



PRENSARIO TI Latin America

Informe Central

CRM - Business Intelligence en América Latina

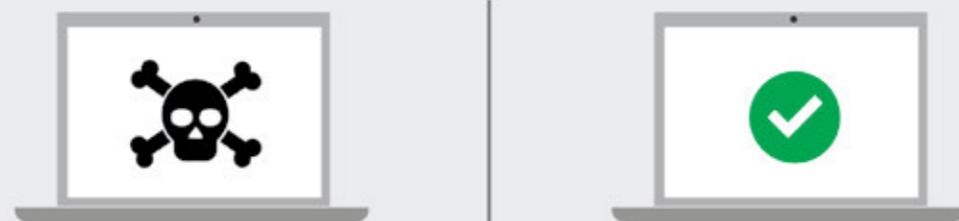
Cómo potenciar el front-end del negocio, sumando valor al cliente

CRM

- Ventas automatizadas
- Marketing capilar
- Customer Care proactivo
- Cada vez más cloud
- Especializaciones verticales
- Redes sociales full como motor de iniciativas

BI

- High Performance
- Mobile & Real time
- Más vertical, más foco en el negocio
- Friendly BI para cada usuario de la empresa
- Advanced Predictive Analytics
- BI como Servicio



A uno de los dos le robaron los datos fundamentales de la empresa

Usá software original, te ayudará a evitar muchos problemas

ATAQUE DE VIRUS

ROBO DE DATOS

CAÍDA DEL SISTEMA OPERATIVO

ROBO DE DINERO

APROVECHÁ Y REGULARIZÁ WINDOWS Y OFFICE EN CUOTAS FIJAS Y EN PESOS*

Nunca fue tan accesible, el momento es ahora

Informate al: 0800-444-4673 o a pymes@microsoft.com



* PROMOCIÓN VÁLIDA EN ARGENTINA DESDE EL 15 DE ABRIL DE 2015 AL 30 DE JUNIO DE 2015 (AMBAS FECHAS INCLUSIVE) (EL "PLAZO DE VIGENCIA" Y LA "PROMOCIÓN") PARA AQUELLAS PERSONAS JURÍDICAS QUE RECIBAN ESTA COMUNICACIÓN Y REVISTAN LA CALIDAD DE MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (LEY N° 24.467 EN ARGENTINA) (EL "CLIENTE"). SE EXCLUYE A LOS SEGMENTOS: EDUCACIÓN Y GOBIERNO MUNICIPAL, DEPARTAMENTAL, PROVINCIAL Y NACIONAL. PROMOCIÓN NO APLICABLE PARA POTENCIALES ADQUIRENTES DEL PRODUCTO QUE TENGAN RECLAMOS Y/O ACCIONES JUDICIALES O EXTRAJUDICIALES INICIADAS Y/O PENDIENTES CON MICROSOFT CORPORATION. NO ACUMULABLE CON OTRAS PROMOCIONES. CONSULTE A SU REVENDEDOR AUTORIZADO DE CONFIANZA POR LOS PRODUCTOS PLANES DE FINANCIACIÓN DISPONIBLES. ORIGEN: USA.

Informe Especial

Contact Centers en América Latina

Cómo contentar (y no molestar) al cliente cuando se lo contacta

Distribución en:

- Congreso Regional de Contact Center y CRM, Buenos Aires, Argentina
- VMware Forum, Santiago - Chile
- 7° Congreso Nacional de Microfinanzas, Lima - Perú
- Avaya Evolutions, México D.F.
- Segurinfo Regional Chile, Valparaiso
- 13° Congreso Nacional de Crédito y Cobranza, Buenos Aires - Argentina



COBERTURA CONTINENTAL





ÍNDICE

Reporte Central - CRM & Business Intelligence en América Latina: Cómo potenciar el front-end del negocio, sumando valor al cliente	Pág. 4
CRM & BI: casos de usuarios	Pág. 22
Sección Software	Pág. 28
Cobertura CEM 15: El relacionamiento con el cliente como estrategia global	Pág. 42
Especial - Contact Center en América Latina: Cómo contentar (y no molestar) al cliente cuando se lo contacta	Pág. 44
Contact Center: casos de usuarios	Pág. 46
Cobertura Congreso Contact Center y CRM de Paraguay	Pág. 64
Comunicaciones Unificadas, cifras al día	Pág. 66
Sección Integración & Servicios IT	Pág. 68
Informe 4G/LTE en América Latina	Pág. 74
Sección Telecomunicaciones & Networking	Pág. 76
Seguridad: coberturas Segurinfo Uruguay, ExpoSeguridad México e Infosecurity Chile	Pág. 80
Sección Seguridad	Pág. 84
Especial - Printing en América Latina	Pág. 94
Sección Hardware	Pág. 102
Datacenter e Infraestructura: casos de usuarios	Pág. 108
Sección Datacenter e Infraestructura	Pág. 110
Cobertura Foro Líderes de Gobierno, Argentina	Pág. 122

El front end hace diferencia

Esta es una edición plenamente dedicada al front end de las empresas: por un lado CRM, el software que permite gestionar/potenciar el parque de clientes, y Business Intelligence, que suma inteligencia desde la tecnología para conocer e interpretar mejor el negocio propio y a los clientes. Y por otro lado, Contact Center, dada la gran cobertura que haremos del Congreso Regional del rubro, con su evolución hacia la omnicanalidad e inteligencia proactiva.

Obviamente, estos campos se cruzan. El CRM donde más resulta usado es en los contact centers, cada vez más los software BI tienen CRM incorporado y viceversa, y analytics es una de las áreas más importantes que deben sumar los contact centers hoy en día para darle un salto de valor a su negocio.

Sobre todo, el front end se está potenciando cada vez más dentro de las prioridades de las empresas. Se vuelve tan competitivo el mercado, tan demandante de seguir sumando elementos para captar y mantener a los clientes, que lo que se genera es un nuevo ámbito de trabajo donde todo lo que enriquece se suma y de a poco se vuelve

obligatorio.

Se requiere un nuevo management, entonces, para manejar el nuevo ecosistema del front end, que además ya no sólo involucra a los clientes, sino al plantel de ventas y cada vez más a todos los empleados de la compañía, que deben o buscan enterarse de las cosas para operar mejor. Todo esto es muy bueno desde ya, y la tecnología cumple un rol clave para que funcione bien. Hay muchas oportunidades para desarrollar el front end en resumen, entre lo que ya se conoce y lo que con el tiempo va a irse descubriendo.

Hay iniciativas ya hoy que parecen futuristas: que el fanático de un club de fútbol, reciba en su celular la chance de comprar entradas para el próximo partido más baratas de lo habitual, si aparte compra la nueva casaca oficial, que acaba de salir. Eso es sumar valor, el cliente cuando lo recibe se siente bien. Con la omnicanalidad en general se agobia al usuario, se lo molesta, como cuando se lo llama una y otra vez para ofrecerle Internet de banda ancha. El gran desafío es usar todo lo nuevo a favor del cliente, y no en su contra.

Nicolás Smirnoff | Director

Los valores de tu vida, en tu empresa

CONECTIVIDAD CLOUD DATACENTER VIDEO & MEDIA

Los productos Cloud de FiberCorp te permitirán optimizar tus costos operativos y procesos de trabajo, para que tu negocio se adapte a las últimas tendencias tecnológicas. Accede a una amplia gama de herramientas y servicios que te brindarán acceso a tu información desde cualquier dispositivo en forma segura y confiable.

La división para empresas de **Fibertel**

fibercorp.com.ar **FiberCorp**

PRENSARIO TI Latin America

AÑO 13 | NUMERO 168 | 2015

Publicación mensual de Editorial Prensario SRL
Lavalle 1569, Of. 405 - C1048 AAK
Buenos Aires, Argentina
Teléfono: (+54-11) 4924-7908
Fax: (+54-11) 4925-2507



En los Estados Unidos:
12307 SW 133 Court - Suite #1432
Miami, Florida 33186-USA
Teléfono: (305) 890-1813



• Perú: Miguel Angel Hurtado
mihua7@hotmail.com



• Colombia: Wilson Perez Velez
wilson@w5noticias.com



• Ecuador: Juan Carlos Arias R
juan.arias@canalnews.ec



Editor/Director: Nicolás Smirnoff
Jefe de Redacción: Eduardo Campastro
Redacción: Lucas Borrazás y José Piccini

Prensa: tita@prensario.com | Publicidad: anuncios@prensario.com
Website: www.prensariotila.com

• Chile: Karina Cortés:
karina@prensario.com



Suscripciones por un año:
Argentina: \$ 150
Exterior, vía Aérea, por año:
Ciento Cincuenta Dólares

©2012 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 N° 10878

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

CRM - Business Intelligence en América Latina

Cómo potenciar el front-end del negocio, sumando valor al cliente

CRM

- Ventas automatizadas
- Marketing capilar
- Customer Care proactivo
- Cada vez más cloud
- Especializaciones verticales
- Redes sociales full como motor de iniciativas



BI

- High Performance
- Mobile & Real time
- Más vertical, más foco en el negocio
- Friendly BI para cada usuario de la empresa
- Advanced Predictive Analytics
- BI como Servicio

En la actualidad, las soluciones de CRM & BI son una muestra de lo que puede hacer la industria TI a través de funcionalidades de performance avanzada y análisis predictivo. Hoy más que nunca el rubro impacta de forma directa en el negocio canalizando sus opiniones, métodos y formas de consumo y al mismo tiempo generando fidelidad, o no, de marca a los usuarios en su día a día.

El mercado de CRM en Latinoamérica se mantiene con una tendencia levemente alcista de la mano de nuevos desarrollos y paquetes customizados por clientes. Hoy aproximadamente el 17% del mercado total en América Latina es SaaS, contra un 50% que se da en el mundo, estos valores se espera que se proyecten exponencialmente debido al alto nivel de outsourcing y especialización en el contacto con el cliente por varios canales.

El vendor que continúa siendo líder en el mercado es Oracle con un share mayor al 20%, le sigue SAP con un 12 a 15% y luego Salesforce y Microsoft con menos del 10%

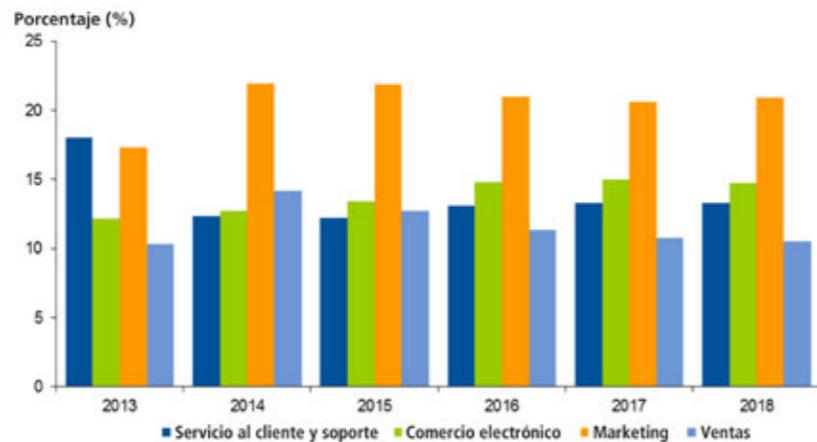
ambos. Sin embargo más del 50% del share del CRM online es de este vendor, que en este último trimestre ha tenido un revenue de 1,51 mil millones de dólares a nivel global, un crecimiento del 23% con respecto al año pasado, seguido por el gigante de Redmond

con Dynamics CRM.

SOCIAL CRM ES ATENCIÓN AL CLIENTE

El poder de estas herramientas aplicado al negocio generan la posibilidad de capturar, filtrar, y gestionar toda la información cap-

Mercado de CRM mundial proyectado a 2018, por área.



Fuente: Gartner

Cuadrante Mágico de Gartner para BI y Plataformas Analíticas Avanzadas

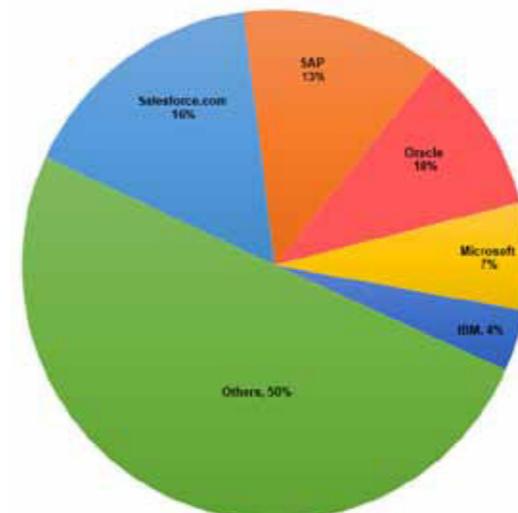


Fuente: Gartner

turada de las ventas y marketing, permitiendo la generación de bases de datos por servicio, conocer cada prospecto de los clientes y obtener distintos niveles de conocimiento sobre partners, competencia, e incluso hábitos de compra del cliente. El CRM es una herramienta clave para las áreas de Atención al Cliente. Las mismas necesitan gestionar a cada uno de los clientes y prospectos en cada etapa del proceso de venta, pre-venta y post-venta. Además de tener un contacto directo con ellos, necesitan saber sus necesidades e intereses y contar con información actualizada de las interacciones con el cliente para mantener cada vez mejores relaciones comerciales.

La idea es tener toda la información de cada cliente a mano, en el momento en que se la necesita, así como también un historial de todas las actividades: información de contacto, historial de compras, historial de servicios efectuados y por efectuar, quejas, reclamos, etc. Las áreas de Customer Servi-

Mercado Global de Software CRM por vendor
Mercado Total de 20 mil millones de dólares



Fuente: Forbes

Como atravesar el LABERINTO del Servicio al Cliente Millennial

La Generación Millennial es mucho menos tolerante a la espera en una fila, a repetir sus problemas a cinco personas diferentes, o a ser tratados como un número. Las empresas que no logren atravesar el laberinto Millennial y adaptarse a sus crecientes preferencias de contacto de esta generación, corren el riesgo de quedar obsoletas.

Descubre todos los sorprendentes descubrimientos en www.aspect.com/millennials

El Estadounidense promedio interactúa con el servicio al cliente 65 veces por año

x65

Y la mayoría de ellos no está feliz con ello.

¿Preferirías hablar con Servicio al Cliente o...?

33% Limpiar un WC
26% Cambiar un pañal sucio
23% Realizar un trabajo físico

56% dejó de hacer negocios con el menor una empresa debido a un mal servicio al cliente en el último año.

55% considera que sus expectativas en el servicio al cliente han aumentado en los últimos tres años.

¿Por qué son tan importantes los Millennials?

Se prevé que los 80 millones de Millennials que actualmente tienen entre 19 y 37 años, gasten más que los Baby Boomers en 2017*

*Cifras de EU

47% Boomers
62% Millennials
64% Millennials

"Generalmente prefiero hacer las cosas por mi mismo"

367% Foros de Discusión
233% Mensajes de Texto
250% Chat

Si todas las opciones de comunicación ofrecieran la misma privacidad y facilidad de uso, todos los consumidores considerarían aumentar el uso de:

40% contactarías más frecuentemente a una empresa si pudiera enviar un mensaje de texto

36% preferirías que el servicio al cliente fuera totalmente en línea

Los Millennials prefieren lo digital

¿Cuál es la ventaja?

Si usted permite que sus clientes compartan una experiencia positiva en redes sociales fácil y rápidamente, la mayoría de los clientes probablemente lo hará!

64% Boomers
60% Millennials
60% Gen X

69% El autoservicio beneficia a todos

69% de los Millennials dicen sentirse bien con ellos mismos y con las empresas cuando logran resolver sus problemas sin tener que contactar al servicio al cliente.

Fuente: Aspect

ce también necesitan integrar las solicitudes de servicio con encuestas de satisfacción. En el fondo, se trata de poder anticiparse al cliente. Para ello, se necesita que el CRM genere alertas para saber, por ejemplo, cuándo va a vencer un contrato y así poder enviar al cliente la documentación correspondiente con anticipación y sorprenderlo para bien.

