alta disponibilidad y su potente rendimiento, aborda las oportunidades comerciales para empresas medianas y grandes.

Vocalcom, teletrabajo & cloud

Andrés Braceras, Country Manager Southern Cone

Comenta **Andrés Braceras**, Country Manager Southern Cone de **Vocalcom**: 'El primer semestre del año ha sido una etapa muy movida ya que como todas las compañías hemos tenido que adaptar nuestras operaciones locales y globales junto a las operaciones de nuestros clientes, debido a la situación mundial provocada por la pandemia. Esto ha hecho que trabajemos en las migraciones de las operaciones de más del 90 % de nuestros clientes a la modalidad WFH en tiempos record de alrededor de entre 24 a 48 hrs., teniendo que sortear restricciones de políticas de seguridad informática entre otras'.

'Hoy podemos decir que todos nuestros clientes se encuentran trabajando bajo modalidad remota sin ningún inconveniente. Además, en junio 2020 hemos lanzado al mercado nuestra nueva plataforma *Vocalcom Hermes360*, que para nosotros es un gran logro ya que se trata de una evolución a la plataforma ya conocida y multi premiada Vocalcom Hermes.Net, donde se agregan integraciones a mayores canales de contactación con los clientes, interfaces modernas, integraciones con IA, Chatbots y Voice Bots entre muchas de los grandes cambios que estamos ofreciendo al mercado de Contact Centers'.

'Como nuestra plataforma es nativa web y además contamos con ambientes Cloud propios distribuidos por todo el mundo, para dar servicios SaaS y PaaS, venimos ofreciendo descentralización de los Contact Centers desde hace mucho tiempo, por lo tanto para nosotros y nuestros clientes, estas migraciones han sido muy naturales y rápidas sin mayores complicaciones, manteniendo a nuestros clientes productivos todo el tiempo'.

Apex, eficiencia & trabajo remoto

Patricio Ríos Carranza, Co-CEO

Señala **Patricio Ríos Carranza**, Co-CEO de **Apex America**: 'Atravesamos una primera mitad del año muy intensa, trabajamos para adaptarnos en un plazo muy corto a una nueva realidad, muy disruptiva respecto a la que veníamos acostumbrados. Nos focalizamos en la salud y experiencia de nuestros colaboradores y eso fue lo que nos permitió anticiparnos a la cuarentena, migrando nuestras operaciones a remoto para seguir brindando servicios a nuestros clientes prácticamente sin ningún impacto. El compromiso y el esfuerzo de todos los que formamos Apex hizo que este proceso, que parecía imposible hace unos meses, sea hoy una realidad, y que la experiencia de nuestros clientes se mantenga en niveles de excelencia, lo cual nos abrió inclusive nuevas oportunidades, tanto en el mercado tradicional como en el digital'.

'En este contexto inicialmente incierto, nos enfocamos en trasladar toda nuestra experiencia hacia el teletrabajo para garantizar a nuestros clientes la misma calidad de servicio de manera inmediata, y luego ofreciéndoles nuestras herramientas digitales para mantener los altos estándares de performance de manera constante'.

DISEÑO: www.3nodos.com

PINES, soluciones avanzadas adaptables a todo **Contact Center**

NICE Intent. Insight. Impact.

- Análisis de interacciones multicanal con tecnología Neural Phonetics
- 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

PINES S.A. Proyectos Informáticos Especiales

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

inConcert

Ominchannel Intelligent Software

inConcert
Video Contact Center

Una imagen vende más que mil palabras... y también mejora la experiencia de tus clientes. Obtén mejores resultados con video-chat y video-call.

Descubre el potencial de la Videollamada y el Video-chat

Nuestro Video Contact Center te ayuda a construir relaciones de confianza dándole un toque humano a los contactos importantes. Obtén más ventas, personaliza la experiencia con tus clientes, brinda un soporte más eficiente y dinamiza las comunicaciones en tu centro de atención.

Mejora la experiencia

Brinda a tus clientes una atención más personalizada, humana y eficiente.

Obtén más ingresos

Aumenta las conversiones en tus páginas web y detecta nuevas oportunidades de ventas.

Reduce costos operativos

Minimiza los tiempos de atención y mejora la productividad de los agentes.

inConcert Microsoft

www.inConcert.com
/inConcertCC /inConcertCC /inConcert

CAD Solutions: teletrabajo & productividad

De acuerdo con **CAD Solutions**, la imposición de la cuarentena ahorró años de transición entre el modelo presencial y el virtual. Entendiendo que el trabajo no es un lugar físico, sino una actividad, las empresas se vieron obligadas a establecer nuevas formas que rompieron con prejuicios, estándares y condiciones laborales.

La compañía acompaña a sus clientes a desarrollar sus proyectos con las mejores herramientas de colaboración de hardware y software, logrará resultados excelentes. Pero ¿cómo facilitamos el teletrabajo, sin perder productividad, descuidar el confort, la concentración y manteniendo los vínculos laborales?

Apostar a soluciones en la nube, garantiza que la información fluya en tiempo real y sea accesible. Es por eso que recomiendan tecnología como *Autodesk BIM 360*, gestionando el proyecto en la nube, logrando una interacción continua y fluida en tiempo real, aumentando productividad, reduciendo errores y construyendo trazabilidad de cada acción.

Además, soluciones web como *Adobe Sign*, agilizan los procesos en distintos departamentos, implementando flujos de aprobación a través de firma electrónica, a partir de definir roles y permisos. Sumarles confort a los usuarios, a través de una webcam **Logitech**, y la excelencia de auriculares y speakers **Jabra** terminan de componer el microclima óptimo para lograr un exitoso teletrabajo.

NICE Actimize, galardonada por *Quandrant Knowledge Solutions*

Craig Costigan, CEO de NICE Actimize

NICE Actimize ha sido calificado por la firma global de asesoría y consultoría **Quadrant Knowledge Solutions** como líder global de tecnología en su informe *SPARK Matrix*: *Gestión del fraude empresarial* 2020.

Craig Costigan, CEO de **NICE Actimize**: 'La creciente complejidad de los ataques de fraude, particularmente en un año afectado por la pandemia COVID-19, requiere una mayor sofisticación en la gestión del fraude empresarial. IFM-X, nuestra sólida plataforma de gestión de fraude empresarial que proporciona detección de fraude en tiempo real minimizando pérdidas y mejorando la experiencia del cliente, ha impulsado nuestro éxito en el mercado. Continuamos haciendo importantes inversiones en aprendizaje automático, gestión de datos y análisis avanzados que mejoran aún más nuestra plataforma de gestión de fraudes'.

SPARK Matrix de **Quadrant Knowledge Solutions** proporciona un panorama general de los participantes clave del mercado y una representación visual de su posicionamiento, junto con información estratégica sobre cómo cada proveedor clasifica en relación con sus competidores en varios ejes que representan una gama de parámetros de rendimiento que coinciden con la excelencia tecnológica y el impacto en el cliente.

Infobip, experiencias conectadas para los clientes

Adrian Benic, VP de Productos de Infobip

Infobip anuncia el lanzamiento de *Conversations*, una nueva solución de *contact center* que permite a las empresas integrar los canales de comunicación más populares del mundo.

Adrian Benic, VP de Productos de **Infobip**, señala: 'Los clientes de hoy esperan poder contactar a una empresa en cualquier momento, desde cualquier lugar y en el canal de su elección. *Conversations* ayuda a las marcas a proporcionar esto al tiempo que garantiza que mejoren la experiencia del cliente a través de conversaciones contextuales. La solución permite a las empresas ofrecer soporte omnicanal a los clientes a través de una única interfaz para agentes. Los servicios de mensajería como Facebook Messenger, WhatsApp, Live Chat, SMS y chatbots internos se pueden administrar a través de esta solución'.

'Muchos negocios se esfuerzan por ofrecer una experiencia única al cliente, pero luchan por hacer la transición entre la variedad de canales y tecnologías que existen en el mercado. *Conversations* reúne estos elementos en una plataforma accesible que permite a las empresas ofrecer la mejor experiencia al cliente al tiempo que reduce las ineficiencias costosas'.

Net2phone, crecimiento anual del 50%

Net2phone se está convirtiendo en referente nacional en la transformación del sistema de telecomunicaciones a través de la migración de plataformas de negocio en la nube, con procesos de movilidad seguros. La multinacional ingresó al mercado colombiano hace 2 años y ha logrado su consolidación al reportar un crecimiento del 50% anual en el país, posicionando a Colombia como líder en el uso de esta tecnología en la región.

De acuerdo con **Fabio Szuldiner**, Sales Director de **Net2phone** para Colombia: 'Durante más de 20 años la compañía ha estado invirtiendo en innovación y en el desarrollo de plataformas de comunicación inteligentes para acompañar el crecimiento del sector. Colombia es un país que está evolucionando aceleradamente y es uno de los mercados más fuertes en telefonía IP, representa un 20% de nuestras operaciones en Latinoamérica y cuenta con más 300 agentes que ofrecen cobertura en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla'.

Autenticación de Nuance y prevención de fraudes www.nuance.com/fraud

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 y 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 hasta la fecha

8 mil millones
de transacciones procesadas

8 de las 10
mayores empresas de telecomunicaciones del mundo han implementado la biometría

89 segundos
de reducción de AHT en los centros de contacto

191% de ROI
en 10 meses por los clientes de Nuance

90%
de detección de intentos de fraude

NUANCE

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

Verint, destacando por aplicación de IA

Verint anuncia que **KMWorld** lo ha reconocido como un pionero en su lista *'AI 50'* y un líder en gestión del conocimiento en las 100 empresas anuales más importantes. La lista reconoce a las empresas que son innovadoras en el avance de sus productos y capacidades para cumplir con los requisitos cambiantes de los clientes, ya sea que estén utilizando las tecnologías de IA más nuevas disponibles o que continúen con enfoques probados y comprobados.

Nancy Treaster, SVP y gerente general de Operaciones Estratégicas de Verint

Verint Knowledge Management es una solución fácil de usar que funciona de forma inmediata, lo que ayuda a proporcionar beneficios inmediatos con una rápida implementación en la nube. Con tecnología patentada de IA, la solución presenta potentes capacidades de búsqueda cognitiva y autoaprendizaje. Estos, combinados con el soporte completo de API y la automatización inteligente, agilizan drásticamente la divulgación y el intercambio de conocimientos. El resultado es un contenido coherente y relevante que satisface las necesidades del cliente en todos los canales, incluidos la web, el centro de contacto, los dispositivos móviles, los asistentes virtuales y más, lo que ayuda a las organizaciones a mejorar la eficiencia empresarial y elevar la experiencia del cliente.

Nancy Treaster, SVP y gerente general de Operaciones estratégicas de **Verint** indica: 'Nos sentimos honrados de seguir siendo reconocidos por la industria de gestión del conocimiento. Nos propusimos redefinir la gestión del conocimiento mediante el uso de IA avanzada, que proporciona innovación constante. Estamos encantados de cómo ha sido recibido por nuestros clientes y la industria'.

SeyTech, operatividad para Contact Center

SeyTech se encuentra promocionando productos de la línea **Jabra** que impulsan la productividad laboral del Contact Center, entre ellos se encuentran los *Jabra Serie Biz,* auriculares ligeros para aquellos que desean una excelente calidad de sonido. Está diseñado para sobrevivir en un contact center de alto rendimiento, con lo que necesitará cambiar menos de auriculares, necesitará menos tiempo de inactividad y reducirá el coste total de la propiedad.

Jabra Engage 50 Stereo/ Mono

Para las aplicaciones de contact center, tanto físicas como en la nube *Jabra Engage 50 Stereo/ Mono* es el auricular digital ideal para mejorar la satisfacción de los clientes. Cuenta con un potente chip de procesamiento en la copa que ofrece una funcionalidad avanzada, incluyendo datos de análisis de llamadas. El mismo es un auténtico auricular digital que posee luz indicadora de estado, realiza análisis de llamadas y pueden utilizarse para PC y dispositivos con conector USB-C.

Por último **SeyTech** ofrece *Jabra Express*, una herramienta de analítica y gestión de auriculares inteligentes, segura y gratuita. Habiendo invertido en auriculares de gama alta para aumentar la productividad empresarial, ahora es el momento de hacer el mejor uso de sus activos y llevar el trabajo de su equipo al siguiente nivel. La administración inteligente de activos es lo mejor de sus dispositivos, hoy y mañana. Esta herramienta es un software que soporta los principales sistemas operativos, realiza analítica que ayuda a sus agentes y complace a sus clientes; y garantiza una gestión flexible y gratuita.

Teleperformance, optimismo futuro

Salvador Martínez, CEO de **Teleperformance México**: 'Es un año difícil para hacer previsiones porque nosotros teníamos un plan y luego ha llegado el Covid y lo ha revuelto todo. Nosotros hemos contratado cinco mil personas, entonces eso te da una idea de cómo está nuestro mercado y la confianza que nos están dando los clientes.

México, además, siempre ha sido un entorno atractivo para el mercado de servicios en general y para el mercado de servicios digitales que nosotros hacemos, pues para Latinoamérica, México tiene un español muy neutro y muy bien aceptado para Estados Unidos. Siempre ha sido un mercado fuerte y seguimos creyendo que a pesar del entorno, este año es un año especial. Las perspectivas son muy buenas y lo demuestra lo que nos ha pasado en los tres últimos meses.

Altitude, gestión ágil centrada en UX

Altitude es identificada por segundo año consecutivo como Innovadora en el *Aragon Research Globe for Intelligent Contact Centers, 2020*.

Alfredo Redondo, CEO de Altitude

En un mercado cada vez más automatizado y definido por la crisis de la COVID-19, la capacidad de las empresas para resolver los problemas de atención al cliente rápidamente se ha vuelto aún más importante. Por eso, resulta urgente identificar a los proveedores de Contact Center más importantes y examinar cómo las organizaciones están evolucionando para conseguir UX ágil y completa.

Uno de los aspectos más singulares de la compañía es que permite a los agentes realizar videollamadas, incluye chatbots en los diferentes canales de comunicación, como **WhatsApp**, **Twitter** o **Facebook Messenger** y, además, dispone de agentes en remoto, facilitando al cliente una experiencia omnicanal rápida y personalizada. Por otro lado, el creciente número de partners incrementa la presencia de **Altitude** en múltiples industrias, como servicios financieros, organizaciones gubernamentales, sector salud, comercio minorista y telecomunicaciones, entre otros.

Alfredo Redondo, CEO de **Altitude** señala: 'El reconocimiento a la innovación asignado por este estudio, es un reflejo de nuestro trabajo diario para ofrecer siempre la mejor experiencia a nuestros clientes'.

VOCALCOM Hermes360

La solución de Contact Center de última generación.

Flexible, intuitiva y completa:
La solución del Contact Center Vocalcom Hermes360 optimiza la productividad de los agentes y brinda la mejor respuesta a cada cliente, independientemente de cuál sea el canal de comunicación.

Fácil uso. Agilidad. Rendimiento.

- Una interfaz intuitiva de última generación
- La mejor tecnología Inbound y Outbound
- Fácil integración con tecnología AI
- Una herramienta omnicanal con acceso a todas las redes sociales
- Supervisión en tiempo real con Dashboards personalizables
- Disponible en Cloud o en On-Premise con seguridad reforzada

CRIC es todos los días:
las soluciones en Pandemia, y después

Como cada año, el Panel de Soluciones del CRIC se dividió en dos partes, esta vez con siete participantes cada uno

Entre ambos paneles, se llegó a una buena conclusión: lo digital vino para quedarse, pero se puede ayudar mucho en la evolución.