CRM EN MODELO CLOUD

Actualmente, más del 70% de los nuevos proyectos de CRM, suites de

productividad, colaboración y comunicación, ya son en modelo SaaS. De acuerdo a un estudio publicado por la consultora Gartner, está previsto que el conjunto de soluciones en modelo SaaS crezca 5 veces más rápido que los sistemas on premise. A este ritmo, el 85% de las nuevas implementaciones de software serán SaaS para 2016. En 2014, el gasto en SaaS en América Latina superó los 450 millones de dólares. Justamente el informe analiza esta tendencia en el movimiento hacia modelos 'off-premises' desde los modelos de licencias de software tradicionales y así tener una idea de cómo y dónde se van a gastar los presupuestos.

Las herramientas CRM hoy representan más del 30% del mercado total de aplicaciones Cloud. Esto muestra que las empresas empiezan a comprender la importancia que tiene el costo total de propiedad (CTO) significativamente menor en este tipo de herramientas. Las soluciones SaaS no necesitan servidores in-house en los que instalar el software. Los usuarios tampoco necesitan administrar el programa ni 'instalar' las actualizaciones correspondientes, lo que le permite disponer de los recursos humanos especializados para su core business.

REAL TIME INTELLIGENCE

Esta presión sobre la performance genera la necesidad de medir resultados en tiempo real. La plataforma de SAP HANA, por ejemplo, se aprovecha del bajo coste de la memoria principal (RAM), la capacidad del procesamiento de datos de los procesadores multi-núcleo y el acceso rápido a datos de unidades de estado sólido (con respecto a los discos duros tradicionales) para ofrecer un mejor rendimiento de las aplicaciones analíticas y transaccionales. Estos nuevos entornos de computación in-memory permiten la realización de múltiples consultas simultáneas y obtener resultados en apenas segundos, algo que se vuelve crucial en los tiempos que corren. SAP Business Objects Strategic Workforce Planning (SWP) fue una de las primeras aplicaciones de SAP que se re-diseñaron para aprovechar las bondades de HANA.

La idea es obtener estadísticas fiables en el mismo momento que se las consulta, sin intermediarios, como hace Google con su buscador o

Cuadrante Mágico de Gartner para herramientas de CRM



Fuente: Gartner

TODOS SOMOS REPRESENTANTES DEL SERVICIO AL CLIENTE HOY

Un nuevo estudio de Aspect, descubrió que hoy en día todos somos representantes del servicio al cliente, ya que la mayoría de nuestros problemas se resuelve nuestros problemas en línea con las compañías, buscando encontrar experiencias y opiniones similares a otras después de haber comprado un producto.

¿LE RESULTA FRUSTRANTE NO ENCONTRAR UNA RESPUESTA SATISFATORIA EN LOS PRIMEROS 10 MINUTOS DE SU BÚSQUEDA EN LÍNEA?

48% Sí, 36% Un Poco, 9% No, 7% No Lo Sé

¿HABLA CON EXTRAÑOS?

50% considera que es más fácil y rápido obtener una respuesta acerca de un producto por parte de un extraño en Internet, que de una empresa. 35% considera que es más rápido comunicarse con la compañía. 15% no lo sé.

YOUTUBE PODRÍA CONVERTIRSE EN EL NUEVO CENTRO DE CONTACTO

Más de la mitad de los consumidores utilizan YouTube para investigar, comprender un producto, en lugar de contactar a la empresa a la que se lo compraron.

77% Lo haría, 23% No lo haría

DÉJAME GOOGLERLO...

Preferencia investigado por usuarios contra otros de buscar a una empresa

BUSCAR...

63% preferiría usar un motor de búsqueda para obtener información acerca de un producto, antes de contactar. 14% utilizaría un sitio de reseñas. 15% revisaría el sitio web de la empresa. 8% contactaría a la empresa.

ATIÉNDASE USTED MISMO

1/2 La mitad de nosotros quiere que el más fácil sea utilizar al agente del centro de contacto.

¿QUÉ ES LO QUE HACE Y CUÁNTO CUESTA?

Los problemas más propiamente resueltos cuestan menos.

86% comparación de precios, 64% cómo usar un producto, 63% averiguar más información acerca de un producto.

¡OK, CAMARADA!

65% consideramos que nuestros problemas se resuelven mejor cuando los resuelve el agente del centro de contacto. 57% consideramos que está respondiendo totalmente de qué tipo de negocio se trata.

SERVICIO AL CLIENTE VERSUS REDES SOCIALES

1/5 parte de nosotros prefiere ser suspendido de Twitter y Facebook por una semana antes que tener que llamar al servicio al cliente.

Fuente: Aspect

Fuente: Aspect



LO COMPLEJO
CONVIERTE A CLIENTES LEALES EN EX-CLIENTES.

LO SIMPLE
MANTIENE LA LEALTAD.

Se trata de saber qué hacer con los datos sobre consumidores. SAP ayuda a conocer mejor a cada cliente y facilita las interacciones en el momento y lugar precisos, a través del canal más indicado. Así, sus clientes se sienten bien atendidos y respetados. Eso es simplificar su negocio. Descubra más en sap.com/runsimple o llame 0800 345 0700.



como hacen los aviones con sus propios sistemas de vuelo, para ganar autonomía propia y escalar la operación empresarial a un nuevo nivel.

ANALYTICS, BI COMO SERVICIO Y MOVILIDAD

Uno de los puntos en el que las empresas están haciendo más foco son las analíticas móviles. En el 2014 solamente el promedio de uso móvil se incrementó en un 25% y continúa creciendo. El mercado ha llegado a un punto en el que la demanda por analíticas que puedan consumirse en un ambiente móvil no puede ser ignorada o tomada como un plus, sino que es una arista obligatoria para algunas empresas y productos, impulsar el ambiente y espacio móvil. Según el Reporte de Predicciones 2015 de **Forrester**, la adopción de las plataformas analíticas móviles continuarán acelerándose, y se volverán *mainstream* en los próximos años. Del mismo modo, al ser las métricas un elemento puramente visual, la atención está puesta en la audiencia de smartphones y tabletas, y sus particularidades, poniendo especial atención en la experiencia del usuario con un marcado énfasis en diseño y el diseño de la aplicación. Desde el lado del cliente, la expectativa principal es utilizar estas herramientas para trabajar de forma más fácil y eficiente, complementando la habilidad de trabajar conjuntamente con los proveedores móviles. Las empresas proveedoras necesitan diseñar su experiencia de usuario de modo que refleje esto, sino pueden perder toda su audiencia. Otro punto interesante es la consolidación del HTML5 como la mejor opción para los desarrolladores en el espacio móvil, principalmente por la imposibilidad de ejecutar flash y por el bajo peso del código. Su estructura permite que el software se desarrolle una vez y pueda escalarse a cualquier dispositivo, entregando la misma experiencia de usuario a los clientes móviles, como a los fijos. Claramente si la utilización de dispositivos móviles sube, también lo hará el HTML5.

Del CRM tradicional al Social CRM



Fuente: Ibermatica



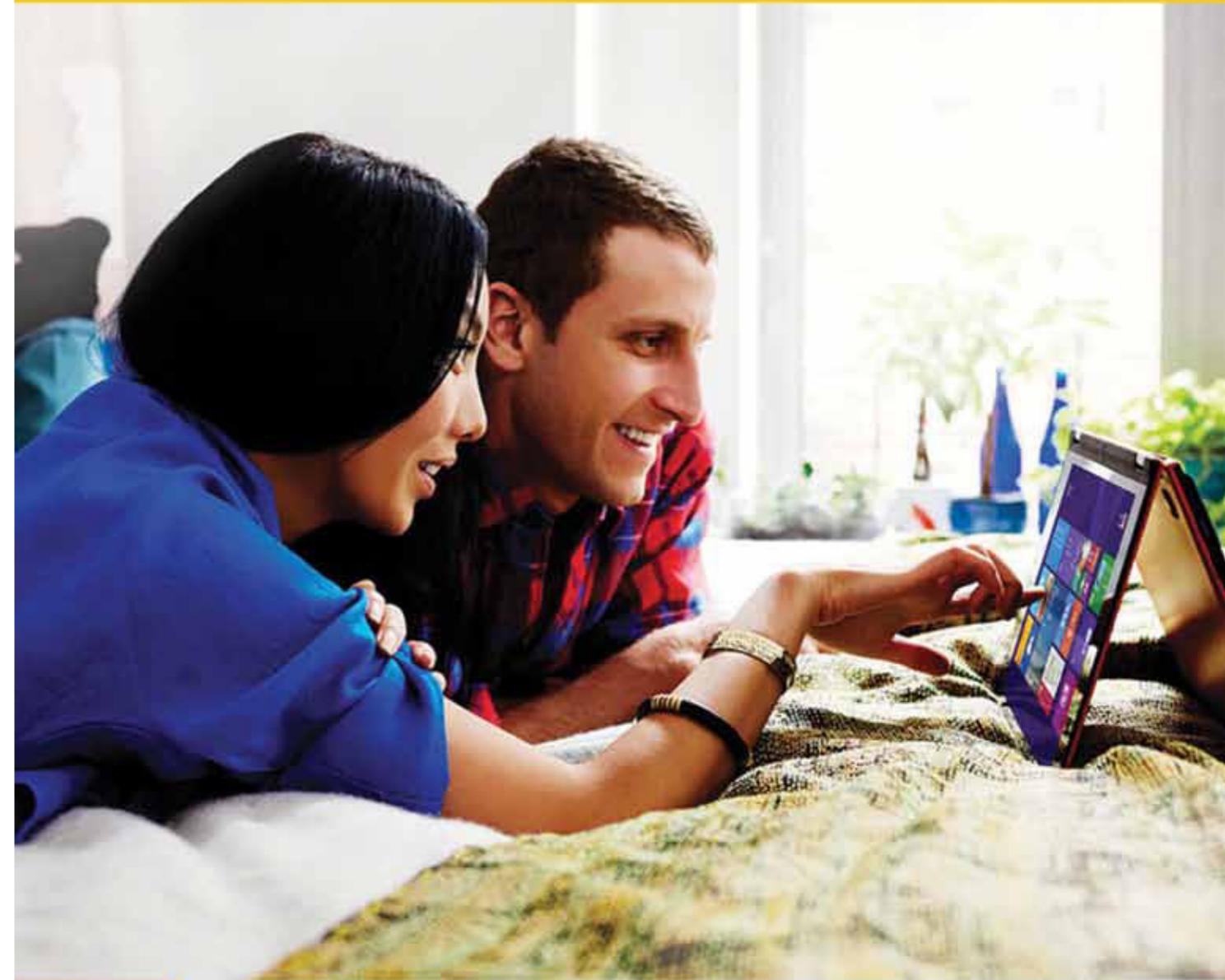
ESPECIALIZACIONES VERTICALES

Otra tendencia importante la verticalización de las soluciones de BI, por ejemplo las brindadas por **Infor** en su ERP. A nivel proyecto, las empresas buscan proveedores que entiendan la lógica y las fluctuaciones de su negocio, ya que no es lo mismo analizar el comportamiento de las ventas de una empresa de retail que las de un hotel, o un casino, por ejemplo.

La estacionalidad de las ventas, los niveles de productividad y los precios de los insumos son algunas de las variables que afectan la evolución del negocio a lo largo del año. De hecho, la verticalización

Microsoft Dynamics AX

Brindando experiencias de cliente sorprendentes



- Entrega una experiencia de compra excelente
- Promueve la lealtad
- Facilita la compra desde dispositivos móviles

Conoce más:
<http://www.microsoft.com/es-xl/dynamics/erp>



de una solución de BI le agrega un plus de inteligencia y predicción al análisis del negocio.

Los procesos y la estructura organizacional de una compañía también varían según su vertical, por lo que la solución necesita tener en cuenta el tipo de usuario final y los procedimientos rutinarios de la operación diaria, para poder sumar valor real al día a día. La idea es que la herramienta se adapte al usuario final y no al revés.

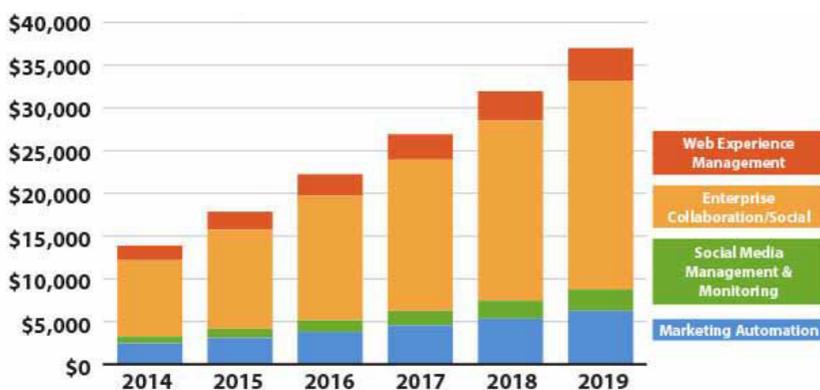
Del mismo modo el concepto de Business Intelligence como autoservicio va a ganar tracción al permitir que la brecha entre el negocio y la tecnología se achique. A nivel oferta, este autoservicio BI ofrece por un lado simplicidad para el usuario de negocios, y por otro actualizaciones e implementaciones fáciles para el usuario TI, además de la mayor colaboración para todo el equipo. Según la encuesta BARC 2014, el 55% de los usuarios BI ya están consumiendo tareas de forma de autoservicio. Sin embargo, este 2015 va a mostrar que son muchos los casos de empresas que se subieron al carro de las analíticas por el boca a boca y comentarios externos, confiando más en estas herramientas que en datos de la realidad, corazonadas o predicciones. Según el CDO de IBM, las empresas van a migrar su enfoque al análisis de los datos en los próximos años. A medida que todo se mide y se controla, el *data awareness* crece, creciendo la adopción y la creencia, probada, que confiar en las métricas y analíticas, funciona. Es así que mientras las empresas se nutren del valor de la generación y medición de sus datos, eso abre el abanico a todos los tomadores de decisión de la organización. Si bien tradicionalmente la información estaba restringida solamente para los analistas, hoy muchas empresas alrededor del globo están

Business Intelligence: Verdades vs. Mitos

VERDADES	MITOS
Herramientas de autoservicio Con ellas los usuarios pueden escribir sus propios reportes o requerimientos, construir sus propios tableros y hacer las consultas necesarias, ahorrando tiempo y dinero.	Una estrategia BI solo se trata de tecnología y arquitectura Además de esto una buena estrategia de BI determina hacia dónde debe ir la empresa, cuáles son las brechas entre la situación actual y la futura, y cuál es el proceso para llegar a ella.
Visualización interactiva Permite la visualización de datos a cada experto permitiendo el acceso a información subyacente y su modificación en la medida en que se suman los datos.	Es un esfuerzo que se hace una sola vez Una buena estrategia BI es un ciclo continuo que alinea los objetivos de negocio con información, tecnología y procesos.
Análisis predictivos Conocer los escenarios posibles ante cada nueva decisión es importante. Con esta herramienta, el usuario puede acceder a la información que necesita para anticiparse a lo que sucederá.	Si lo construyes, ellos vendrán Cuando las organizaciones de TI construyen soluciones de tecnología esperan atraer accionistas. Pero es en los zapatos del consumidor donde debemos posicionarnos y concentrarnos en nuestros objetivos principales.
Analíticas para Big Data Permite gestionar una gran cantidad de datos variados y realizar análisis requeridos, por fuera de las fórmulas tradicionales de BI.	El éxito no se mide Existen muchas maneras de medir el éxito de tu programa de BI siempre que se definan los objetivos.
Modelos de entrega basados en la nube Liberan aquellos recursos que no se utilizan con el fin de centrarse en las actividades de alta flexibilidad y agilidad para lograr nuevos requerimientos.	Crear una cultura de manejo de información es un problema La solución BI correcta podría fracasar por interferencias políticas o culturales. La cultura es una fuerza invisible en la que conviven valores comunes, actitudes y comportamientos.