El **Congreso Regional de Interacción con Clientes**, **CRIC**, asumió con la pandemia un formato online permanente, bajo el slogan 'CRIC es todos los días'. Con foco en los segmentos de Customer Experience (CX) y Contact Center, ahora llevó a cabo su tradicional 'Panel de Soluciones', que en dos grupos, despliega a principales sponsors para destacar sus desarrollos y debatir sobre el mercado.

Esta vez los ejes fueron '¿Qué soluciones se destacan durante la pandemia?' y '¿Cuáles se potencian para la post pandemia?', generándose muy buenos reflejos de mercado. Sobre todo, se destacó que las cuarentenas sirvieron para que muchas migraciones a digital y cloud se aceleraran, prometiendo mantenerse buena parte de ellas luego del regreso de la normalidad. El desafío para proveedores y usuarios, es aprovechar esto para saltos de calidad adecuados a cada empresa. Tras la migración se vienen procesos de optimización, inteligentizacíon, automatización, con IA. Hay mucho por hacer.

Como cada año, el Panel de Soluciones del CRIC se dividió en dos partes, esta vez con siete participantes cada uno

Entre ambos paneles, se llegó a una buena conclusión: lo digital vino para quedarse, pero se puede ayudar mucho en la evolución

Por ejemplo, en el primer grupo **Fernando Riedel** de **CenturyLink** dio un muy buen paneo de cifras: que sólo del 10 al 15% de la población argentina puede trabajar en forma remota, 3,3 millones de los 45 millones que tiene el país. Pero ya el 54% de ellos se mueve en formato home, 74% en un mixto, y se comprobó que manejar los recursos en vivo es varias veces más caro que remot. Entonces, lo que sigue es optimización y automatización de las herramientas digitales.

Fernando Guerrero de **Tecnovoz** destacó que el quid de las empresas en pandemia más que de tecnología ha sido operativo, y que lo clave de aquí en más son migraciones inteligentes que se adapten a lo que el cliente necesita y quiere llegar. **Nicolás Acosta** de **Grupo CESA** remarcó el despegue de su oferta cloud, y que cada empresa debe adaptarse a la nueva realidad, que es por lo menos híbrida.

Para **Ezequiel Blanca** de **CyT**, en pandemia viene teniendo mucho éxito su solución de conectar los celulares de una empresa y hacer que los empleados ociosos colaboren en más tareas cuando los directos se tapan. **Marina Nicola** de **Emblue** señaló que sus clientes se volcaron a digitalizar procesos core, como facturación o cobranzas, y que de ahora en adelante se viene la era del Tiempo Real.

Matías Rozenfarb de **Keepcom** enfatizó que se potenciaron mucho sus soluciones de Customer Experience y de bots por escrito y regionales. **Natalia Martín** de **Poly** vio disparar la demanda por sus soluciones de video indidividuales, y de aquí en más tan importante como el pasaje al home office, es cómo medir ese trabajo.

En el segundo grupo, **Juan Pablo Stamati** de **Avaya** destacó tres áreas como de gran desarrollo en pandemia: canales digitrales, workforce optimization y mitigar la falta de contacto, con *Avaya Spaces*, etc. El gran desafío que viene es lograr autogestión, tanto de los empleados como los usuarios, para usar más y mejor los portfolios.

Según **Mercedes Fonseca** de **Jabra**, es clave la flexibilidad, tener un gran abanico de opciones para que el usuario pueda modular hasta llegar a lo que quiere. **Cecilia Freccero** de **Witadvisors** enfatizó el tener 'Oido para el cliente': que hay que avanzar en Customer Experience y digital, pero la voz y el contacto, las emociones, seguirán marcando el paso.

Jorge Pereyra de **Expand** mencionó que muchas empresas incluso grandes, en la pandemia debieron solucionar temas de base, como poder enviar facturas. Hay que transformar mucho pero desde los basics, y en entornos híbridos, ni cloud puro ni on premise. **Martín Ugarte** de **Interaxa** dijo que whatsapp es la solución más demandada del momento, y que la automatización con agentes virtuales para un mejor CX es lo que toma fuerza.

Christian Moreno de **Nuance** fue quien más foco hizo en la seguridad: con todo lo que trae el Covid, se dispararon los fraudes; la era digital avanzará si la seguridad, y en particular opciones como biometría, avanzan con ella. Y **Nicolás Prodosvky** de **Yoizen**, enfatizó que aumentaron x 10 las transacciones de automatización. Pero esto hay que apalancarlo de aquí en más, para que el salto se sostenga en ROI y valor.

Nicolás Smirnoff, director de Prensario TI Latin America, fue el moderador de ambos paneles. **Juan Pablo Tricarico**, director del **CRIC**, cerró los testimonios: 'En toda América Latina somos una buena referencia. Las cuarentenas obligan a evolucionar, y ante entornos nuevos, más necesidades surgen. Seguiremos generando abundante contenido todo el año'. La web para ver los paneles completos es www.criclatam.com.ar

logitech
WEBCAM
Cámaras web ultra HD para videoconferencias y streaming.
Un nuevo punto de referencia para la video colaboración remota.
Productos Plug & play

Jabra GN
SOLUCIONES
PanaCast, única videocámara 4k con 180° de campo visual.
Headset y Speakers profesionales con sonido HD para mayor concentración en llamadas.
Productos Plug & play

Targus
DOCKING
Accesorio para estación de trabajo portátil. **Todas las conexiones más útiles en un solo dispositivo.**
Productos Plug & play

SeyTech Servicios y Tecnología
Distribuidores mayoristas de las principales marcas de dispositivos tecnológicos para teletrabajo y video colaboración profesional.
Escanee el QR para registrarse en nuestra Comunidad Seytech
Contacto
info@seytechla.com
Argentina, Chile, Perú
Véa nuestras soluciones
seytechla.com
Somos su socio estratégico de negocios. Tenemos Stock con pronta entrega

TigoUne, datacenter de avanzada

TigoUne es una empresa de tel ecomunicaciones colombiana creada en 2006, propiedad de **Grupo EPM** y de **Millicom International Cellular, S.A.** Presta sus servicios de telecomunicaciones a nivel nacional y con su marca **Orbitel** también cuenta con presencia en Canadá, Estados Unidos y España (con servicios de larga distancia y telefonía móvil por medio de **Orbitel** Móvil).

Marcelo Cataldo, presidente de TigoUne

Tras 18 meses de construcción, en octubre pasado la compañía inauguró su datacenter Titanium en el municipio de Cota. Este moderno datacenter cuenta con un total de 10.000 m2 y tiene la capacidad para alojar 270 racks de servidores para almacenar y manejar miles de petabytes. Con esta instalación, **TigoUne** busca asistir en la transformación digital de las empresas, no solo nacionales sino regionales y con presencia mundial.

El *datacenter Titanium* se convierte en el primero de Colombia que obtiene la certificación TIER, y entra a ser parte de la gran red global de datacenters de alta disponibilidad y sostenibles con que cuenta la compañía a nivel mundial.

Ingenium, la firma de consultoría e ingeniería especializada en datacenters, asistió a **TigoUne** en el proyecto, realizando diferentes servicios que fueron indispensables para alcanzar el éxito del proyecto, entre ellos, el diseño conceptual del campus y del edificio administrativo del proyecto, las especificaciones técnicas de éste, la dirección técnica e interventoría del proyecto del datacetner y el comisionamiento del mismo. Además, **Ingenium** fue el responsable de obtener para **TigoUne** la certificación en diseño TIER III del **Uptime Institute**, y estuvo también a cargo de obtener la certificación de la instalación construida TIER III.