Fuente: SAP Latinamerica

Social CRM proyectado a 2019, por segmento - en millones de Dólares



Fuente: 451 Research

experimentando los beneficios de expandir el uso y el consumo de la información a toda la empresa. Para este año se espera que la *democratización* de la información de la empresa, crezca exponencialmente.

Con la evolución del software, la forma de ver e interactuar con la información ha cambiado. Tradicionalmente, los datos se exploraban mediante hojas de cálculo y reportes, los clásicos powerpoints, sin embargo con la explosión de BI y software de tableros y control, la forma en que los ejecutivos pueden interactuar con la información de forma digital continúa en expansión. Para este año se espera que las organizaciones inviertan más en soluciones de tableros y BI para que puedan tomar mejores decisiones.

Creerse el mejor o serlo.



MicroStrategy Analytics Platform

Somos los mejores y le mostramos la diferencia.

Nuestra plataforma ayuda a millones de personas a ser las mejores tomando decisiones cada día. Y en esas decisiones está puesto nuestro foco. Somos tan potentes y fáciles de usar para alguien que comienza, como para alguien que ya llegó a lo más alto. Porque lo importante es que usted pueda ser el rey en lo suyo, y no sólo parecer.

Microsoft Dynamics CRM: con cloud, más líder

Microsoft Dynamics redobla su foco en CRM, con el avance cloud. En su año fiscal — termina el 30 de junio — ha crecido un 150% en CRM cloud en América Latina, mientras el CRM on premise también le creció fuerte, un 35%. Pero CRM cloud ya es 33% del CRM de Dynamics. Como en el conjunto del mercado CRM, lo online es el 17% del total, esto quiere decir que el vendor evoluciona al doble del mercado en el pasaje online (33% vs. 17%). Y en la región ya tiene un 10% del market share de CRM cloud, frente al 6% que tiene en CRM on premise.

Javier Neumann, director de Marketing de Microsoft Dynamics para América Latina: 'Lo más importante de estas cifras es que vamos muy bien en la nueva era cloud, y si esta se impone como ocurre en el mundo, seremos líderes de CRM en la región. En el mundo el CRM online ya es el 50% del total, mientras en América Latina es sólo el 17%. Esperamos que llegue al 50% en 3 años. En Microsoft, llegaremos a la mitad sólo en un año y medio.'

'Los países más veloces en adopción cloud vienen siendo Chile, Brasil y México. En varios países recién lanzamos la suite online, como en Argentina que fue en agosto 2014. Pero en todos los territorios lo menos que estamos creciendo en CRM cloud es 60%, con casos de más de 300%. Por eso el promedio regional para el año es 150%. Avanza todo muy rápido y bien.'

'A nivel producto, toda la suite Dynamics ha pasado a estar online. Ya estaba la parte de Sales Automation, y ahora se han sumado Customer Service (con Parature, que es omnichannel) y marketing, con MS Dynamics Marketing, que mide y gestiona campañas end to end. Estos tres procesos se montan sobre la plataforma de 'Escucha Social' de Microsoft, para en tiempo real aprovechar proactivamente las redes y tomar decisiones, como lanzar una promoción cuando un competidor tiene quiebre de stock, o extender la disponibilidad de un producto muy elogiado por los usuarios.'

'En octubre de este año saldrá el Micro-



Javier Neumann, director de marketing de Microsoft Dynamics para América Latina

soft Dynamics CRM 2015, con todo esto integrado, y más. Entre las tendencias emergentes de aquí en más, vale destacar: XCRM, con el CRM llegando a todos los miembros de la empresa, sumando valor. Colaboración embebida, potenciando los procesos en tiempo real. Insight view, plataforma de captura de información que permite a partir de sólo datos públicos, conocer mucho mejor a las personas y empresas, y anticipar su demanda, etc.'

'Y también, aprovechar la Escucha Social para pasar al Social Selling, que significa generar ventas concretas a partir del aprovechamiento de las redes sociales: detectar los clientes que toman decisiones más rápido, actuar sobre los líderes de opinión generando demanda espontánea, etc. El concepto que tenemos es 'Enfocarse, ganar más rápido y vender más'. Hay mucho por hacer y superarse, como se ve.'

IBM, analítica más rápida e inteligente



Interfaz de IBM Coremetrics Explore

IBM anuncia un portfolio de 20 soluciones de analítica predictiva configuradas según las necesidades de cada industria. Las plataformas ayudan a las organizaciones de todos los tamaños a dar sentido a la información en el contexto de su negocio.

Con los beneficios obtenidos, las organizaciones podrán tener una comprensión más profunda acerca de sus clientes, activos y operaciones para tomar mejores decisiones y actuar con mayor velocidad. Según la empresa, el 57% acelera la productividad y los tiempos de entrega, el 65% reduce los costos iniciales de consultoría y el 33% baja los costos de apoyo y mantenimiento.

El portafolio abarca soluciones para distintos rubros como Banca, Finanzas, Gobierno, Retail, Seguros, Telecomunicaciones, entre otros. Ofrece herramientas contra fraudes y ayuda al desarrollo de productos personalizados, brindando una visión completa del mercado y ayudando en las problemáticas de regulación, riesgo y conformidad. A su vez brinda Insights sobre el comportamiento de clientes y asiste en la investigación de fraudes, acelera la obtención de información táctica para analistas policíacos y criminólogos. También tiene la capacidad de otorgar apoyo en el diseño de campañas de e-marketing, facilita las decisiones de inventario y surtido, al igual que ayuda a las compañías a mejorar la experiencia del cliente y a incrementar la calidad de los servicios.

InConcert: nuevos conectores en Plug & Play



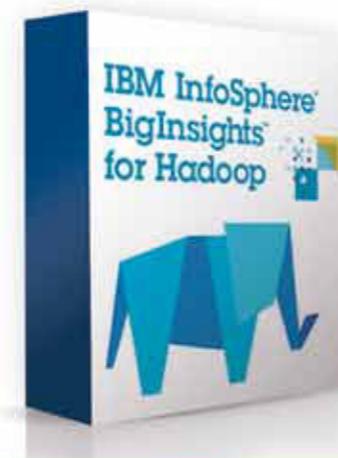
Fernanda Barboza, Analista de Tecnología de la Información

Fernanda Barboza, Analista de Tecnología de la Información, explica: 'Desde inConcert sabemos que muchas organizaciones realizan importantes inversiones para la implementación de un CRM, no solamente desde el punto de vista tecnológico sino, y principalmente, con respecto al cambio en la cultura de la empresa y a la redefinición de los procesos que están implicados. Todo esto es impulsado a través de un cambio estratégico de la compañía el cual debe, necesariamente, involucrar a múltiples áreas, principalmente las que tienen influencia directa en la experiencia del cliente con la organización.'

'Los centros de contacto son hoy en día el punto clave para orquestar esfuerzos en pro del cumplimiento de estas nuevas estrategias. Es por este motivo que éstos deben estar integrados e interactuar directamente con el core de la información del negocio, el CRM. Parados en esta premisa, hemos desarrollado los conectores Plug&Play para los principales CRMs del mercado: SAP CRM, SugarCRM y Salesforce, los cuales se suman a la capacidad de integración a través de API, de nuestras soluciones de Contact Center con cualquier CRM del mercado.'

Lo que antes me llevaba un año, con **Big Data** lo resuelvo en minutos.

¿Qué podría hacer con tanto tiempo libre?



- ✓ Análisis On-line
- ✓ Predicción



Intelligence. Anywhere.

SAP, flexibilidad en la gestión de clientes

SAP ha sido nombrada líder por Forrester Research en el informe 'The Forrester Wave: CRM Suites for Large Organizations, Q1 2015'.

Jamie Anderson, vicepresidente Senior de Marketing, comenta: 'SAP CRM proporciona a los usuarios la mayor flexibilidad de la gestión de clientes. Las soluciones están diseñadas para satisfacer las necesidades de la nueva economía al mismo tiempo que le proporcionan el mayor nivel de control de dicha relación. La implementación se realiza de forma conjunta con el cliente para que pueda adquirir los conocimientos necesarios de la plataforma en cada fase del proyecto'.

'Creemos que la inclusión en el informe y el mérito como líder demuestra la fortaleza de nuestra oferta de CRM, tanto en la nube, como on premise. La naturaleza de esta tecnología sigue evolucionando, y sentimos que este informe corrobora nuestra visión para ayudar a nuestros clientes a pasar más allá del CRM en la era de la participación del cliente'.

Concluye: 'Una clave de los hallazgos de Forrester es que el CRM proporciona la piedra angular para una gran experiencia del cliente. La única fuente de ventaja competitiva es la obsesión por la comprensión, deleitando, conectando y sirviendo a los clientes. El Customer Relationship Management es crucial para este éxito, pero sólo puede tener éxito si las bases de las ventas, marketing y procesos de servicio y tecnología son sólidos'.



Jamie Anderson, vicepresidente Senior de Marketing

¿Cuál es la propuesta de valor de una estrategia CRM?

Por Eduardo Peña, Gerente Comercial en Telesoft E-CRM

'El CRM es un proyecto estratégico por naturaleza: cambia prácticas de negocio y requiere que toda la empresa se coordine en pos de objetivos específicos. ¿El resultado? Una buena estrategia CRM puede optimizar en gran medida los procesos de venta y mejorar la relación de una empresa con sus clientes. Bien utilizado, el CRM es algo así como un cerebro que al trabajar con información en tiempo real permite pronosticar el crecimiento de ingresos de una compañía, identificar los procesos que se deben mejorar o aprovechar las oportunidades de negocios ya existentes pero que hasta el momento eran invisibles.' 'También considero que ninguna otra herramienta como el CRM saca una foto tan nítida del desempeño del personal de ventas. Su empresa sabrá cuáles son los empleados que manejan mejor las operaciones, cierran más ventas, gestionan contactos de mayor envergadura, entre otros factores. La información y su manejo virtuoso, fomenta la toma de decisiones de un modo menos intuitivo y más efectivo.'

'Con todo este caudal de información su empresa podrá definir a quiénes destinar recursos, cómo manejar la dinámica del equipo y de qué manera fomentar mayor productividad identificando las estrategias de venta positiva y mejorando la capacitación y el apoyo a los vendedores'.

'Hoy es tiempo de adoptar una estrategia que nos permita diferenciarnos como compañía y sin dudas el CRM es la herramienta de valor que lo permite', concluye.



Aptean actualiza Pivotal

Aptean lanza la última versión de su solución CRM *Pivotal 6.5*, diseñada para la automatización de ventas, gestión de marketing y prestación de servicios al cliente. La plataforma ofrece una experiencia de usuario rediseñada que proporciona acceso seguro y móvil desde cualquier portátil, sobremesa o tablet.

Matt Keenan, vicepresidente de CRM Product Group, desarrolla: 'Hemos rediseñado el aspecto tradicional del CRM para satisfacer las necesidades de los hiperconectados usuarios de ventas. La solución proporciona capacidades de ventas especializadas, incluyendo la gestión de clientes, contactos, oportunidades y resultados reales que proporcionan la productividad y eficiencia que los comerciales necesitan en la oficina y fuera de ella. Su configuración es sencilla y encaja en organizaciones de todos los tamaños, cumpliendo los requerimientos locales y de cumplimiento así como las peculiaridades de todos los mercados, en particular de los financieros e industrias de manufactura discreta o de proceso'.

El nuevo release ofrece las capacidades *User Experience* basadas en aportaciones de la base de clientes, incluyendo: opciones mejoradas para el usuario móvil de ventas como la creación de emails, citas y tareas, así como accede al calendario mientras no está en la oficina. Una funcionalidad de creación de rutas para que el comercial vea dónde están sus clientes y pueda planificar la ruta, y un centro de actividades que permite a los usuarios crear sus propios cuadros de mando añadiendo gráficos y búsquedas.

El nuevo release ofrece las capacidades *User Experience* basadas en aportaciones de la base de clientes, incluyendo: opciones mejoradas para el usuario móvil de ventas como la creación de emails, citas y tareas, así como accede al calendario mientras no está en la oficina. Una funcionalidad de creación de rutas para que el comercial vea dónde están sus clientes y pueda planificar la ruta, y un centro de actividades que permite a los usuarios crear sus propios cuadros de mando añadiendo gráficos y búsquedas.

Soluciones, con Engage en CRM

Soluciones S.A. presenta una nueva versión de su plataforma *Engage Business Solution*. La actualización brinda mayor productividad en el desarrollo de aplicaciones, mayor performance en la optimización de procesos, facilidades de omnicanalidad y mayor facilidad para usuarios finales, entre otras funciones.

Aníbal Caropreso, CEO, comenta:

'El *Release 5.6* marca un hito sumamente importante en el camino recorrido por la plataforma, donde trae nuevas facilidades y mayores ventajas para los Clientes y el mercado en general. Con *Engage Designer 5.6*, por ejemplo, se puede interactuar y diseñar los procesos de manera sencilla e intuitiva. Además, ésta nueva versión incorpora una serie de funcionalidades automáticas que proporcionan mayor productividad en la ejecución de procesos en marcos independientes (iFrame), brinda facilidades de aplicaciones más interactivas, incorpora mejoras en la utilización de *Google Maps* y, a la vez, se encuentran disponibles nuevas facilidades para el diseño e implementación de procesos para ser ejecutados especialmente en ambientes Mobile, como también nuevas facilidades de creación de Reportes Operativos en tiempo real, que facilitan el análisis de los requerimientos de la gestión de su negocio de forma dinámica'.



Aníbal Caropreso, CEO



Empresa líder de software empresarial

70.000 clientes

En 200 países

contáctenos:

Argentina
Info-ar@infor.com
54 11 4010 8000

Chile
Info-cl@infor.com
56 2 770 0100

México
Info-mx@infor.com
52 55 5201 5500



Specialized by industry.
Engineered for speed.

Microstrategy, más proyectos en Latinoamérica

Gran despliegue está teniendo **Microstrategy** en 2015. Con buen presente en Latinoamérica, la empresa se encuentra trabajando en proyectos centralizados en Banca, Telecomunicaciones y Gobierno, relacionados con su nueva plataforma de *Business Intelligence, Microstrategy 9s*.

Explica **Diego Keller**, director regional para Multicountry, 'En Latinoamérica empezamos con muchos proyectos en gobierno, banca y telecomunicaciones, fundamentalmente en Perú que ha registrado un crecimiento económico grande desde hace tres años. El mercado peruano está registrando una segunda ola de inversiones, sobretodo en BI, ya que las empresas hoy tienen disponible

varias fuentes de información. Hace algunos años las grandes inversiones eran para apalancar el crecimiento con sistemas de base, tras haberse concretado los proyectos de infraestructura, de telecomunicaciones, después podemos situar una capa de valor donde nos ubicamos nosotros'.

Una de las características principales de **Microstrategy** es su trabajo con los partners locales, que busca incorporarse como un engranaje dentro de la totalidad del proyecto y trabajando codo a codo con sus socios de negocio para generar mejor sinergia a la hora de la implementación.

'Otra particularidad interesante de la región es que los proyectos de empresas de



Diego Keller en las oficinas de Buenos Aires

telecomunicaciones, banca y gobierno son las verticales que más han crecido en nuestra región. Banca ha crecido de la mano de nuevas fuentes de información, con las necesidades de Big Data y análisis de Social Media, se ha generado una masificación de la información y con ella viene la necesidad de medir y analizar. Vemos que en grandes proyectos, que años anteriores eran patrimonio de Brasil, la región se ha podido consolidar y se han concretado varios en muchos países de un volumen importante', concluye.

Salesforce, gran crecimiento trimestral



Marc Benioff, presidente

Salesforce obtuvo en el primer trimestre de su ejercicio fiscal un beneficio neto de 4,1 millones de dólares.

Según el informe, los ingresos de la empresa en el trimestre que concluyó el 30 de abril alcanzaron los 1.511 millones de dólares, lo que supone un 23,1% más que los 1.227 millones de dólares que ingresaron hace un año atrás.



QlikView, analytics más intuitivos

QlikView fomenta *Qlik Sense* su plataforma analítica intuitiva que permite crear informes personalizados y cuadros dinámicos con gran facilidad. La plataforma permite extraer visualizaciones con rapidez, explorar los datos a fondo, revelar conexiones al instante y ver oportunidades desde cualquier ángulo.



Guillermo Blauzwim, director

Infor, CRM de integración modular



Lisandor Sciuotto, director Senior

Lisandor Sciuotto, director Senior, comenta: 'En el mundo móvil actual, los empleados necesitan acceder a sus herramientas con información corporativa en todo momento y lugar. La necesidad de un mejor sistema de CRM es el resultado de la demanda de los clientes. Después de la revolución social que disparó internet y que aumentó con el uso de los smartphones, las empresas comenzaron a desear una tecnología innovadora que hiciera más que solo tomar llamados telefónicos y el seguimiento de las ventas. Ahora tenemos acceso a mayor cantidad de información, más personas por medio de más canales pueden hacer más con los dispositivos móviles, los clientes están bien informados'.

'Debido a la evolución del cliente, también debe evolucionar el equipo de ventas. El software CRM se integra con la tecnología móvil de manera de ofrecer a los vendedores las mismas herramientas fuera de la oficina que las que tienen en su escritorio. Permitir el fácil acceso a información útil, como el historial de compras, datos del contacto y material despachado, en los dispositivos móviles para satisfacer las necesidades del cliente se ha vuelto crítico. Lo mismo aplica a las herramientas para conectarse con todos los dispositivos y aplicaciones, colaboración entre los miembros del equipo, ingreso instantáneo de información como órdenes y datos del cliente, recepción de leads de los sistemas de generación de demanda y un seguimiento de todas las actividades'.

Aspect, más valor en Social Media

Aspect potencia su estrategia de negocios para Latinoamérica. Prueba de ello es la nueva designación de Asier Bollar como gerente de Marketing para toda la región.

Asier Bollar, gerente de Marketing para Latinoamérica, explica: 'Uno de los retos para este año es crecer nuestra operativa con nuestra infraestructura de partners, no solamente en servicios profesionales de implementación o mantenimiento, sino de tener una oferta más flexible. Si bien tenemos oficinas en Brasil, Colombia, Chile, México, Puerto Rico o Argentina, trabajamos con nuestros socios de negocio según la tipología del cliente o las necesidades del mercado'.

Con la llegada de **Bollar** a la cabeza del área de Marketing, la empresa busca acompañar a las empresas que exportan servicios a otros países, con desarrollos tecnológicos que permitan conexiones de forma virtual, pero en tiempo real.

'A nivel tendencia creemos que Latinoamérica tiene una particularidad única a diferencia de otras regiones, y es que ha empezado la revolución tecnológica más tarde que otras más vanguardistas como Europa y Estados Unidos, eso genera una especie de empuje, y está saltando generaciones de tecnología'.



Asier Bollar, gerente de Marketing para Latinoamérica



SOLUCIONES SÓLIDAS Y COMPETITIVAS

Hemos creado el **ADVANTAGE PARTNER PROGRAM** con el objetivo de ayudar a partners calificados y con alto grado de conocimiento en sus sectores, a obtener una ventaja competitiva en el mercado. Ofrecemos a nuestros partners el acceso a un extenso programa de formación, un Portal de Partners actualizado, precios competitivos en función del país en el que operen, y un apoyo de ventas excelente.

Nuestras soluciones incorporan las mejores prácticas de la industria y un conjunto de herramientas que ofrecen a los partners la posibilidad de personalizarlas para adaptarlas a la perfección a los requerimientos de cada cliente.

Más de 5.000 clientes en todo el mundo confían en Aptean para conseguir mejores ventajas competitivas. Mediante la innovación y el desarrollo de soluciones de última generación, Aptean ofrece la posibilidad de ser más eficiente, mejorar la relación con los clientes y ser más competitivo.

Para más información visite: www.aptean.com/es

» PIVOTAL CRM

A diferencia de la mayoría de soluciones CRM, Pivotal se ha desarrollado sobre una plataforma muy flexible, altamente customizable y que ofrece al cliente una solución que se adapta a sus procesos – y no al revés. Pivotal CRM es asequible, intuitivo y adaptable a cualquier negocio. Pivotal CRM es una solución completa, con herramientas para potenciar el trabajo de los departamentos de ventas, marketing y atención al cliente. Desarrollado sobre la plataforma Microsoft.NET, está totalmente integrado con la suite de Microsoft Office.

» ROSS ERP

A diferencia de otros ERP, Ross se ha diseñado para apoyar a empresas de fabricación de procesos que trabajan con fórmulas y recetas. Los usuarios gestionan con éxito una gran variedad de productos y procesos distintos, así como materias primas y productos finales mejorando así la escalabilidad de la capacidad de producción, el coste unitario y la trazabilidad. Se puede integrar a lo largo de la organización para estandarizar los procesos de negocio con funciones multi-planta, multi-divisa, multi-idioma y multi-país. Gracias a la experiencia de Aptean, el cliente trabaja con una solución estándar como si estuviera hecha a medida.

» RESPOND

Respond es la solución líder a nivel mundial en la gestión de casos, reclamaciones y sugerencias. La solución ofrece a empresas de distintos tamaños, una estructura de gestión escalable de las reclamaciones que les permite mejorar el ratio de satisfacción de sus clientes dotando de herramientas a la primera línea de atención al cliente y ofreciendo información al equipo ejecutivo para que éste pueda realizar los cambios pertinentes para mejorar su negocio. La solución ha demostrado, en múltiples clientes, generar un aumento de la eficiencia, una reducción de costes y mejoras notables en procesos, servicios, satisfacción del cliente y rentabilidad.

» FACTORY MES

Factory es una solución pre-configurada diseñada para ayudar a las empresas a mejorar su OEE que está dirigida a sectores específicos y que por lo tanto, no requiere personalizaciones y se implanta en 6-8 semanas por fábrica. Dichas características, aseguran una alta probabilidad de éxito, un rápido retorno de la inversión y la flexibilidad necesaria para generar crecimiento. A diferencia de otras soluciones MES, la tecnología de Aptean se combina con un método de cambio probado que ayuda a desarrollar las habilidades de los operarios y a crear una estructura de revisión del rendimiento diario que permita mejorar cada orden, turno y día.



Information Builders, analítica precisa para el perfil justo



Information Builders es una empresa americana que desde 2004 opera en Latinoamérica desde su filial Ibérica. Presente con oficinas en México y San Pablo, opera con agentes externos en Centroamérica, Argentina, Chile y Colombia, entre otros. En una entrevista con **Prensario**, su director para Iberia y Latam, **Miguel Reyes** comentó que en la región este año registran un crecimiento de doble dígito, entre 20 y 25% en el primer trimestre y eso se debe al trabajo constante que están realizando con sus clientes.

Afirma **Reyes**: 'En México registramos un gran crecimiento con respecto al año pasado, principalmente debido a la asunción de Peña Nieto que había aplacado un poco los proyectos nuevos. Hoy trabajamos con 40 cuentas de primera talla, entre empresas

privadas como BBVA, Bimbo, Cemex o entes gubernamentales como la Secretaría de Gobernación y la Comisión Federal Eléctrica.'

La oferta de IB es una plataforma analítica que se compone de tres I, integración, integridad e inteligencia. En pocas palabras, lo que hacen es centralizar esos grandes volúmenes de datos dentro de la compañía, para luego bajo la capa crítica pulir, definir y filtrar esa información según los perfiles de cada ejecutivo dentro de la empresa, para finalmente, entregar una capa de inteligencia que permita explotar esos datos, cruzarlos, y ayudarlos a tomar decisiones de negocios en entornos cambiantes.

Y agrega: 'A nivel compañía no superamos los 2 mil empleados, somos una empresa de nicho privada que busca crecer de forma



Miguel Reyes, director para Iberia y LatAm

estable y orgánica. Para bien o para mal no somos una empresa que cotice en bolsa y eso genera que no tengamos que rendir cuentas de crecimiento cada trimestre, sino que podemos basar nuestro negocio en el trabajo con nuestros clientes, manteniendo una base baja de cuentas pero con una tasa alta de lealtad. Hoy nuestro objetivo es especializarnos y enfocarnos en los territorios donde vemos más perspectivas de desarrollar las plataformas analíticas de las empresas.'

'Nos visualizamos como un avión, lo más importante no son los equipos, sino los indicadores que le dan la información al piloto para poder volar de forma segura', concluye.

Verint, gamification en la interacción con clientes



Verint incorpora componentes de *gamification* a su cartera de *Customer Engagement Optimization*. Esta nueva solución de software empresarial está diseñada para promover el compromiso de los empleados y mejorar las ventas, la atención al cliente, la colaboración

social y la capacitación, así como ayudar a los empleados a alcanzar tanto sus metas de desempeño personal como los objetivos corporativos.

Verint Gamification permite aplicar la mecánica del juego para alentar el compromiso de los empleados, comunicar objetivos, medir y reconocer los logros, promover la colaboración y motivar equipos de trabajo.

Pivotal CRM: Captar y fidelizar clientes es así de sencillo



World Class Software & Services

El mundo de los negocios gira en torno a un objetivo: **captar y fidelizar clientes**. Con Pivotal CRM gestione e incremente su negocio de forma más eficiente y flexible.



Inworx Group

Estados Unidos
Miami

México
México D.F.
Monterrey

Perú
Lima

Argentina
Buenos Aires
San Luis
La Plata

25 años

Ofreciendo Soluciones Tecnológicas para el mercado asegurador

Inbroker.5
www.inworx.com

Telesoft.10
www.telesoft-crm.com.ar

smartix
www.smartix.com.ar



SAS, BI y Analytics para decision makers

SAS, empresa proveedora de sistemas de BI, se encuentra enfocando su portafolio en las nuevas tendencias de movilidad, cloud, y una central para este mercado: Big Data

David Cervi, responsable de la práctica de Analytics, explica: 'Dentro de las aplicaciones de BI observamos al menos dos tendencias: la corporativa, que entendemos es un mercado maduro, y la de Agile BI que es un segmento interesante de marcada expansión. Agile BI y Analytics son tendencias con peso propio, por la creciente necesidad de generar inteligencia en base a datos, que es en definitiva lo que observan los especialistas en el resto del mundo. El cambio de foco tiene sentido.

Analytics le da al usuario la posibilidad de tener un conocimiento más profundo al pasar de los típicos dashboards y reportes de BI, a modelos predictivos y de optimización que sirven para mejorar los procesos de toma de decisiones. Con el surgimiento de soluciones para procesamiento de eventos esto aplica por igual al análisis de datos masivos en tiempo real. Así las organizaciones pueden ahora interactuar con sus clientes, pudiendo por ejemplo capitalizar una oportunidad de venta al decidir la mejor oferta en el momento, o defenderse mejor del fraude al procesar al instante la totalidad de transacciones en base a reglas y algoritmos predictivos.

'Lo que veremos en un futuro es



David Cervi, responsable de la práctica de Analytics

como asimilan los usuarios este poder analítico para encontrar nuevas fuentes de valor. Movilidad, creo va a ser un estándar competitivo y no un diferenciador, y Cloud, es un paradigma que asumimos hace tiempo.

La migración de productos a la nube es un proyecto en marcha para ofrecer soluciones y servicios bajo este tipo de formatos con la misma capacidad, potencia y precisión analítica que siempre valoraron nuestros usuarios', concluye.

SCL Consulting, CRM en Smart TVs



SCL Consulting es una compañía partner de SAP que entrega soluciones innovadoras sobre esta plataforma. Con oficinas en Chile, Colombia y Perú, están afianzando su presencia con nuevos proyectos enfocados en la innovación de la mano de proyectos específicos como Fraud Management o nuevas tecnologías como IoT o wearables.

José María Azcárate, CEO, explica: 'Tenemos 14 años trabajando con

tecnologías SAP y puntualmente este año lo comenzamos con mucha ilusión, con el reto apasionante de consolidar nuestra presencia en Latinoamérica, donde ya hemos llevado a cabo varios proyectos tanto de ERP como de soluciones de innovación'.

Desde su fundación los ejecutivos constituyeron la organización basados en el núcleo de la consultoría SAP. Su área de conocimiento además de su visión en apostar por el líder en ERP marcó el trabajo que hoy están realizando en Latinoamérica.

'Creo que cada vez más el mercado está viendo que las herramientas de CRM son necesarias en prácticamente todos los sectores y en empresas de todos los tamaños. Además, las nuevas tendencias relacionadas con tecnologías como Big Data y análisis predictivos hacen que los datos de los clientes aporten aún más información, de la que las empresas pueden obtener muchísimo valor. Las herramientas relacionadas con CRM admiten multitud de funcionalidades, en SCL por ejemplo hemos desarrollado una solución, única en el mercado, que conecta las Smart TV con SAP CRM, permitiendo interactuar con los clientes a través de la televisión', afirma Azcárate.

UIM Concept, CRM como una experiencia



UIM Concept es una empresa que está evangelizando al mercado con un concepto: modelo de interacciones únicas. Su enfoque busca contar con un solo modelo de bases de datos para registrar todas las interacciones de los clientes y consolidarlas bajo un canal, amortizando sus inversiones en infraestructura y software.

Explica Eudoro de Zavalía, CEO, 'Comenzamos 2015 con muchas expectativas y grandes desafíos, ya que durante el 2014 a raíz de la presentación del Modelo, hemos recibido múltiples solicitudes de Consultoría para la Implantación de UIM en diferentes países de la región, las cuales han comenzado a desarrollarse desde el mes de Febrero'.

'A nivel tecnológico, 2015 se perfila como un año de transición. Entendemos que existen diferentes tecnologías, sobre todo en el área de Biometría, que muchas empresas e instituciones están analizando para la incorporación a sus plataformas tecnológicas e incluyendo en sus planes de despliegue para el próximo año. Creemos que dentro de Latinoamérica, la región con mejores perspectivas es la Región Andina, donde más estamos creciendo, puntualmente en cuatro cuentas en Perú y estamos ingresando a con nuevos negocios en Ecuador, y Colombia. Las verticales donde estamos creciendo son seguros, banca y retail. Creemos que este año se presenta como un año de consolidación del trabajo realizado durante el año anterior, acentuando la inversión en el área de Customer Services con implantaciones del Modelo de Interacciones únicas'.



Eudoro de Zavalía, CEO

¿Conoce el ciclo de vida de sus Clientes?



Con la plataforma Engage Business Solution puede identificar, clasificar y adquirir a sus clientes y acompañarlos a lo largo del ciclo de vida del relacionamiento con la empresa. En tiempos en que el Mercado exige respuestas más rápidas y eficientes, la Omnicanalidad basada en la Experiencia del Cliente supone gestionar de forma integrada todos los canales de interacción con el Cliente en tiempo real.

Con Engage su empresa puede:

- Crear una estrategia de conocimiento de los Clientes
- Desarrollar Acciones comerciales eficientes
- Crear mejores Productos y Servicios
- Fomentar las relaciones con los Clientes y Proveedores
- Tomar mejores decisiones
- Aumentar la rentabilidad de su negocio
- Bajar los costos operativos

Gracias a la consolidación de los datos de gestión, Engage permite saber qué necesitan sus Clientes, qué sucede con el mercado y cómo están posicionados los productos y servicios que su empresa ofrece .

De esta forma, al optimizar los procesos de gestión contribuye, finalmente, a recuperar en forma rápida la inversión realizada.



www.soluciones-ar.com.ar • www.engage-sc.com
Tel. +5411 4394 8575 • resur-info@soluciones-ar.com.ar

SOLUCIONES
Best Technology for Best Business

Comunicaciones Unificadas y Colaboración

Lo que se viene

Las Comunicaciones Unificadas y Colaboración como mercado IT es un sector de la tecnología que está evolucionando y hacia la convergencia de soluciones y equipos. Los vendors están dándose cuenta de la necesidad del cambio de enfoque de hardware a software, y reestructurando sus ofertas y modelos de ventas para hacerlas lo más abiertas posible. Al mismo tiempo, el cambio en la forma de trabajo, la irrupción del BYOD y el impulso de lo digital hacen que estas herramientas se vuelvan imprescindibles en ámbitos de trabajo 24/7.