Entre los servicios que ofrece el datacenter, se encuentran cloud servers, almacenamiento y recuperación, escritorios virtuales, ciberseguridad o IoT. A su vez, tiene una capacidad de hasta 270 racks de servidores que son capaces de almacenar y manejar miles de petabytes. Todos estos servicios están disponibles para organizaciones privadas, públicas o híbridos. Además, sin importar el tamaño, cualquier empresa desde micro hasta grandes puede adquirir sus servicios.

De acuerdo con **Marcelo Cataldo**, presidente de **TigoUne**, la inversión en este datacenter promueve la economía digital en Colombia gracias a los beneficios que ofrece la gestión de datos mediante almacenamiento remoto y computación en la nube. ‘Este tipo de proyectos sirve mucho más que para tecnología: es una forma de acompañar a nuestras empresas y apoyar el crecimiento y el desarrollo del país’.

Universidad Politécnica Salesiana, mayor escalabilidad

La **Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador** es una institución de educación superior que fue fundada el 5 de agosto de 1994 en la ciudad de Cuenca y tiene sedes en Quito y Guayaquil. Se caracteriza por la educación técnica y cristiana que imparte a sus estudiantes.

Diego Marcelo Quinde Falconi, secretario técnico de TI de la Universidad Politécnica Salesiana

Al usar diferentes tecnologías de su proveedor, la Universidad Politécnica Salesiana estaba teniendo dificultades para satisfacer las demandas de los estudiantes para obtener acceso rápido y confiable a aplicaciones avanzadas de aprendizaje en los campus de las ciudades ecuatorianas de Cuenca, Guayaquil y Quito.

La universidad implementó tres chasis para servidores *blade UCS* de la *serie 5108*. En su centro de datos principal en Cuenca, un chasis contiene cinco servidores *blade Cisco UCS* de la *serie B200 M3*, mientras que otro tiene cuatro servidores blade de la serie B200 M3 para alta disponibilidad. El tercer chasis, con cuatro servidores blade, está en un centro para recuperación tras desastres en Guayaquil.

Los servidores, controlados por *Cisco UCS Manager* e integrados con *VMware vCenter 5* y *vSphere 5 Enterprise Plus*, están vinculados mediante seis interconectores de estructura *UCS* de la *serie 6200* de **Cisco** a un núcleo basado en switch *Cisco Catalyst* de la *serie 6506-E*. El almacenamiento es en un clúster *NetApp FAS2240*.

En el siguiente paso, la universidad creó redes inalámbricas entre los campus. Están basadas en puntos de acceso y switches Catalyst de la *serie 2960* de **Cisco**. La infraestructura está asegurada por dispositivos de seguridad web de Cisco, firewalls de próxima generación *Cisco ASA* de las series *5500-X* y *5545-X* y dispositivos de seguridad adaptables *Cisco ASA 5512-X*. La administración inalámbrica se hace a través de un controlador inalámbrico Cisco 5508 y Cisco Prime™. El equipo está cubierto por un contrato de servicio *Cisco SMARTnet* de tres años. Por último, la **Universidad Politécnica Salesiana** tiene un sistema de administración *Cisco Unified Communications Manager* para colaboración.

Diego Marcelo Quinde Falconi, secretario técnico de TI de la **Universidad Politécnica Salesiana**, indica: ‘Quería un entorno de TI más fácil de administrar que brindara mayor estabilidad y escalabilidad. Con *Cisco UCS*, obtenemos el mismo desempeño por casi la mitad del costo por blade. Es obvio que los servidores de **Cisco** complementan los switches’.

Edificio de la Universidad Politécnica Salesiana en la ciudad de Cuenca

Summit 360º at home, rompiendo fronteras

Durante los días 7, 8, 9, 14, 15 y 16 de julio se llevó a cabo el *Summit 360º at home*. El evento tuvo una gran convocatoria y fue llevado a cabo hacia toda la región de manera virtual. El mismo estuvo dirigido al sector de tecnologías de información, infraestructura, ciberseguridad, mantenimiento y operaciones e ingenieros especializados, que contó con la participación de importantes conferencistas líderes de la industria y expertos internacionales. Contó con 6 conferencias por día de 30 minutos cada una, mientras que los jueves se adicionó a estas conferencias un panel de expertos.

Esteban Jiménez, CTIO de **AttiCyber**: ‘La ciberseguridad del 2020 ha sido todo un espectáculo, hemos visto ataques nunca antes registrados desde que inicio la pandemia. Hemos visto hasta ahora como el 62% de los negocios están reportando ataques, en donde comparativamente ya se ha superado las cifras evaluadas del año pasado. Tan solo en la mitad del 2020 superamos por mucho al año anterior desde el punto de vista de ataques, la incidencia del phishing y hemos estado registrando 1 ataque cada 39 segundos (unas 2249 veces al día). En este momento estamos en condiciones de reconocer que todas las empresas corren algún tipo de riesgo de sufrir alguna afectación’.

Por su parte, **Adolfo Morales**, Strategy & Marketing Manager México, CA y Caribe de **Eaton**: ‘El internet ha sido el gran habilitador de la revolución industrial 4.0. El modelo de trabajo actual de muchas industrias ha cambiado por completo en los últimos años. La incorporación del Industrial IoT ha sido un paso muy importante’.

Nadya Ruiz, Marketing Manager de DC 360º (centro), junto al equipo de DC 360º

En el marco de su presentación sobre: ‘*Reducción de las emisiones en los sistemas de refrigeración*’, **Miguel Alonso García**, gerente de Ventas Latam para **Stulz**: ‘En relación a la gestión eficiente de nuestros equipos, cualquier kw de energía que podamos disminuir va a ser una disminución del consumo y a su vez una disminución de emisiones al ambiente. ¿Pero como podemos hacer una gestión eficiente? Hay 3 puntos clave que no podemos pasar por alto, los cuales son: caudal de la gestión del aire, la gestión de las temperaturas y las condiciones de funcionamiento, en este último punto hacemos hincapié en las emisiones de free cooling que cada vez son más amplias para poder reducir el consumo’.

Ejecutivos de **Abloy**, **Schneider Electric**, **Grupo Sear**, **Legrand** e **Ingenium** brindaron su punto de vista acerca de las principales temáticas de los Centros de Datos.

Gustavo Demesa, gerente de Ventas y Tecnología de **Legrand**: ‘En la actualidad, los centros de datos se ven afectados por el incremento en la complejidad. Es fundamental mantenerse con los cambios necesarios en la infraestructura, a medida que se complejiza, ya que cada vez surgen más variables que debemos controlar’.

Juan Carlos Ramírez, gerente de Desarrollo Corporativo de **Grupo Sear**: ‘La continuidad del negocio es un punto clave. Las ciudades inteligentes no pueden desarrollarse por completo si el entorno de ellas no funciona de forma perfecta constantemente’.

A modo de cierre, **Marcos Dufau**, director comercial de **Ingenium** llevó a cabo la apertura del último día del evento: ‘Quiero destacar la versatilidad del encuentro, ya que hemos tenido participantes de distintos países de la región. Debemos ver el lado positivo de la pandemia y sentirnos motivados por ser parte de una industria que está en una fase de crecimiento exponencial’.

Los patrocinadores del evento fueron: **Abloy**, **AttiCyber**, **Commscope**, **Eaton**, **Ingenium**, **Legrand**, **MTU**, **Schneider**, **Starline** y **Stulz.**

Miguel Alonso García, gerente de Ventas Latam para Stulz

Marcos Dufau, director comercial de Ingenium

José Alberto Llavot, Gerente de Desarrollo de Negocio e Ing. de Preventa División Secure Power México y Centroamérica de Schneider Electric

Minianálisis

Los dos Tier, en las cuarentenas

Por Nicolás Smirnoff

En los informes de infraestructura que hemos desplegado en los últimos tiempos, hemos marcado la tendencia de los dos Tier: el mercado ha dejado de ser uno solo y se mueve sobre todo en dos niveles, los providers y grandes corporaciones por un lado, con desarrollos TIC de punta para captar el auge cloud; y el resto por otro, con mucha decisión por precio y tercerizando desde servicios a oficinas completas.