Según un reciente informe de **MarketWatch** el mercado de Comunicaciones Unificadas y Colaboración se espera que crezca a un 14,08% año a año en el período que comprende 2014-2019, con una facturación de más de 40 mil millones de dólares y que para 2020 llegue a 75.81 mil millones. América Latina hoy representa entre un 6% y 8% del negocio global: de 2,2 mil millones de dólares en 2013, el mercado superará los 6 mil millones en 2020. Este crecimiento también representa

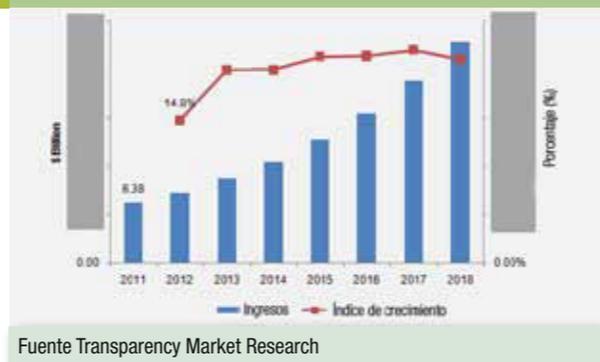
un aumento progresivo del tráfico IP y móvil.

Según **TechTarget**, los segmentos de mercado que han tenido más actividad en los últimos 12 meses incluyen herramientas de colaboración online, servicios de UC basados en cloud, el estándar de WebRTC como la tecnología dentro del explorador para videoconferencias y el uso de telefonía móvil para que los empleados se unan a reuniones en la calle.

COMUNICACIONES UNIFICADAS COMO SERVICIO

Muchas empresas adoptaron herramientas de CU basadas en un modelo Cloud en 2014. Según Nemertes Research's Enterprise Technology Benchmark, el 63% de las empresas encuestadas tenían aunque sea una aplicación de comunicaciones en el cloud,

MERCADO DE COMUNICACIONES UNIFICADAS (2012-2018)



con la particularidad de que la conferencia web es el producto más utilizado. Una de tres empresas se ha movido de un email o calendario en el cloud y con un 12% lo hará este año. Por otra parte la telefonía IP ha crecido, saliendo de las pymes, con un 18% de crecimiento, y un 6% que planean hacerlo este año, principalmente, el ahorro de los costos es el principal motivador, y entre las razones secundarias se encuentran la posibilidad de escalar servicios para arriba o para abajo, además de mejorar características de UC al tiempo que libera recursos de IT.

Videokonferencia Web y Social

Si bien el uso de espacios dedicados para la videoconferencia son útiles, su costo de instalación y mantenimiento están generando que caigan por un modelo de sistemas aplicados al desktop y a los dispositivos móviles. Entre los anuncios destacados del año pasado se encuentra el partnership de Google con Vidyo para integrar Hangouts con productos corporativos de video conferencia. Este tipo de alianzas para conectar sistemas cloud con sistemas on premise va a continuar estos años, entregando mejores herramientas para monitorear la performance, además de la ayuda y la configuración, todo de forma online.

A nivel social, varios vendors incluyen en sus herramientas funcionalidades sociales como publicación de actividades, al estilo Facebook, para proveer una experiencia completa a la hora de colaborar en sus proyectos. Uno de los productos que utiliza de forma inteligente las funcionalidades sociales es *Unify Circuit* y *Cisco Project Squared*. Ambos vendors han aprendido que se necesita mucho trabajo todavía, y esperan lanzar una versión más robusta, sin embargo rivales como **IBM** o **Microsoft** están mejorando su oferta para mejorar sus productos, *Skype for Business* por ejemplo.

CUADRANTE MÁGICO DE COMUNICACIONES UNIFICADAS

Figure 1. Magic Quadrant for Unified Communications



Fuente: Gartner 2014

Belltech

Líderes en soluciones de contacto electrónico masivo

- Colaboración
- Comunicaciones unificadas
- Infraestructura de Datos
- Video Conferencia
- Contact Center
- Autoservicio Bancario
- Punto de venta para el Retail



Bell Capital Bell Express Bell 360

www.belltech.la

ARGENTINA
Av. Leandro N. Alem 1002
Piso 8
F: +54 (11) 5556 3600

BRASIL
Rua Haddock Lobo 347 - 10º andar
Cerqueira Cesar, São Paulo
F: +55 (11) 2927 6000

CHILE
Monjitas 392
Piso 14
F: +56 (2) 2584 1600

COLOMBIA
Cra 11ª N° 98-50 Of 503
Edificio Punto 99
F: +57 (1) 742 4600

PERÚ
Av. El Derby 055 Torre 3,
Of.1007 1008 Edificio Cronos
F: +51 (1) 611 2600

URUGUAY
Misiones 1408
Piso 1
F: +598 (2) 916 5600



Tarjeta Naranja, mejorando la atención al cliente



Federico Canepa, IT Manager de Tarjeta Naranja

Tarjeta Naranja es uno de los principales emisores de tarjetas de crédito de Argentina. Iniciando sus actividades en 1985, actualmente el 100% de su capital accionario se encuentra en manos de **Tarjetas Regionales S. A.** Cuenta con 7.500.000 de plásticos en circulación, 2 millones y medio de resúmenes al mes, 210.000 comercios adheridos, 217 locales propios y presencia en todo el país.

Como parte de su estrategia de mejora constante de sus servicios hacia los clientes, y sobre todo en el canal digital, la empresa buscaba reducir el tiempo de respuesta en sus redes sociales, así como el costo por contacto en las mismas. Para alcanzar este fin, llevaron a cabo la implementación de la solución cloud de **Oracle RightNow** por medio de **Oracle Consulting**.

Federico Canepa, IT Manager de Tarjeta Naranja, comenta: 'Entendemos que la atención vía canales digitales se encuentra tomando cada vez más terreno y es un punto fundamental para la experiencia del cliente. Buscábamos una solución ágil y sencilla en la nube para otorgar la mejor atención al cliente posible. Elegimos **RightNow** debido al respaldo y solidez que nos otorga **Oracle Consulting**, desde la implementación, pasando por el software y la consultoría. Para nosotros la relación con el cliente a través de redes sociales es muy importante. Por ejemplo, el 50% de las mejoras de procesos provienen de sugerencias en los canales digitales.'

'Gracias a esta implementación logramos reducir en un 50% el tiempo de respuesta a nuestros clientes. Llevando el tiempo promedio de respuesta de 30 minutos a 15 minutos en Facebook, y a 5 minutos para Twitter por el uso de la herramienta en los procesos de atención al cliente en redes sociales. Luego de esta exitosa experiencia, buscamos llevar al canal digital la calidad y calidez de nuestro modelo de atención que nos caracteriza.'

Andres Elffman, VP de **Oracle Consulting**, agrega: 'Nos encontramos en constante evolución para poder ofrecer a nuestros distintos clientes una gama completa de soluciones en la nube que incluyan automatización de la fuerza laboral, recursos humanos, redes sociales, bases de datos, entre otras cosas. Soluciones como **RightNow** permiten una experiencia de cliente superior en cada contacto y a través de cada canal.'



HSBC Bank, optimizando la eficiencia

La filial **HSBC Bank Perú S.A.** inició como parte de un plan para extender la presencia de HSBC en la región. Como consecuencia de una revisión de su estrategia global, en mayo de 2012 HSBC anunció la venta de sus subsidiarias en Colombia, Perú y Paraguay al **Banco GNB Sudameris** de Colombia.

La entidad se encontró ante la problemática de necesitar un sistema de reclamos que permitiera el control de los tiempos de atención, el ingreso de nuevos reclamos y una serie de reportes. En cuanto a las ventas, queríamos poder administrar campañas multioferta y multicanal. Luego de evaluar distintas opciones, se decidieron por **TELESOFT e-CRM** por ser una de las soluciones más prácticas y de mayor uso en la industria de Banca y Finanzas de la región, y también porque permite diseñar el workflow de los distintos procesos internos.

Edward Zevallos Valdivia, gerente de Inteligencia Comercial de **HSBC Bank Perú**, comenta: 'Para nosotros el CRM es un camino más que un destino, es un proceso de aprendizaje permanente. Tuvimos el extraño caso de un proyecto que nace desde cero, sin antecedentes. Y aunque en algunos aspectos resultó menos complejo, hubo desafíos enormes que superar. Lograr tener una visión de 360° y una base única de clientes fueron lineamientos básicos impuestos desde el principio por nuestra casa matriz. Además, debíamos cumplir con los tiempos y el presupuesto asignado. Y lo hicimos.'

'La plataforma **Telesoft e-CRM** tiene 600 usuarios, un volumen que alcanza más del 50% de los empleados que trabajan en el banco. En algunos casos nuestros procesos internos se acomodaron a la herramienta, y en otros fue la solución la que se adoptó a nosotros. Pero lo importante es que en términos generales pudimos cumplir los tiempos previstos. La primera etapa duró 18 meses. Hoy la gestión de ventas del **HSBC Perú** se realiza básicamente a través de su red de agencias, la fuerza de ventas, los canales externos y el Call Center. Salvo el Home Banking esos cuatro canales ya están 100% integrados a la plataforma de **Telesoft e-CRM**.'



Edward Zevallos Valdivia, gerente de Inteligencia Comercial



Secretaría de la Función Pública, BI para obras públicas

La **Secretaría de la Función Pública** es un organismo del Estado Mexicano que tiene como propósito coordinar, evaluar y vigilar el ejercicio público del gobierno federal. Su objetivo es controlar y auditar la obra pública en el país de una manera mucho más eficiente.

Uno de los motivos por los cuales no se obtenía la calidad esperada de las obras realizadas pasaba por que la supervisión de muchos de los proyectos de obra eran deficientes y, en ocasiones, incluso nulos.



Oficinas de la Secretaría de la Función Pública

Además, las licitaciones presentaban irregularidades de diseño, se producían anticipos indebidos, así como finiquitos que no habían sido firmados. Todo esto se relaciona con una supervisión deficiente en la construcción de las obras. Y, en último término, eran los ciudadanos mexicanos los que se veían perjudicados, ya que las carreteras, escuelas, parques, etc. no tenían lugar en el momento y manera previstos. Por este motivo decidieron confiar en **WebFOCUS**, la solución de **Information Builders** para la optimización de la información de las obras.

Juan Roberto Ávila Ruiz, director general de Tecnologías de la Información de la Oficialía Mayor de la **SFP**, comenta: 'Ahora hemos podido realizar auditorías en profundidad, no ya 'post mortem' como solían desarrollarse, sino durante todo el ciclo de vida de la obra. Contamos con información oportuna por medio de gráficas e indicadores para saber si las diversas obras se están realizando en tiempo o tienen atrasos, si cuentan con la calidad y los costos previstos; o conocer cuántas obras se están llevando a cabo, en qué dependencia, así como sus avances físicos y financieros.'

'La tecnología de **WebFOCUS** ha facilitado el acompañamiento de las obras desde su inicio hasta su finalización. Ha permitido un mejor cumplimiento en las fechas de las obras, lo que revierte directamente en beneficio para la ciudadanía. La implementación ha hecho posible la explotación de información tan valiosa como la cantidad de contratos existentes, su coste, el estatus en el que se encuentra la obra -si las diversas obras se están realizando en tiempo o tienen atrasos, si cuentan con la calidad y los costos previstos, cuántas obras se están llevando a cabo, qué dependencias las están realizando, en qué regiones del país, así como sus avances físicos y financieros- o cuáles son los proveedores -sus nombres, si están realizando otras obras, cuáles son los importes de las obras que están realizando, etc.'



Banorte, innovación con foco en el cliente

Banorte (Banco Mercantil del Norte) es uno de los grupos financieros mexicanos más grandes e importantes, y no tiene fusiones con la banca extranjera. Opera en todo el país a través de más de 1,100 sucursales y 6,200 cajeros automáticos.

El Grupo Financiero se encuentra implementando un nuevo modelo de banca enfocado al cliente para mejorar sus índices de eficiencia en 40%, así como retornos sobre capital superiores al 20%. Para ello, firmó una alianza con **IBM** por 10 años para construir una plataforma escalable y sustentable, que permita alcanzar niveles de eficiencia de clase mundial, así como altos niveles de atención y esquemas de segmentación, retención y contacto con sus clientes, a través de los diferentes canales existentes y por desarrollar. El acuerdo establece una relación sin precedentes en la industria bancaria en América Latina.

Alejandro Valenzuela, director general del **Grupo Financiero Banorte**, afirma: 'En Banorte - Ixe partimos hoy de bases de negocio muy sólidas que permitieron ubicarnos como el tercer banco en México, sabemos que es tiempo de dar el siguiente paso; evolucionar enfocados totalmente en el cliente. Por ello, el acuerdo con **IBM** nos tiene muy satisfechos pues en él se suma el mejor talento humano de nuestros grupos, en línea con nuestra búsqueda permanente de herramientas tecnológicas necesarias para captar, retener y servir a nuestros clientes de manera individualizada, siempre con el mejor servicio y atención, manteniéndonos a la vanguardia en innovación.'

IBM facilitará a Banorte-Ixe diferenciarse en el mejor uso de grandes volúmenes de datos (Big Data), así como analítica, cómputo en la nube y negocios a través de las plataformas digitales (Social Business). Las ventajas del acuerdo van más allá de la transformación del modelo de servicio al cliente, ya que el trabajo conjunto de ambas empresas permitirá a Banorte-Ixe desarrollar mayores eficiencias en toda la organización e incrementar su penetración de mercado, además de ayudarlo a acelerar el cumplimiento de objetivos estratégicos como una mayor rentabilidad y mejora de utilidades, todo mediante un esquema de sociedad único a nivel global.

La alianza contempla la constitución de un modelo de gobierno corporativo muy sólido, que en función del avance supervisará la inversión en nuevos proyectos y el redireccionamiento del gasto existente. Como resultado de estos esfuerzos, Banorte - Ixe busca colocarse como el banco con el mejor servicio y mejor experiencia al cliente, no sólo en México, sino también alrededor del mundo, vanguardista en su sector y ejemplo de innovación, a través del uso inteligente de tecnología avanzada.



Alejandro Valenzuela, director general de Grupo Financiero Banorte



Mercado Libre, más inteligencia a la operación regional

MercadoLibre, la empresa líder de comercio electrónico en América Latina, se encuentra automatizando los procesos vinculados a la planificación, consolidación y reporte de su información financiera y operacional. La compañía apunta a agilizar la obtención de reportes y posibilitó que sus gestores puedan valerse de la información operacional y financiera clave en tiempo real para tomar mejores decisiones con mayor rapidez.



Para ello, está implementando una solución de planeamiento operacional y financiero de **MicroStrategy**, que también permite consolidar y reportar la información de las 45 compañías que posee en América Latina. El objetivo es unificar los criterios para la confección de reportes que permitan tomar decisiones de negocios de manera más ágil.



Alejandro Poloz, supervisor del área de Business Intelligence de Mercado Libre para América Latina

La compañía busca automatizar la planificación y toda la información de resultados reales que se genera diariamente, además de consolidarla y, a partir de ahí, elaborar reportes de gestión. Mercado Libre posee el ecosistema de comercio electrónico más grande de América latina, con operaciones en 13 países, 67 millones de artículos vendidos, US\$ 5700 millones vendidos a través del sitio, además de US\$ 1.700 millones en pagos procesados por año.

Alejandro Poloz, supervisor del área de Business Intelligence de Mercado Libre para América Latina, afirma: 'La planificación mediante workflows automáticos en la herramienta permitió formalizar responsables de tareas y procesos. Los modelos son más complejos, robustos y precisos pero embebidos en procesos más seguros minimizando los errores.'