En este especial de SMB & Teletrabajo, el foco es el segundo segmento, y vale marcar cómo las cuarentenas potenciaron mucho las migraciones al cloud y la tercerización. Quien tenía todo remoto se adaptó mucho más fácil que quien tenía estructuras propietarias in house. Quien dudaba en el pasaje, avanzó. Y así...

¿Qué mercado nos espera cuando acabe la pandemia? Lo lógico es que la separación de Tiers se vuelva más pronunciada, generando casi una grieta. Y que nuevos sub-segmentos surjan a partir de ello, como por ejemplo canales 'como servicio' vs. los tradicionales integradores. Veremos, pero el tradicional mercado de datacenter parece estar cada vez más lejos en el tiempo.

Schneider Electric, eficiencia energética para PyMES

Roberto Chávez, SAM Business Development Transactional Manager de Schneider Electric

Afirma, **Roberto Chávez**, SAM Business Development Transactional Manager de **Schneider Electric**: 'Para los pequeños y medianos negocios, *APC* by **Schneider Electric** tiene un portafolio de soluciones muy variado y enfocado en abordar el proceso de digitalización continuo que abordan las compañías, buscando a su vez, construir relaciones de confianza y duraderas con nuestros clientes. Sabemos que este proceso de digitalización ha despertado la necesidad en las empresas de construir data centers pequeños en sus instalaciones que les permitan utilizar con alta eficiencia sus plataformas digitales, a estos les llamamos sitios edge'.

'Todos nuestras soluciones responden a las últimas tendencias digitales del por lo que garantizamos a nuestros clientes un despliegue seguro de estas tecnologías y principalmente los soportamos en su desarrollo empresarial. Complementariamente, contamos con la red más amplia de socios de negocios, en el ámbito de distribución, proyectos, y servicios, que están debidamente entrenados y a su vez dispuestos a asesorar a los SMB en todo lo que necesitan'.

'El valor agregado de nuestras soluciones radica en el uso eficiente de la energía y en la reducción de la contaminación del ambiente. Nuestros productos cuentan con certificaciones *Energy Star* o *RoHS* que nos comprometen como empresa a brindar productos que prescindan del uso de sustancias peligrosas durante su manufactura y que se fabriquen bajo un consumo racional de la electricidad. Nuestro compromiso social es muy valorado por las pymes que a su vez resaltan los ahorros que les generan nuestra soluciones en sus datacenters'.

Get to Know Panduit Online Summit: segunda edición

Sandra Matus, Head of Marketing para América Latina

Juan Pablo Borray, Business Development Manager LATAM

Get to Know Panduit Online Summit es un ciclo de eventos virtuales, realizado por **Panduit**, para compartir con el mercado latinoamericano temas actuales en tecnología para IT y OT.

Sandra Matus, Head of Marketing para América Latina: 'El pasado mes de mayo llevamos a cabo el primer Online Summit, cuyo tema estuvo enfocado en como la tecnología es un factor clave para mantener la continuidad del negocio. El próximo 6 de agosto 10:00 hrs (CT – Central Time) estaremos transmitiendo en vivo nuestra segunda edición cuyo tema central girará en torno a como lograr centros de datos eficientes y de alto rendimiento. Esperamos una audiencia de 600 profesionales especializados o enfocados en Centros de Datos de aproximadamente 20 países'.

'**Panduit** es una compañía que cree firmemente en el valor de las alianzas, comunidades y ecosistemas para entregar propuestas tecnológicas y de negocio de gran valor para nuestros clientes y para el mercado en general. Traer este Online Summit es una muestra de ello, queremos ayudar a todos los sectores de la actividad económica a adaptarse al contexto actual y hacer frente a la disrupción digital de una forma veloz y eficiente'.

Respecto al contexto actual, **Juan Pablo Borray**, Business Development Manager LATAM de **Panduit**: 'Hemos visto un correcto funcionamiento de las aplicaciones desde el inicio de la pandemia, esto indica que, en la mayoría de los casos, los centros de datos estaban preparados, ya que han respondido de manera adecuada a los cambios y requerimientos que trajo consigo la crisis sanitaria por covid-19. De igual manera, hemos detectado que muchos proyectos han acelerado su desarrollo, algunos de ellos estaban planeados para concluirse en dos o tres años y han tenido que terminarse antes del tiempo establecido en un inicio'.

Vertiv, variedad de oportunidades para SMB

Daniel de Vinatea, gerente general SSA en Vertiv

Daniel de Vinatea, gerente general SSA en **Vertiv** señala: 'En este segmento se destaca todo nuestro portafolio dirigido a los canales de distribución. Apuntamos a crecer de manera más masiva. Hoy en día, si bien tenemos productos específicos, los combinamos en una solución. Incluso hay soluciones integrales de data center que ya vienen como un producto e integra en un sólo SKU (elemento) el concepto de Data Center para pequeñas y medianas empresas'.

'En la coyuntura actual, además, está muy presente todo lo que tiene que ver con el teletrabajo y la necesidad de estar 100% conectado desde cualquier momento y cualquier lugar. A nivel de seguridad, implementación e infraestructura, las compañías deben revisar cómo están respaldando sus aplicaciones de tecnología para poder adecuarse al home office'.

De Vitanea, finaliza: 'Antes que falencias, nosotros vemos oportunidades. Sugerimos ir hacia las tendencias que están rigiendo en el mundo de la tecnología, en el que 5G va a ser disruptivo en cuanto a la forma en la que nos conectamos, en qué tiempo respondemos, y cómo las máquinas, no solo las personas, empiezan a conectarse y pueden generar almacenamiento y procesamiento. Adicionalmente las SMB hoy deberían ser puntos donde el data center no sea el que tienen en sus oficinas, sino el que está alojado en un collocation o en cloud provider, un data center grande tercerizado. Y la infraestructura que desarrollan las SMB son aquellas que pueden conectar con ese mundo'.

Enterprise Solutions: 'El contexto pone a prueba la adaptabilidad'

Eduardo Pinillos, RSM de Forza en LATAM

Eduardo Pinillos, RSM de **Forza** en LATAM afirma: 'Uno de los pilares de desarrollo de la economía en toda Latinoamérica ha sido el sector de las SMB, pero, aunque pueden concentrar en algunos países de la región hasta el 99% de las empresas, según el **BID** en muchos casos están rezagadas en el acceso o uso que dan a la tecnología, limitándose al correo electrónico o hasta la página web, pero difícilmente integran soluciones de e-commerce o pagos electrónicos'.

'Esta llamada 'Nueva Normalidad' está llevando a cambios en las empresas de todo tamaño, pero principalmente a las SMBs las cuales han digitalizado vertiginosamente sus procesos, como medio para seguir generando ingresos y no morir en el intento, sin embargo, no todas la SMBs conocen como aprovechar los beneficios digitales o lo que tendencias como 5G o IoT traerán'.

Pinillos, finaliza: 'Las SMB deben optar por buscar la mejor tecnología a un costo asequible, que sea muy eficiente, que pueda darles flexibilidad para crecer según se vayan presentando los retos. Nuestras soluciones **Forza** y **Nexxt Solutions** buscan justamente eso, brindar soluciones con la tecnología más avanzada, pero a un costo que pueda ser afrontado por estas SMBs, con equipos 100% eficientes, escalables y con disponibilidad inmediata, logrando que la inversión se haga adecuadamente, y que esta no sea una barrera para desarrollarse, una Infraestructura que sea compatible con la mayor cantidad de opciones del mercado'.