Agrega **Diego Cabrera Canay**, director de Planeamiento, Control de gestión y Sistemas Administrativos de Mercado Libre para América Latina: 'Tenemos un ERP contable con SAP y ya teníamos la herramienta de BI de MicroStrategy para analizar y reportar la información operacional y sus métricas. A partir de esta información se consolidaban ambos entornos, se planificaba y se generaban los reportes de gestión y reportes trimestrales a la SEC (por ser una empresa que cotiza en NASDAQ), todo utilizando una gran cantidad de complejas planillas de excel vinculadas entre sí. Había que automatizar todo este proceso.'

Melia Hotels International, gestión inteligente de procesos

Melia Hotels International es una de las compañías hoteleras más grande del mundo, tanto de negocio como vacacionales. Hoy en día ofrece más de 360 hoteles repartidos en 40 países comercializados bajo las marcas **Meliá**, **Gran Meliá**, **ME by Meliá**, **Paradisus**, **Innside by Meliá**, **TRYP by Wyndham**, **Sol Hotels** y **Club Meliá**.

En base a su estrategia de expansión de la cadena hotelera, la compañía pone especial atención a su departamento de ventas, marketing y distribución; ya que generan un gran volumen de negocio a través de dichos departamentos, apoyándose como pilares fundamentales en las nuevas tecnologías y el conocimiento que les aportan sus clientes. Por esta razón confiaron en **SAP CRM 7.0** para la optimización de sus procesos.



Gabriel Amengual, director IT Development de MHI

Gabriel Amengual, director IT Development de MHI, comenta: 'Antes de implantar la plataforma como herramienta de gestión de clientes, disponíamos de un sistema CRM denominado SMART, que da servicio a las áreas de marketing, ventas y relación con el inversor. En el momento de la implantación, la versión de nuestra solución anterior se encontraba fuera de soporte técnico. Seguir con esa versión del sistema suponía incompatibilidades con versiones nuevas de otros software que no se podían actualizar o cambiar. La nueva implementación responde a la necesidad de tener un sistema de CRM actual, flexible e integrado con los sistemas de análisis y ERP existentes en la compañía.' 'Uno de los motivos más importantes del éxito del proyecto, ha sido el compromiso, la complicidad y la integración del partner **SCL Consultores**, con nuestro equipo, ya que con eso hemos conseguido cumplir con todas las fechas previstas de arranque y sobre todo con el cumplimiento del presupuesto inicial. Creemos que la cohesión, alineamiento y compromiso, junto con el trabajo en equipo, ha sido el principal punto para que el proyecto fuera un éxito y satisfacción total por parte de todos.'

Concluye: 'Entre los beneficios inmediatos que observamos, se destacan: la mejora del conocimiento del cliente y de las actividades llevadas a cabo sobre el mismo y de la capacidad analítica gracias a la integración con SAP BI, la optimización de la capacidad de integración con sistemas fuera de la plataforma, la mejora en los procesos de negocio no cubiertos o cubiertos parcialmente por el sistema anterior, al igual que de la capacidad de adaptación a nuevos procesos de negocio, entre otros.'



CALIPSO

Software Latino para el Mundo

www.calipso.com - info@calipso.com

Tel: (54-11) 5368-6500 - Uspallata 867 - Bs.As., Argentina



>> ASUG Tech Day: potenciando el negocio

La Asociación del Grupo de Usuarios de SAP Argentina llevó a cabo la 6ta edición de ASUG Tech Day. En la jornada se presentaron las nuevas tendencias y herramientas tecnológicas que permitirán potenciar las aplicaciones de negocio y generar más valor a las compañías. La Plenaria estuvo a cargo de Red Hat y se realizaron nueve sesiones paralelas distribuidas en tres salas.

Entre las distintas conferencias, se destaca 'SAP S/4 HANA: ¿Por qué la nueva suite? ¿Por qué ahora?' por Flavio Corradini, Leader SAP HANA CoE Services: 'Hoy en día las empresas se ven en la necesidad de adaptarse casi obligadamente a los cambios tecnológicos que se producen, tanto de forma local como a nivel mundial. Es necesario que se modifique la complejidad de los procesos por la simplificación de los mismos. De esta manera logramos obtener información en tiempo real buscando impulsar el valor para que las compañías evolucionen'.

Nuestros productos siempre estuvieron enfocados y orientados en brindar plataformas para lograr todas las mejoras posibles en el negocio. Las soluciones de la familia SAP S/4HANA ayudan a las em-

presas a operar de forma sencilla en el entorno de la economía digital. Edificadas íntegramente sobre la avanzada plataforma de computación tipo in-memory SAP HANA y configuradas con la experiencia de usuario (UX) SAP Fiori, redefinen cómo el software empresarial genera valor para las diferentes industrias'.

Paula Bezzi, analista Senior SAP de Transportadora de Gas del Sur S.A.: 'Estos encuentros son de gran valor, ya que permite que las empresas se mantengan actua-



Marcelo Corcilli, Alliances & ISV Manager, y Carla Marcelli, Territory Sales Manager para Argentina y Uruguay, ambos de Red Hat; Mónica Melito, Presidente de ASUG; Jorge Payró, General Sales Manager, también de Red Hat; y Daniel Junas, vicepresidente de ASUG



SAP: Francisco Liguori, Marketing Industry Manager, Flavio Corradini, Leader SAP HANA CoE Services, Lucas Baigorria, Ecosystem & Routes Marketing para SOLA, y Sergio Szpak, MCaaS - OEM Sales Manager

lizadas en base a las nuevas herramientas del mercado'.

Leonardo Ruseff, líder de Proyecto SAP de OsPecon: 'Es fundamental estar al

día con las nuevas tendencias e innovaciones. Nos ayuda a que las empresas podamos operar de forma sencilla en el entorno digital'.

Entre las instituciones y empresas que estuvieron presentes en esta 6ta edición se encuentran: SAP, Encode, Eprocure, Esker, Genexus, Inclusion Services, New Technologies, Mindsap, Olívia Consultoría, Red Hat, Softway, TGV, SMS, UCA y UADE.



Mariel Milillo, analista SAP, y Silvia Krimer, Product Leader, ambas de Petrogas Argentina; Cristina Dorá, jefe de Proyecto en Gerencia de Alparagas S. A.; Gisel Green, Analista Senior de Procesos SAP de Nidera; y José Bargagna, IT Project Manager de Energía Argentina S.A.



Horacio Fustiñana, SAP Project Manager de Pluspetrol (centro), junto a Dionisio Lafuente y Alejandro Patiño, ambos SAP Administrator de Metrogas



OsPecon: Lucas Tamargo, Analista Senior SAP, Carlos Mónaco y Leonardo Ruseff, ambos líderes de Proyecto SAP



Elsa Bártoli, consultora SAP de Arauco Argentina, junto a Corina Rodríguez y Paula Bezzi, ambas Analista Senior SAP de Transportadora de Gas del Sur S.A.



Electroingeniería S.A.: Ulises Coniglio, analista funcional SAP, José Luis Rivero, analista Senior SAP, y Juan Nieves, Consultor SAP



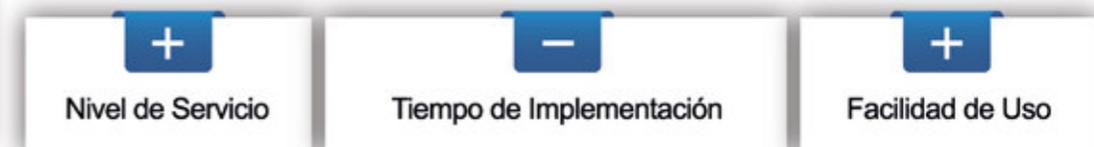
Hernán Belvedere, Supervisor de Sistemas Administrativos SAP de MercadoLibre, junto a Gustavo Lozano, director comercial, y Gabriel Gugliotta, director de Operaciones, ambos de Geonosis



UNA SOLUCIÓN INTEGRADA PARA TODAS SUS NECESIDADES



El software de gestión ERP flexible, sólido y escalable, con el mejor servicio post-venta que lo ayudará a resolver sus problemas diarios de la manera más fácil.



www.gruposoftland.com.ar



SAP junto con IBM transforman la gestión de talentos

SAP anuncia la integración 'nube a nube' de los servicios y software de recursos humanos ofrecidos por ambas compañías. Así, ayudarán a sus respectivos clientes a perfeccionar sus operaciones empresariales y tomar decisiones fundamentadas con mayor ductilidad y sencillez, para apuntalar sus actividades de reclutamiento y gestión de la fuerza laboral.



Mike Ettling, presidente de negocios de SuccessFactors

El primer producto derivado de la alianza estará disponible a mediados de año y contemplará la integración de la solución *SuccessFactors Employee Central* y del software de RRHH basado en la nube *Talent Acquisition Suite*, desarrollado por **IBM Kenexa**. De esta forma, permitirá a los clientes trasladar sus sistemas de información de RRHH al entorno de la nube, con la solución básica. Al hacerlo, protegerán las inversiones realizadas en las tareas de reclutamiento y proporcionarán simultáneamente a los clientes de *SuccessFactors* un vasto conjunto de alternativas de reclutamiento, evaluación e incorporación de candidatos. El producto impulsará la integración acelerada con las áreas dedicadas al soporte continuo, fundamentándose en los servicios y las habilidades que aportarán ambas compañías. Además, ante la proyectada disponibilidad de nuevas integraciones en el curso del año, se espera que la conjugación del sistema de gestión de contenidos de aprendizaje *Learning Content*

Management System y la solución educativa *SuccessFactors Learning* ayudarán a canalizar contenidos educativos a audiencias idóneas, de la manera más eficiente posible.

Mike Ettling, presidente de negocios de *SuccessFactors*, comenta: 'Hemos puesto toda nuestra energía al servicio de nuestros clientes, ayudándolos a derivar valor de sus estrategias y procesos de RRHH. Esta asociación busca que nuestros clientes mutuos aprovechen las capacidades que aportan las soluciones en la nube que les permitirán alcanzar sus metas, facultándolos para prestar más atención a sus organizaciones empresariales y menos a sus proyectos de integración de soluciones', acotó. 'Aunque los clientes de la actualidad son conscientes del poder y la simplicidad que ofrece el entorno de la nube, quieren tener la certeza de que, en su proceso evolutivo, sus inversiones vigentes no se verán alteradas por esta transición, tan necesaria para la efectiva generación de valor de negocios en el futuro.'

Baitcon, más implementaciones en la nube

Grupo **Datco** incorpora a su línea de servicios las soluciones **SAP** en 2011 luego de la compra de **Baitcon** y se expande desde Argentina hacia Chile, Perú, Colombia, Puerto Rico y México.

Fernando Celemin, Regional SAP Practice Director, comenta: 'Nos encontramos en pleno crecimiento, hoy en día somos más de 110 consultores y constantemente recibimos premios gracias a nuestra labor, como mejor canal del año en Argentina. Nuestro principal diferencial se encuentra en las personas que integramos la empresa, los cuales contamos con muchísimos años en el mercado y siempre intentamos brindar la mayor calidad posible en los proyectos que entregamos a nuestros clientes.'

'Debido a nuestra expansión territorial, nos hemos reestructurado, tomando posiciones más protagónicas en el grupo.'



Claudio Maldonado, Regional SAP Business Development, junto a Fernando Celemin, Regional SAP Practice Director

MINIANÁLISIS

Para unos y otros

Este es el Especial Anual de CRM y BI, por lo que toda el área de aplicaciones de software está potenciada. ¿Qué se puede agregar para los otros rubros de aplicaciones, como pueden ser ERP, RRHH, SCM, BPM, etc.?

Que el ecosistema TI es cada vez más uno sólo, con todo integrado. Con esto no se dice nada nuevo, pero sí vale recordar las obligaciones que esto implica. Un ERP no puede ser sólo back office, cada vez más tiene que incluir llegada al front end. El software de RRHH es cada vez más cloud, pero hoy una parte fundamental de su desarrollo no commodity es el talent management, y para ello requiere analytics como las ofrece el BI.

Todos los rubros deben evolucionar, aggiornarse, incluir nuevas cosas. Y una muy buena dirección a tomar es hacia la visibilidad cross, de todos los miembros de la empresa y los clientes. Que un empleado pueda ver la evolución de su rendimiento en forma automática a través de gráficos, es muy estimulante. Con data fría, no puede quejarse. Y así... para los clientes, que vean la evolución de sus compras así pueden pedir o no descuento, también suma mucho si es bien usado...

Las aplicaciones de negocio entrar en una nueva etapa, a medida que evoluciona la tecnología y las posibilidades de conectarse con el día a día real se disparan. A trabajar fuerte al respecto, entonces.

Nicolás Smirnoff

Microsoft y At&T ofrecen Skype for Business

AT&T expande las capacidades globales de conferencia de audio a la solución de **Microsoft Skype for Business**.

Abhi Ingle, VP Senior de Big Data y Soluciones Avanzadas de **AT&T**, comenta: 'Estamos trabajando en conjunto para ayudar a satisfacer esta necesidad empresarial. Estamos ayudando a las multinacionales más grandes, así como a una empresa familiar a conectarse con los empleados y clientes prácticamente como quieren y donde ellos quieren.'



Abhi Ingle, VP Senior de Big Data y Soluciones Avanzadas de AT&T

CONFÍE EN NUESTRA EXPERIENCIA

En **BAS** trabajamos día a día desarrollando Soluciones de Software de excelencia.

Porque creemos que la perfección de cada proceso garantiza los resultados que su empresa necesita.



Más de 5.000 clientes ya han mejorado sus procesos



CONFIABLE



Una plataforma eficiente en ERP



Herramienta precisa para la Administración de RRHH



Integración perfecta entre Caja Central, Tesorería y Finanzas

Infor: optimizando la gestión hotelera en la nube

Infor anuncia el lanzamiento de la solución para la *Gestión de Hospitality (HMS)* 3.7.1 para ayudar a los clientes del sector hospitality a promover una experiencia superior con las características optimizadas, aumentando la eficiencia, mejorando la colaboración y acelerando los servicios a los huéspedes. Brinda la característica de estar disponible tanto en la nube como en servidor propio.

Stewart Applbaum, vicepresidente Senior y gerente general, comenta: 'Hemos continuado expandiendo el alcance global de *Infor HMS* ocupándonos consistentemente de los retos específicos del mercado que enfrentan los hoteles y casinos del todo el mundo con nuevas funcionalidades en cada lanzamiento. La tecnología juega un rol crítico en las organizaciones de hospitality ayudando a mitigar los altos costos y ofreciendo los mejores servicios posibles a los huéspedes. La plataforma está desarrollada para promover ambos objetivos, ayudando a nuestros clientes a alinear sus planes de negocio con metas estratégicas para realizar una mejor gestión de sus empresas.'

Entre las optimizaciones se encuentran: la expansión de opciones móviles, promoviendo una mayor velocidad y eficiencia en las tareas diarias, lo que a su vez permite que los empleados finalicen su trabajo en un periodo más corto de tiempo, ya que pueden realizar su labor sin la necesidad de utilizar



Stewart Applbaum, vicepresidente Senior y gerente general

papeles. Nuevo módulo de alquiler: brinda la posibilidad de ofrecer alquileres de corta y larga duración para los huéspedes, con opciones flexibles de facturación y planes tarifarios que ayudan a este nicho lograr una mejor gestión de alquileres y facturación para los clientes de este mercado. Funcionalidad optimizada de cuentas por cobrar: incluye una mejora de los flujos de trabajo de las tareas contables, la posibilidad de crear perfiles centralizados con cuentas adjuntas por separado directamente de la pantalla de reservas y una facturación con mayor flexibilidad. Capacidad para rotación de propietario de habitación: Los usuarios pueden usar las habitaciones en secuencia considerando el menor valor, brindando iguales oportunidades de alquiler.

Y planeamiento y reporte avanzado de las habitaciones: otorga optimizaciones brindando mayor facilidad de uso para los empleados.

Softland aumenta su cartera de clientes

Softland cierra el primer trimestre del año aumentando su cartera de clientes, principalmente en el sector de servicios y también presentando un crecimiento en sus ventas del orden del 23% en comparación con el mismo periodo del año anterior, logrando superar un 6% las ventas previstas para el mismo.

Guillermo Vivot, director general, comenta: 'Para este año nos hemos propuesto mantener el nivel crecimiento sostenido en dos dígitos que venimos teniendo en los últimos 8 años. Esto será posible de la mano de la exportación de nuestras soluciones a otras filiales y de nuevas propuestas a nuestra base instalada. Argentina hoy tiene una oferta de software exportable de la más alta calidad que le permite insertarse en el mercado global, actuando localmente, y con planes auspiciosos para seguir creciendo y dinamizando la economía del país.'

'En comparación con el 2014, el comportamiento de la demanda nueva se mantuvo estable y esto es una muestra de que una crisis es una invitación a repensarnos, a pesar de ser un año electoral, en donde rige la incertidumbre tanto política como económica, las empresas aún apuestan a inversiones tecnológicas que le permitirán un mayor rendimiento y eficiencia del negocio. Esta realidad del mercado, sumado al crecimiento sostenido, es la que nos permite seguir invirtiendo en el desarrollo de nuestras soluciones. En los últimos años, hemos hecho crecer el producto a nivel de nueva funcionalidad horizontal, gracias a la receptividad de las necesidades del mercado. Presentamos al mercado módulos como el de Manteni-



Guillermo Vivot, director general

Oracle, la nube en el centro de la escena

Oracle anuncia la agenda de *Oracle OpenWorld Latin America*, evento que se llevará a cabo del 23 al 25 de junio en San Pablo, Brasil. Con la participación de grandes líderes de la empresa, este año el tema principal será la transformación de los negocios en un mundo cada vez más conectado y dinámico.



Mark Hurd, CEO

La nube, la experiencia del cliente y el hardware son algunos de los temas que se han incluido en la agenda, los cuales se abordarán en diferentes presentaciones y debates durante los tres días del evento. A su vez se contará con conferencias, sesiones especiales y exposiciones centradas en la innovación, la modernización y simplificación de los procesos de las empresas.

Entre los conferencistas destacados se encuentran: **Mark Hurd**, CEO de **Oracle**, quien compartirá la estrategia y oferta de la empresa en cuanto a la experiencia del cliente.

Bob Weiler, VP ejecutivo de Global Business Units y **John Fowler**, VP ejecutivo de Sistemas, también estarán presentes en el evento hablando sobre las ventajas de la tecnología de software 'in a silicon' en la nube.

Además, durante el evento se realizarán sesiones generales y paralelas, durante las cuales se abordarán temas más específicos como aplicaciones empresariales, grandes datos, movilidad, entre otras soluciones y tecnologías.

El encuentro cuenta con el apoyo de **Intel**, **CTIS**, **Deloitte**, **Wipro**, **F2C/ Hitachi**, **Acción Informática**, **Idealit**, **Thomson Reuters**, **Compliance Soluciones fiscales**, **KPIT**, **Ninecon** y **YKP**.

miento de Equipos, Gestión de Proyectos, Punto de Venta, CRM y Billing; y liberamos en este primer trimestre una nueva versión del producto.'

'El sector de Servicios está siendo por el momento, el más demandante, mientras que en el 2014 el sector de Distribución Comercial fue el que tuvo un crecimiento más significativo en el primer trimestre. Los segmentos verticales que están invirtiendo más este año son, además de los Servicios, el de Distribución Comercial, manteniendo la tendencia del año pasado, seguido del de la Construcción. Paralelamente, segmentos como los de Alimentos y Bebidas, Industria Textil e Industria Química, se están incorporando a la demanda de ERP de este año.'

SISTEMAS BEJERMAN

EFLEX ERP

SOLUCIÓN DE GESTIÓN
QUE MEJORA LOS PROCESOS DE NEGOCIOS.

CUBRA TODAS LAS NECESIDADES DE GESTIÓN, OBTENGA LA INFORMACIÓN ESTRATÉGICA QUE NECESITE Y SUPERE LOS OBJETIVOS PLANIFICADOS.

- Datos ordenados, procesos eficientes y toda la información necesaria para tomar las decisiones correctas. Multiplique el poder competitivo de la empresa y el crecimiento continuo mediante el uso más inteligente de todos sus recursos.

CON EFLEX ERP POTENCIE SU CAPACIDAD OPERATIVA, IMPULSE NUEVOS NEGOCIOS, LIDERE SU MERCADO Y ALCANCE LA MÁXIMA EFICIENCIA DE GESTIÓN.

Contacto e informaciones:

0810 222 5253

eflex@bejerman.com.ar



THOMSON REUTERS

Síganos en: ThomsonReutersLatam • SistemasBejerman • @SBejerman



OneSource, gestión comercial inteligente



Taneli Ruda, presidente de la división GTM

Thomson Reuters GTM anuncia el lanzamiento oficial su solución global para el segmento de Comercio Exterior *OneSource Global Trade*.

Taneli Ruda, presidente de la división de **Global Trade Management**, comenta: 'La plataforma permite a las corporaciones multinacionales conectar información clave de la cadena de suministro para obtener visibilidad completa, de principio a fin, de su proceso comercial global, de modo de reducir el riesgo, mantener el cumplimiento normativo, permitir acciones rápidas y precisas, y maximizar las ganancias'.

'La solución combina herramientas de flujo de trabajo con información y análisis en tiempo real. El sistema facilita el intercambio de información entre el equipo comercial de una corporación y sus departamentos de logística, *compliance*, finanzas y planificación estratégica'.

Eduardo Vitor, jefe de Gerenciamiento de Productos y Mercados de la división GTM, agrega: 'En la actualidad, la plataforma presta servicio para más de 400 corporaciones multinacionales, como los mayores importadores y exportadores brasileños de diversos segmentos de la economía, especialmente los sectores de aéreo, y agroalimentaria, Automotriz, Petróleo y Gas, Electrónica y informática, Salud, Química y Aduanas'.

'La solución está 100% adaptada para la necesidad del mercado de gestión de comercio exterior en México, Perú, Chile además de Argentina y Brasil, y también en China, con informaciones técnicas, con localización idiomática, sobre las leyes, reglamentaciones de aduanas, tasas e impuestos y requisitos de licencias específicos de cada país'.



Thomson Reuters, capacitaciones en Factura Electrónica



Enzo Puma, gerente de la División de Tax & Accounting

Thomson Reuters da inicio a un *roadshow* en Argentina sobre el régimen de factura electrónica con el objetivo de impartir formación a los profesionales interesados en conocer en profundidad la Resolución General 3749, publicada por la AFIP en marzo. Los eventos comenzaron en Mendoza el 26 de mayo y continúan en La Plata (02/06), en Capital Federal (09/06) y tendrá lugar en Misiones hacia el 18 de junio. Aún resta por definir las fechas en Mar del Plata y Córdoba.

Enzo Puma, gerente de la División de Tax & Accounting, comenta: 'En un sondeo realizado en abril durante el seminario 'Facturar es más fácil', que reunió a cerca de 800 profesionales en Buenos Aires, cerca de mitad de la audiencia reveló nunca haber emitido una factura electrónica. El *roadshow* sobre factura electrónica resulta de la necesidad de llegar a distintos puntos del país con información sobre este régimen que incorporará 400 mil empresas Responsable Inscriptos en IVA al régimen a partir del 1ro de julio'.

'Además de los seminarios, ponemos al alcance de las empresas y profesionales, un portafolio completo de soluciones informáticas que les ayudará a resolver las nuevas exigencias impuestas por esta resolución, tales como *INFOUNO*, destinado a empresas pequeñas; y *EFLEX ERP*, para empresas medianas'.

Al finalizar las disertaciones los asistentes podrán hacer consultas directas a los expositores: **Adalberto Raúl Dalmasio**, Contador Público, Consultor Sr. en temas Tributarios y autor de la editorial Thomson Reuters La Ley; y **Leandro Pais**, Analista de Sistemas y Consultor IT en el sector privado.

Nexus Group, optimizando la gestión de RRHH

Con más de 20 años en el mercado de RRHH en Argentina y el ámbito internacional, **Nexus Group** ha logrado posicionarse entre los principales players del mercado.

Alejandro García, director, comenta: 'Nuestro posicionamiento y continuidad están sustentados en la alta fidelidad de nuestros numerosos clientes y en la sólida experiencia, evolución de nuestros productos, y realización de proyectos que transmiten confianza y seguridad a las empresas al momento de la toma de decisión para la adquisición de un Software de Gestión de Recursos Humanos. No ha sido nunca nuestro objetivo el de ser vistos por el cliente como un proveedor de software, nuestra misión es convertirnos en un socio privilegiado y asistirlos en el despliegue de toda su estrategia de RRHH en cada fase de la evolución de la empresa aportando nuestras soluciones y servicios'.

'Nuestra solución *Nexus HR* se encuen-

tra disponible en modalidad Outsourcing, ASP y Licencia de Software, y localizada su nómina para los siguientes países: Argentina, Chile, Bolivia, Perú, Colombia, Uruguay y Paraguay permitiendo así la gestión de los empleados a grupos económicos con empresas en diferentes países, manteniendo toda la información centralizada en una única base de datos'.

'Estamos en la continua evolución de nuestros productos incorporando día a día nuevas funcionalidades con el fin de proporcionar a nuestros clientes mejoras en su productividad y gestión. Un ejemplo de ello son las nuevas herramientas colaborativas como el Portal del Empleado que permite descentralizar muchas gestiones diarias, facilitando la comunicación y mejorando la productividad del departamento de Recursos Humanos, que al verse liberado de tareas meramente administrativas, puede dedicar su tiempo a la toma de decisiones

estratégicas que aporten valor a la organización. Somos también conscientes que en países como el nuestro es indispensable poseer una herramienta de liquidación actualizada, poderosa y flexible, producto de los continuos cambios legales. La solución de nómina es un proceso crítico ya que siempre debe de hacerse a tiempo y sin errores'.

Concluye: 'La arquitectura de la plataforma, basada en los estándares tecnológicos del mercado, se adapta a las evoluciones de la empresa, tanto si son de origen reglamentario como tecnológico. La solución, por su carácter abierto y compatible, permite añadir fácilmente nuevas funcionalidades, nuevos procesos y nuevas reglas de gestión'.



Alejandro García, director



SOLUCIONES DE COMERCIO EXTERIOR INTEGRADA A LOS PRINCIPALES ERPS DEL MERCADO

- Más de **15 años** de experiencia en el mercado
- Más de **700 clientes** en todo el mundo.
- Capacidad de implementar **proyectos regionales**.
- **Actualizaciones** según la reglamentación Aduanera.
- **Integración** con todos los actores del proceso.

Para más información comuníquese al **0810 222 5253** o consulte a comunicaciones.GTM.ar@thomsonreuters.com



Buenos Aires Software, desde ahora también en Perú

Buenos Aires Software incorpora a **Palestra** como socio de negocios para la venta y asesoramiento sobre sus productos en Perú.

Wilver Villalobos, gerente general de **Palestra**, comenta: 'Trabajar en conjunto con **BAS** representa abrir una nueva línea de negocio a lo que ya venimos ofreciendo al mercado. Es tener la oportunidad de ofrecer un conjunto de productos de software de envergadura, probado y de prestigio, que goza de la confianza de más de 600 empresas en su línea de software de jerarquía y de más de 5000 clientes en sus productos para pequeñas empresas y negocios en general. Ahora contamos en nuestra suite de productos a ofrecer, con un ERP de clase mundial y en permanente actualización, soportado por una gran empresa con más de 35 años de experiencia.'

'Nuestro objetivo para este 2015 es presentar prudentemente al empresariado peruano la marca como organización de confianza, y a sus productos, muy en especial al ERP **BAS-CS**. A su vez lograr instalaciones nuevas con la ayuda de la casa matriz y brindar el soporte necesario hasta la satisfacción de nuestros clientes. En resumen, en base al trabajo de nuevas instalaciones más que solo a marketing,

debemos dar a conocer esta franca y abierta alternativa de soluciones de software para el control y gestión de todas las actividades de las empresas'.

Concluye: 'En Perú, existen diversos productos de software que se ofrecen en el mercado, desde los llamados de clase mundial hasta modestas soluciones aplicables a pequeños negocios. La combinación: confianza-funcionalidad-respaldo-costo no siempre está del todo presente, lo cual hace que los productos **BAS** tengan oportu-

unidad de ser admitidos y aceptados. Es muy pequeña la cantidad de productos que cuentan con un staff de especialistas en continua actualización y mejoramiento de sus productos, además de un equipo de consultores y mesa de ayuda que brinde soporte'.



Wilver Villalobos, gerente general de Palestra

BAS impulsa Quick POS



Buenos Aires Software incorpora a **Quick POS**, software de gestión para cadenas comerciales, la función de integrar las franquicias.

La plataforma facilita la toma de decisiones, aumenta la eficiencia y la rentabilidad comercial, permite ejercer un control total sobre las operaciones y tener una visión completa del negocio en todo momento. Es una herramienta que ayuda al crecimiento sostenido de las organizaciones que la adoptan. Resuelve de manera sencilla las tareas habituales de todo punto de venta: ventas, facturación, movimiento de fondos y materiales, control de stock, comisiones de vendedores, cambios de precios, promociones y ofertas vigentes.

Guillermo Calafell, director, comenta:

'Integrando la operación de las franquicias a la red comercial, **Quick POS** suma un nuevo beneficio a las muchas variables que lo hacen un producto único. Poder controlar desde la administración central todas las sucursales y franquicias, procesando en tiempo real información estratégica, es de un valor único en todo el negocio de retail. Entre otros beneficios, la solución se destaca por ser muy fácil de usar, lograr un manejo eficiente de los stocks, centralizar la gestión de precios, promociones bancarias y sistemas de millaje, y por disminuir los errores humanos y los costos de reproceso. Además, se actualiza en forma inmediata según los cambios en las exigencias fiscales'.

Artware y la experiencia del cliente



Artware estuvo presente en el CEM 15, *Customer Experience Management*, que se realizó en Buenos Aires. Allí estuvo **Carlos Di Paola**, nuevo gerente comercial de la empresa. Un fuerte foco en 2015 es crecer a nivel regional, como partner especializado en **Microsoft Dynamics**.

Señala: 'Sólo nos dedicamos a **Dynamics**. Somos partner *Gold* y fuimos nombrados el mejor partner de América Latina en 2013, y fuimos finalistas en 2014. Nos enfocamos en **AX** y **GP** en lo que es ERP, y un gran motor de crecimiento es CRM. Por eso asistimos al *CEM*, donde interactuamos con directores de marketing, customer service y contact center'.

'La mayor parte de nuestro negocio ocurre en Argentina, donde estamos basados. La intención en 2015 es expandirnos en Perú, Ecuador, Paraguay y Bolivia, países donde **Dynamics** aún no tiene partners muy sólidos y nosotros tenemos clientes puntuales. Nuestra diferenciación es la especialización en **Dynamics**, y la localización de los productos para distintos países. Por eso nos suelen tomar cuentas para proyectos regionales, como **Scania**'.

'Me alegra haberme sumado a **Artware**. Yo arranqué en **América Software**, luego estuve en **Calipso** y **Neuralsoft**. Llevo 17 años en ERP. **Artware** es un muy buen lugar donde estar hoy, con gran potencial de crecimiento. **Dynamics** está ganando importante mercado tanto en ERP como en CRM'.



Carlos Di Paola y el stand de Artware, en CEM

TOTVS, crecimiento doble dígito



TOTVS anuncia sus resultados financieros del primer trimestre de 2015. La compañía comenzó el año presentando crecimiento en beneficio neto, ingresos recurrentes, número de clientes y en la generación de Caja.

Alexandre Mafra, VP Ejecutivo, comenta: 'En este primer trimestre, combinamos aumento de la relevancia del modelo de suscripción con la preservación de la rentabilidad operativa, evidenciando que la compañía continúa en búsqueda del crecimiento del nivel de recurrencia de sus ingresos, sin perder de vista la disciplina de costos y gastos. De esta forma, presentamos buenos resultados, incluso frente a la desaceleración económica, especialmente en Brasil donde está nuestra casa matriz, y a la presión de costos'.