Nutanix, nuevo VP de ventas de canales para América

Christian Goffi, vicepresidente de ventas de Canal para América de Nutanix

Nutanix anuncia a **Christian Goffi** como su nuevo vicepresidente de Ventas de Canal para América de **Nutanix**.

Dentro de la compañía, **Goffi** se centrará en la estrategia de socios de canal y en la ejecución de programas de comercialización en América, para desarrollar programas de ventas y distribución que ofrezcan mayores resultados comerciales a los clientes y socios a través de la cartera de productos de **Nutanix**. Para acelerar el crecimiento en el espacio de nube hiperconvergente e híbrido, y dar un mejor servicio a los clientes, la estrategia de **Nutanix** tiene como elementos clave a sus socios, incluyendo revendedores de valor agregado, distribuidores, integradores de sistemas, socios estratégicos en fabricación de equipos originales y alianzas tecnológicas.

Christian Goffi, vicepresidente de ventas de Canal para América de **Nutanix**, indica: 'Hay una gran oportunidad por delante para que los socios de **Nutanix** evolucionen junto a nosotros en una economía de suscripción, de forma que se minimice la complejidad y se maximice el retorno de valor para nuestros clientes'.

Siemon continúa impulsando su VVCM

Peter Thickett, Product Manager de **Siemon**: 'Con el *VVCM* (Value Vertical Cable Manager), pudimos satisfacer la necesidad del mercado de una solución de gestión de cable vertical rentable y rica en funciones. La retroalimentación directa de nuestros socios de instalación y clientes informó todo el proyecto: 'arregle las tapas a presión difíciles de usar en los productos típicos de la competencia, facilite el envío, el almacenamiento y el ensamblaje, hágalo lo suficientemente flexible como para adaptarse al mundo real aplicaciones, y que sea asequible para los trabajos del día a día'.

'El *VVCM* completa lo que ya era una línea *Value* bastante completa de soluciones de soporte de cableado rentables. Fue diseñado específicamente para integrarse con nuestros *ValueRack* de 2 postes.

BVS, disponibilidad eficiente

Alejandro Zampella, Sales Manager Commercial de BVS

Alejandro Zampella, Sales Manager Commercial de **BVS** afirma: 'Hay una frase conocida que dice: "El pesimista se queja del viento, el optimista espera que cambie, el realista ajusta las velas", y eso hicimos en **BVS**: ajustamos las velas basados en el nuevo contexto de Argentina y el mundo. Transformamos nuestra manera de trabajar y estuvimos desde el día uno ayudando a nuestros clientes en su transformación digital acelerada. Gracias a nuestro gran portfolio de soluciones pudimos ayudar a cada cliente de forma adecuada'.

'La pandemia impulsó la adopción de las soluciones ofertadas, pero, sobre todo, las verticales que las adoptaron más rápidamente dentro de SMB fueron las de Educación, Salud, Logística. No obstante, el resto de las verticales, comenzaron a adoptar *Webex*, la plataforma de video conferencia de Cisco basada en la nube que cubre todas las necesidades de colaboración dentro de un entorno remoto, así como las soluciones de seguridad, *Any Connect*, *DUO* y *Umbrella*'.

'Nuestras soluciones se focalizan en herramientas que mejoran y optimizan la productividad de la compañía, acercando a los clientes y ayudando en los desafíos diarios. Nuestros clientes encuentran en **BVS** el socio tecnológico ideal que los acompaña en esta transición a una nueva forma de trabajo teniendo en cuenta la nueva realidad económica y social'.

Zampella, finaliza: 'Se espera que a partir de ahora exista un balance entre el trabajo presencial y remoto de los colaboradores y que más empresas adopten este modelo. Desde **BVS** estamos para acompañarlo y asesorarlo a través de herramientas y soluciones que ayuden a que esta transformación sea transparente'.

STYM, certificación de calidad

STYM ha obtenido la certificación '*Networking Provider Solutions*' y ahora forma parte de la comunidad *PartnerPRO* de **Ruckus**.

La red *PartnerPRO* consta de distribuidores locales autorizados por **CommScope**, proveedores de soluciones, consultores y socios de la alianza respaldados por la experiencia global de **CommScope** y capacitados para proporcionar información local que ponga en práctica sus soluciones de alto rendimiento. El objetivo es ayudar a que la red prospere y su negocio crezca.

La red *PartnerPRO* lo conecta con las garantías de **CommScope**, que se encuentran entre las mejores del negocio. Debido a que los miembros la red *PartnerPRO* trabajan con soluciones superiores de **CommScope**, el cliente disfruta de la tranquilidad de las garantías extendidas de productos y aplicaciones de **CommScope**, disponibles para soluciones seleccionadas instaladas y registradas por **STYM**.

La red **PartnerPRO** refiere a los siguientes beneficios: Soluciones que pueden mantenerlo a la vanguardia de la curva tecnológica; Borrar rutas de actualización que pueden minimizar CapEx y OpEx; Más tiempo de actividad y mayor confiabilidad de la red; Consistencia global del servicio e instalaciones rápidas y certificadas; Protección de garantía de **CommScope** y mayor seguridad, estabilidad y eficiencia de la red para mayor tranquilidad.

Las soluciones de red de **CommScope** funcionan mejor cuando están diseñadas, instaladas, configuradas y respaldadas por los socios de la red *PartnerPro*. **STYM** está calificado de manera única para que su red funcione más rápido, ayudarla a funcionar de manera más eficiente y minimizar el costoso tiempo de inactividad.

Kinolt es adquirida por Rolls-Royce Power Systems

Kinolt se convertirá en parte de la unidad de negocios **Power Systems** de **Rolls-Royce** y su marca de productos y soluciones MTU. La adquisición se completó a principios de julio tras la aprobación de las autoridades antimonopolio.

Andreas Schell, CEO de **Rolls-Royce Power Systems** indica: 'La provisión de energía ininterrumpida es vital en cualquier situación y aún más hoy, ya que garantiza la provisión de servicios vitales como la atención médica o el flujo continuo de tráfico de Internet en el mundo. Sin ella, ninguna autoridad pública o compañía podría actuar en ninguna crisis. Originalmente firmamos el acuerdo para adquirir **Kinolt** antes de que el impacto global total de Covid-19 fuera evidente. Desde entonces, hemos examinado rigurosamente la transacción y las oportunidades que presenta para nuestro negocio y hemos concluido que los argumentos a favor de la adquisición son aún más fuertes que antes'.

Los motores MTU de **Rolls-Royce** se usan a menudo en las soluciones de **Kinolt**. El sistema **Kinolt** está conectado entre el sistema de suministro de energía externo y el equipo crítico para la seguridad y suministra energía a este último.

Fujitsu, respaldo & transformación

Fujitsu está aprovechando los datos como base de la transformación digital, permitiendo a los clientes extraer nuevo valor, así como impulsar nuevas y excitantes oportunidades de negocio. La transformación impulsada por los datos de **Fujitsu** se basa en permitir que los clientes obtengan beneficios empresariales a través de la gestión y protección de sus activos, incluso en los mayores y extensos entornos de TI, que se extienden desde el extremo hasta el core y el cloud.

Impulsando su enfoque de incrementar los resultados de negocio de los clientes a través de la transformación digital, **Fujitsu** está tomando la delantera en la introducción de un proceso estructurado para la consultoría e implementación basada en datos, empezando por permitir a los clientes crear una línea básica de transformación de estos dentro de su organización.

BVS TECHNOLOGY SOLUTIONS

Soluciones para un contexto remoto

El fuerte incremento del trabajo a distancia plantea un desafío para que las infraestructuras tecnológicas soporten las necesidades operativas del negocio, ya sea por nuevas demandas o por exceder las capacidades de los sistemas existentes.

Entre estos requerimientos, podemos mencionar:

- Realizar eventos virtuales con clientes, empleados, alumnos o colaboradores.
- Extender la seguridad de la red a la PC/Notebook propias de sus empleados y colaboradores.
- Controlar y proporcionar confidencialidad en el acceso a la información y sistemas.
- Brindar protección en la navegación Web, así como contra Virus y Malware.

Desde BVS podemos ayudarlos a brindar los servicios que demanda el negocio, a través de un amplio portfolio de soluciones.

Realizando videoconferencias simples y eficientes

Cisco Webex es una plataforma segura de nube para realizar reuniones de video de alta calidad y que ofrece herramientas colaborativas, brindando una experiencia de usuario de primer nivel.
Con la aplicación móvil de Webex, puede organizar y asistir a reuniones desde cualquier lugar. Organizar una reunión es fácil y unirse incluso más: simplemente haga clic en el enlace

Asegurando el acceso

Cisco Firepower™ (NGFW) constituye un firewall de nueva generación que ofrece visibilidad y control de aplicaciones (AVC), IPS de última generación (NGIPS), protección frente a malware avanzado (AMP) de Cisco® y filtrado de URL.
Los Cisco Meraki Security Appliances permiten implementar soluciones de conectividad segura para oficinas remotas y teletrabajadores. Su gestión basada en la nube ayuda a reducir los tiempos de configuración, acelerar las implementaciones y simplificar la gestión del sistemae incluyen funcionalidades de SD-WAN que permiten reducir los gastos operativos.
Cisco ISE centraliza las políticas de acceso y permanencia de dispositivos y personas a través de la plataforma de identidad.

Cisco DUO constituye una solución de doble factor de autenticación que refuerza una apropiada identificación de los usuarios remotos.

Protegiendo los dispositivos dentro y fuera de la red

Cisco Umbrella le proporciona una eficaz primera línea de defensa contra amenazas en Internet, donde sea que se encuentren sus usuarios.
Al analizar y aprender los patrones de actividad de Internet, Cisco Umbrella bloquea proactivamente solicitudes a destinos maliciosos antes de que una conexión sea establecida.
Cisco AMP for Endpoints permite detectar y bloquear de ataques avanzados en los dispositivos, aplicando técnicas de machine learning.

Conclusión

En un contexto de trabajo a distancia, la colaboración y la seguridad se tornan fundamentales para la continuidad operativa de nuestros clientes.
En BVS contamos con las capacidades para implementar y soportar las soluciones que permiten adaptar la infraestructura de IT a los desafíos que plantea el trabajo a distancia.

Contáctenos para conocer más sobre cómo BVS puede asistirlo con soluciones de ciberseguridad a info@bvstv.com

Seguinos en
Facebook/BVSTechnologySolutions
Twitter/bvstv
BVS Technology Solutions
bvstechnologysolutions

www.bvstv.com

CommScope, realidad aumentada para soporte remoto

Ed Solis, VP Enterprise Sales CALA

Comenta **Ed Solis**, VP Enterprise Sales CALA en **CommScope**: 'El acceso y control remoto son críticos para la mayoría de los profesionales de TI en la industria. Tener que responder rápidamente al tiempo de inactividad de la red es la prioridad número uno con nuestros clientes. A medida que la mayoría de las empresas continúan practicando el trabajo desde modelos domésticos, la comunidad de TI necesita tener herramientas y soluciones que les permitan resolver problemas de red en minutos. Recientemente nos asociamos con la empresa JoinPad de Realidad Aumentada (AR) para desarrollar una solución de soporte remoto para configurar hardware de infraestructura. Utilizando nuestra plataforma SYSTIMAX imVision AIM, el personal de campo puede conectarse de forma remota con un experto técnico para guiarlos a través de un proceso remoto de resolución de problemas, ahorrando tiempo y costos'.

'La necesidad de banda ancha es el componente más crucial para los trabajadores remotos. Una de las áreas clave para CommScope son los centros de datos EDGE con proveedores de servicios y empresas de colocación. La necesidad de acceder a las redes más rápido con menos tiempo de inactividad es lo que todos los países de CALA necesitan para estar preparados para habilitar a la fuerza laboral de hoy y de mañana que opera principalmente desde su hogar'.

Tripp Lite, eficiencia y conectividad

Miguel Monterrosas, director de Soporte Técnico de Tripp Lite

Afirma **Miguel Monterrosas**, director de Soporte Técnico de **Tripp Lite**: 'Durante la nueva normalidad es importante estar preparados para las alternativas educativas que se avecinan; un posible esquema de clases en casa alternado con clases presenciales'.

'Por ello, los especialistas en protección, respaldo de energía y conectividad de Tripp Lite proporcionan 5 consejos para crear una dinámica activa en el aprendizaje de los estudiantes, así como una experiencia saludable y productiva para la familia a la hora de compartir los recursos disponibles para llevar a cabo las actividades laborales y escolares. Aumenta la utilidad de tu celular o tableta; maximiza el espacio y la comodidad con un soporte de pantalla doble que te permite visualizar la imagen del profesor o de la aplicación educativa en una pantalla, mientras que en la otra puedes tomar apuntes. Aumenta la conectividad de tus dispositivos: Si falló la tarjeta de red de tu computadora, conéctale a través del puerto USB, un adaptador de red para crearle un puerto de red sin tener que abrir el gabinete para agregar una tarjeta Ethernet interna. Protección y respaldo de energía para tus dispositivos: carga laptops, tabletas o celulares, de manera simultánea, organizada y protegidas contra sobrecorrientes y sobrecargas eléctricas, con una estación de carga USB de escritorio'.

Western Digital, nuevas unidades para DCs

Western Digital anuncia el lanzamiento de nuevas unidades HDDs para empresas ampliando así su portfolio de soluciones de centros de datos. Aprovechando las innovaciones de la plataforma tecnológica Ultrastar de 18 TB y 20 TB, la familia WD Gold presenta nuevos HDDs CMR de 16 TB y 18 TB. Además, lanza una línea actualizada de la plataforma Ultrastar JBOD y un servidor de almacenamiento híbrido Ultrastar con discos duros CRM Ultrastar de 16 y 18 TB. Gracias a la capacidad de integración de la compañía, a todas las innovaciones desarrolladas en los últimos años y al completo portfolio de soluciones que ofrece, Western Digital es capaz de ayudar a los clientes a implementar nuevas infraestructuras de almacenamiento que soporten las cambiantes necesidades del mercado.

Western Digital ha implementado dos innovaciones de diseño en estas plataformas para aumentar la fiabilidad de los datos. La tecnología de aislamiento de vibración IsoVibe, ayuda a asegurar que se mantenga un rendimiento consistente incluso bajo cargas de trabajo pesadas. La tecnología de refrigeración de zona térmica ArticFlow, permite que las unidades funcionen a temperaturas más bajas y consistentes que los sistemas convencionales.

KIO, junto a Automation Anywhere: RPA as a Service

Octavio Camarena, director de KIO Application Management

KIO Networks y **Automation Anywhere** ofrecen la plataforma de RPA basada en la nube, la cual permitirá a las empresas automatizar aquellos procesos estandarizados, con reglas específicas y repetitivas, que les permitirá generar ahorros en costos de entre 40% a 60% y una mayor eficiencia operativa, en un entorno altamente desafiante.

Octavio Camarena, director de KIO Application Management: 'Estamos continuamente innovando en soluciones tecnológicas que permitan a las empresas y organizaciones ser más ágiles y más eficientes. En el caso específico de esta solución de automatización basado en Nube, logramos ofrecer la plataforma líder de automatización de Automation Anywhere por medio de un modelo SaaS que facilita la adopción de estas tecnologías sin fricción y con la ayuda de expertos que los guiarán en todo momento'.

Por su parte, **Martha Cook**, Country Director de **Automation Anywhere México**: 'Contar con KIO Networks como aliado, nos da la oportunidad de proporcionar una solución integral de Automatización de procesos, utilizando robótica; brindando a las empresas facilidad de adopción desde el primer momento, escalabilidad, extensibilidad sin precedentes y automatización inteligente para todos los procesos desde una Nube mexicana'.

¿Su infraestructura se encuentra con servicio de mantenimiento adecuado?

¿Está protegiendo su inversión?

¿Cuenta con una cobertura de repuestos que garantice el funcionamiento de la infraestructura?

Más de 30 años de experiencia brindando servicios de mantenimiento, garantizando la disponibilidad y ciclo de vida de sus equipos como: UPS, Aires Acondicionados, PDU, Tableros eléctricos, Detección / Extinción de incendio, Control ambiental, CCTV, cableado estructurado y control de acceso.

NUESTRAS MODALIDADES DE SERVICIO INCLUYEN:

- Mantenimiento con y sin repuestos
- Servicios de Mantenimiento Preventivo
- Mantenimientos Predictivos
- Solución de monitoreo EcoStruxture IT
- Repuestos originales
- Cambio de baterías
- Servicio de health check anual
- Servicio con garantía APC - Schneider Electric

CONSULTE POR RENOVACIÓN TECNOLÓGICA DE SUS EQUIPOS DE INFRAESTRUCTURA.

Obtenga asesoramiento sobre el servicio que mejor se adapte a sus necesidades.

SERVICIO ASSET ADVISOR SIN CARGO INDICANDO ESTA PUBLICACIÓN POR UN AÑO.

Nuestras Soluciones de Infraestructura

DATACENTER ENERGÍA NETWORKING CABLEADO SEGURIDAD

WHATSAPP CHAT

Bolívar 332 Piso 2, Ciudad de Buenos Aires, C1066AAH, Argentina
+54 11 4343 5417 | +54 11 3088 5036
ventas@stym.com.ar | www.stym.com.ar
stym.argentina stym-computacion-srl stym_argentina

Elite Partner
Life Is On APC by Schneider Electric
Certified in:
Data Center
Prefabricated Data Center

Furukawa Electric, mayor infraestructura óptica

Furukawa Electric anuncia que fue seleccionada por **Jefferson AFE** para potenciar su negocio mediante la implementación de soluciones 100 % fibra óptica en el municipio de Ramirquí en Boyacá, en donde busca satisfacer las necesidades de sus usuarios y clientes a través de la prestación de servicios de Internet.

Juan Esteban Clavijo, KAM de Furukawa Electric en Colombia

Ramiriquí es un municipio pequeño ubicado en el sur (oriente del departamento de Boyacá), el cual por sus grandes avances a nivel económico y desarrollo territorial se ha logrado destacar en los últimos años.

Se pensó en implementar una solución que no fuera solamente proveedora de un mayor ancho de banda y velocidad, sino que también logrará una disminución en la latencia, es decir, crear una verdadera autopista digital dentro del municipio boyacense. Así mismo, proporcionar una infraestructura sencilla, moderna, flexible y que opere con un menor consumo de energía.

Juan Esteban Clavijo, KAM de **Furukawa Electric** en Colombia, afirma: 'El desarrollo de este proyecto permitió construir una solución que se ajustó a las necesidades del cliente y los usuarios, cumpliendo con las expectativas presentes y anticipando las futuras. El negocio de los ISP en Colombia cada día está creciendo, y desde **Furukawa Electric** queremos apoyar a las empresas que están comprometidas en brindar servicios de telecomunicaciones a las poblaciones con acceso limitado. Implementar la solución completa de FTTH nos permitió brindar una solución de alta calidad que cumpliera con las necesidades de los clientes y llevar Internet a todos sus suscriptores'.

MCS Networks, colaboración sin compromisos

De acuerdo con **MCS Networks** en tiempos de transformación digital, la supervivencia de los negocios depende de una adecuada estrategia tecnológica. Y hoy más que nunca, vemos que habilitar una efectiva colaboración dentro de una empresa se convierte en un medidor de éxito que puede hacer la diferencia.

Colaborar implica el acceso y transmisión de información de manera oportuna entre personas situadas en distintas locaciones, zonas horarias y a través de diversos dispositivos en el cual se intercambian documentos, imágenes, videos, datos altamente sensibles, que tienen que llegar totalmente protegidos a la persona indicada. Esto conlleva a prestar mayor atención a la seguridad con la que hoy en día se realizan interacciones dentro y fuera de las organizaciones.

Una plataforma de colaboración empresarial segura, altamente escalable y disponible es clave para una colaboración interna efectiva. **Cisco Webex** ofrece una plataforma de colaboración en la nube encriptada de extremo a extremo para que cada empresa tenga la capacidad de obtener control sobre la gestión de sus claves de cifrado y la confidencialidad de sus datos.

Como empresa debemos analizar esta información con detenimiento, las herramientas de colaboración se han vuelto vitales para que las empresas y su personal permanezcan conectados y productivos. Por ello, **MCS** en conjunto con **Cisco**, la misión que se tiene es habilitar a sus equipos a trabajar cómo y dónde quieran sin perder el control de su información, manteniéndola segura y resguardando su capital intelectual en cada momento.

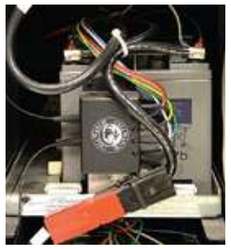
Equinix, mayor acceso a Alibaba Cloud

Equinix anuncia que extenderá el acceso a **Alibaba Cloud** a través de *Platform Equinix* para los clientes de 17 mercados a nivel global. Esta expansión, junto con la integración de su API con *Equinix Cloud Exchange Fabric*, ayudará a las empresas de todo el mundo a conectarse de forma fácil y privada a *Alibaba Cloud* en *Platform Equinix*.

Alibaba Cloud es el tercer mayor proveedor mundial de Infrastructure as a Service (IaaS) y el mayor de Asia-Pacífico, según **Gartner**. Gracias a esta colaboración, **Alibaba Cloud** puede disfrutar de un acceso seguro y directo a un fuerte ecosistema interconectado de más de 9.700 clientes, incluyendo 1.800 proveedores de red y más de 2.900 proveedores de servicios en la nube y de TI a nivel mundial, para mejorar el rendimiento, reducir la latencia y aumentar la fiabilidad para sus clientes.

EATON, nueva protección para baterias

EATON Power Quality presenta *Eaton Cellwatch*, un sistema automatizado de monitoreo de baterías. **Cellwatch** protege la energía y la disponibilidad del sistema, entregando notificaciones rápidas de sus vulnerabilidades, asegurando la continuidad del negocio y salvaguardando los activos de la empresa. El equipo logra detectar fallos meses antes de que una batería se convierta en un riesgo para el funcionamiento.


Eaton Cellwatch

Las baterías son la parte más vulnerable de cualquier UPS y el fallo de estas es una de las principales causas del tiempo de inactividad relacionado con la energía. Cuanto más detallada y actualizada sea la información de las baterías, mayores serán sus posibilidades de evitar el desastre.

Eaton Cellwatch permite reducir los costos de mantenimiento preventivo junto con el aumento de la seguridad, prolongar la vida de las baterías sabiendo exactamente cuándo hay que cambiarlas y requiriedno menos servicios de campo con vigilancia y alerta electrónica.

Vertiv es Buena Energía.

Asiste a tus reuniones online, avanza en ese informe importante y guarda tu trabajo sin ninguna interrupción eléctrica. Con las UPS Vertiv mantén una buena energía y haz que todo funcione.

Vertiv™ Liebert® GXT5

Vertiv™ Liebert® GXT MT

Vertiv™ Liebert® PSL

8 Buenas prácticas para trabajar desde casa. Ingresa aquí.

VERTIV.

Vertiv.com