Alexandre Mafra, VP Ejecutivo

TANGO T15

nueva versión
www.axoft.com

axoft



InterSoft, dinamismo en los recursos humanos



Juan Carlos Martinez, Presidente

InterSoft desarrolla su estrategia buscando la solidez de sus productos y tecnología, brindando soluciones empresariales y tecnológicas orientadas a las necesidades de cada industria.

Juan Carlos Martinez, presidente, explica: 'Queremos ofrecer soluciones de negocio que agreguen valor, basándose en la comprensión del negocio y la integración de las mejores opciones tecnológicas y prácticas profesionales, comprometiéndose en una relación creciente y de largo plazo con los clientes.'

'Nuestro portfolio cuenta con una amplia gama de productos y soluciones para las diferentes industrias, adaptándose a la necesidad de cada uno, entre ellos se destacan: *Ideafix*, *Denarius RRHH*, *Aurus ERP*, *BPM*, *Software Factory* y soluciones móviles. Todos nuestros productos son multiplataforma, pues hemos desarrollado tecnologías para que los desarrollos puedan correr en también en PostgreSQL entre otras, apostando a la utilización de tecnologías open source.'

Denarius Recibos Digitales tiene como objetivo principal el reemplazo total o parcial de la impresión, distribución y recolección de los recibos tradicionales.

Gabriel Boero, gerente general, agrega: 'La solución se constituye en una excelente plataforma de comunicación entre RRHH y los empleados. Está concebida para poder interactuar con cualquier aplicación de Liquidación o Recursos Humanos que se esté utilizando en la actualidad y se integra naturalmente con nuestra Solución de RRHH.'

Epicor, nueva versión de Epicor AVP



Epicor anunció la disponibilidad de la nueva versión de *Epicor AVP*, susoftware para packaging, que ahora se encuentra integrado con el sistema de planeación empresarial financiera *Epicor ERP 10*. La plataforma fue diseñada específicamente para la industria retail y para manufactura de empaque que proveen al mercado con cartón de diferentes tipos, cajas de cartón y etiquetado. Éste les permitirá contar con más flexibilidad, eficiencia y mejorar sus ingresos. El nuevo AVP 5.0 ofrece 70 mejoras y una integración completa con Epicor ERP financiero, lo que va de la mano con la nueva estrategia de Epicor de extender la funcionalidad de sus soluciones.

Colin Walterson, gerente de proyecto, comenta: 'Los fabricantes dedicados al sector de empaques ahora tienen la oportunidad de contar con la funcionalidad de administración financiera que los ayuda a lograr una transparencia financiera y a cumplir con requisitos legislativos, mientras optimizan su productividad.'



Interfaz de Epicor AVP



RH Pro, expansión regional cloud

RH Pro se encuentra en expansión luego de haber sido adquirida por **RAET**, empresa líder en software de recursos humanos cloud de Holanda. El objetivo en la segunda parte del año será conseguir mayor cantidad de clientes, aprovechando el valor agregado brindado por la adquisición.

Kobe Verdonck, CEO de **RAET**, comenta: 'El futuro del software RRHH es cloud y es fundamental tener una estructura global sin perder la especificidad local. Elegimos **RH Pro** porque es uno de los dos únicos players dedicados sólo a RRHH en América Latina, el resto son players de ERP con anexo o world class. Ya está en 15 países y tiene una solución muy eficaz, adaptable a cualquier territorio, con fuerte evolución a cloud e integrando Payroll, administración de personal, talent management, etc.'

'En América Latina queremos invertir fuerte para que **RH Pro** pueda cumplir más y mejor la estrategia que ya viene haciendo. Si bien las soluciones se brindan en forma remota, la implementación y los servicios/sopORTE posterior deben ser locales.'

RAET tiene más de 10.000 clientes en Holanda, a través de él se le liquida el sueldo a más de 2,6 millones de personas al mes. 'En Europa hay una tendencia muy fuerte a cloud, más avanzada que en América Latina. Las empresas con estructura de mainframe, están migrando todas. Nosotros calculamos que en pocos años, ya casi no va a quedar software on premise. Lo nuevo de lo nuevo allá son las soluciones de big data aplicadas a RRHH, para que las empresas compartan la información de rendimiento con los propios empleados en tiempo real, y esto les permita mejorar.'



Kobe Verdonck, CEO, y Peter Schrijnemaekers, CFO, ambos de RAET (extremos) con Mauricio Heidt de RH Pro (centro)



G&L abre oficinas en Paraguay

G&L es una empresa argentina, que desde el año 1994 brinda servicios de tecnología destinados a la mejora continua de las áreas informáticas de los clientes, y soluciones que acompañan la modernización del Estado para ponerlo al servicio del ciudadano. Cuenta con oficinas en Argentina, Brasil y Estados Unidos.

Edgardo Seijas, director, comenta: 'Comenzamos el año con grandes logros. Por una parte, inauguramos oficinas en Paraguay, con el objetivo de ampliar nuestro alcance para difundir nuestros servicios y soluciones de negocio. Este año estamos enfocados, además, en el nuevo edificio corporativo, ubicado en el Distrito Tecnológico de Parque Patricios, con el objetivo de generar más puestos de trabajo y crecer como compañía. A su vez empezamos con un nuevo desafío: fuimos seleccionados para proveer el servicio de migración de software de base, implementación y reemplazo de servidores, puestos de trabajo, impresoras y periféricos en sucursales del **Banco de la Nación Argentina** en varias provincias.'



Edgardo Seijas, director

Adonix 10 años
IMPULSANDO SU NEGOCIO años



Adonix se ha convertido en la solución ERP preferida para implementar en subsidiarias medianas de grandes corporaciones

Presencia en más de 60 países

4.000 clientes

204.000 usuarios

260 distribuidores

2.000 consultores



Carlos Pellegrini 739 piso 10 of. 23 | CABA
Tel.: (+5411) 5277.9100 | www.adonixargentina.com



Calipso: presente en FELTi 2015

Calipso estuvo presente en el Foro de Empresarios y Líderes en Tecnologías de la Información (FELTI), celebrado entre el 18 y el 23 de mayo en La Habana, Cuba.

En representación de la empresa participaron Svetlana Czyz, vicepresidente, junto con Pablo Iacub, presidente, el cual participó como orador exponiendo acerca de Norma Viso; creada en conjunto con CESSI y COPITEC. La misma apunta a verificar que la implementación del ERP

de una compañía cumpla con una serie de criterios definidos a tal efecto por especialistas del rubro.

FELTi ya se ha instalado en el mundo TI como el espacio de intercambio y debate acerca de las cuestiones que atañen a la industria en América Latina. En su edición 2015, el Foro contó con la participación de más de 150 delegados, entre ellos representantes de empresas y de organizaciones.

En el 2014 Grupo Calipso fue distin-



Pablo Iacub recibiendo el Premio LatinaTec a la Innovación por la utilización de MECAF, en FELTi 2014

guido con el Premio a la innovación por la utilización de MECAF en el desarrollo de sus soluciones.

EMPLEARTEC gana el Premio LaTinateg 2015

En el marco del FELTi, el programa EMPLEARTEC fue reconocido en los Premios LaTinateg 2015 dentro la categoría de 'Innovación Educativa'. El mismo tiene como objetivo fomentar más y mejor empleo en las áreas de software y tecnología a nivel nacional, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, en conjunto con CESSI, y con el apoyo de empresas referentes del sector, ofrecen cursos de capacitación gratuita en Argentina.

José María Louzao, presidente de CESSI, comenta: 'Este reconocimiento a nivel regional nos llena de orgullo, ya que creemos que iniciativas federales de este tipo son clave para el sector TI a lo largo y ancho de nuestro país. Nos encontramos sumamente comprometidos con los proyectos que nos permitan mejorar la formación profesional y la inserción laboral del sector de SSI en

Argentina, para así crear más y mejor empleo.'

Por otra parte, dentro de la subcategoría de 'Entidad educativa' resultó ganador el proyecto *Construcción, Instalación y Puesta en Marcha de un Centro de Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*, de la Universidad Nacional de La Matanza de Argentina. Este proyecto se vincula con la iniciativa que CESSI y los Ministerios de Industria, de Educación y de Planificación llevan a cabo en dicha institución, llamada 'La Empresa vuelve a la Universidad'. Esta propuesta tiene como objetivo crear un polo tecnológico en el predio de las universidades para que los alumnos de las carreras de informática puedan trabajar y estudiar en el mismo espacio físico y así reducir el desgranamiento en las carreras vinculadas al sector SSI.



Unisys, con Microsoft Azure en banca



Unisys anuncia que *Edge Service Management*, su solución de gestión de servicios basada en nube, ya está disponible en toda América Latina a través de la plataforma *Microsoft Azure*.

Helcio Beninatto, presidente de Unisys para América Latina, comenta: 'En la región, la banca, el comercio minorista y otros mercados con alto potencial de crecimiento están siendo frenados por la necesidad de realizar inversiones en bienes de capital para la infraestructura de gestión del servicio. Al utilizar *Edge* como servicio en la nube de *Microsoft Azure*, las organizaciones ahora pueden aprovechar el modelo de SaaS obteniendo costos más bajos y una entrega más rápida de los nuevos servicios.'

'La plataforma es una solución integral y basada en estándares que ayudan a las organizaciones a que sus empleados sean más productivos, por lo que les permite elegir los servicios personalizados en función de su papel específico en la organización. A su vez, utiliza módulos prediseñados, herramientas analíticas avanzadas y metodologías probadas que permiten a los clientes lograr mejores resultados de negocio mediante la gestión proactiva de ambos servicios y de la infraestructura de TI subyacente, en lugar de simplemente reaccionar a los eventos en el servicio.'



Helcio Beninatto, presidente para América Latina

LibertyaERP, player open source multinegocio



Disytel es una empresa argentina con más de 25 años de experiencia en el desarrollo de software y consultoría de procesos. A nivel corporativo, se destacan por ofrecer a sus clientes plataformas abiertas bajo un concepto de *arquitectura de componentes*, es decir, funcionalidades definidas según las necesidades del negocio pero que se personalizan fuera del core del sistema.

Su caballito de batalla, *Libertya ERP*, (tiene ese juego de palabras, Libertad YA) es un software Open Source gratuito, que en el último año registró más de 8 mil bajadas desde su web.

Mario Mauprivez, director ejecutivo, explica: 'La filosofía open source funciona, y lo hace muy bien. Lo que sucede es que a la hora de traducirse comercialmente, hay manejos grises. Podemos resumirlo en tres puntos, o se ocultan funcionalidades que se comercializan bajo versiones comerciales, también se oculta la información para vender cursos carísimos, o los productos son libres y abiertos pero a la hora de customizarlos o realizar un upgrade no existe personal capacitado para hacerlo.'

'El diferencial que venimos a plantear con *LibertyaERP* es el siguiente: cada vez que se descarga el producto, es la última versión que existe, es la que puede usarse para una *micropyme* o el mismo código fuente que se instala en empresas con 500 puestos de trabajo, las diferencias están en la configuración y la instalación.', comenta.



Mario Mauprivez, director ejecutivo

raet

RH Pro
Powered by: raet



www.rhpro.com
www.raet.com

Tel.: +54 11 5252 7300
ventas@rhpro.com



Concha y Toro, procesos más inteligentes

Concha y Toro S. A. es una compañía controladora de la viña homónima establecida en Chile. Es la principal productora y exportadora de vinos de Latinoamérica y una de las 10 mayores compañías de vino en el mundo.

La empresa ha crecido a niveles significativos en los últimos años, ampliando el número de bodegas, vinícolas y oficinas en todo el mundo. Para seguir creciendo de manera sostenible y mantener la internacionalización de sus negocios, desde 1999 la compañía utiliza SAP ERP. Solo su área de enología aún mantiene procesos manuales y sistema de terceros. Con el objetivo de documentar los procesos y características para conseguir la trazabilidad sistémica y en forma más rápida de las mezclas de los vinos y optimizar el control de calidad de los productos, con el apoyo de SCL Consulting, la empresa comenzó la implementación a gran escala de las soluciones SAP en su área de Enología.

Daniel Durán, gerente de Procesos y TI de Concha y Toro, comenta: 'El área en Chile está formada por diez bodegas de vinificación, responsables por recibir las uvas de producción propia o comprada y transformarlas en vino, gas de embotellado, en las cuales el vino recibe el tratamiento final antes de continuar para ser envasado. El área en que no utilizábamos SAP, o lo utilizábamos en menor escala, es Enología. Necesitábamos automatizar procesos manuales e integrarlos a los procesos de las otras áreas dentro de la compañía.'



Viña de Concha y Toro

'Teníamos cerca de 12 registros manuales, que generaban errores y dificultaban la recuperación de información. Con SAP conseguimos eliminar parte de ese trabajo manual y acelerar el relevamiento de datos en forma sistémica, lo que genera mucha ayuda para el usuario final en sus procesos.'

Concluye: 'Con la implementación, obtuvimos una serie de beneficios, incluyendo la reducción de errores y riesgos, además de la eliminación de los costos implicados en el mantenimiento de sistemas distintos. Pero el mayor de los beneficios para la compañía está en la capacidad para documentar las características de cada vino, así como también las mezclas realizadas para llegar al producto final, insumos utilizados y lotes, entre otras.'



Daniel Durán, gerente de Procesos y TI de Concha y Toro

Hospital Alemán, optimizando la atención médica

El Hospital Alemán, creado en el siglo XIX con el objetivo de construir un centro asistencial gratuito para los alemanes y sus descendientes en Argentina, es uno de los centros de salud más importantes del país.

Anteriormente utilizaban Lotus Notes como plataforma de correo electrónico pero la misma les resultaba insuficiente para atender a las necesidades del personal, ya que la disponibilidad del servicio y su capacidad de almacenamiento eran limitadas. Por otra parte, implicaba un esfuerzo de administración y mantenimiento muy elevado. Debido a esta problemática, decidieron renovar el entorno y migraron hacia la infraestructura de Microsoft Office 365, optimizando su estructura de correo electrónico y su plataforma de colaboración. Con la ayuda de los socios de negocio Perception Group y Softline, trabajaron intensivamente en el planeamiento de las etapas del proyecto, para lograr una eficaz gestión del cambio. Se escalonaron las migraciones para que los usuarios se familiarizaran con las nuevas herramientas, regulando el flujo de consultas al equipo de sistemas.

Diego Waksman, CIO del Hospital Alemán, comenta: 'En una primera instancia pensamos en cambiar sólo la plataforma de correo electrónico, que era el recurso que generaba mayores dificultades. Teníamos que administrar toda una infraestructura on premise, ocuparnos del antivirus y el control de correo no deseado, los servidores de almacenamiento y todo por duplicado, ya que contábamos con una arquitectura redundante. Evaluamos la posibilidad de adoptar Gmail, pero finalmente optamos por Office 365, mejorando de manera significativa los procesos de comunicación y logrando mayor seguridad.'

'Ahora delegamos en Microsoft toda la gestión de la plataforma. Eso impacta positivamente en nuestra área y nos permite enfocarnos en otro tipo de necesidades del hospital; por ejemplo en el desarrollo de un entorno de colaboración para que se organice toda la información y comunicaciones en portales SharePoint, donde quedaría un historial de cada evento y los documentos asociados.'

'Al adoptar Office 365 y migrar las cuentas de correo electrónico a Exchange Online, los usuarios están más conformes y ha mejorado sustancialmente la manera en que trabajamos en el área de sistemas; en definitiva, es un beneficio para toda la organización. Estimamos una mejora en la productividad del orden del 20%. Ya no tenemos reclamos de spam o problemas con virus. La integración de aplicaciones simplifica el trabajo cotidiano y eso permite responder rápidamente en cada puesto de trabajo, lo que es importante en una actividad como la salud, donde los pacientes buscan respuestas inmediatas.'



Diego Waksman, CIO del Hospital Alemán



Hospital Alemán



Cree Usted que un buen Software agrega valor al Área de Recursos Humanos de su Organización?

Un buen software de RRHH soportará con eficacia sus procesos, permitiéndole involucrarse en el planeamiento estratégico del negocio y en el desarrollo del Capital Humano de su Empresa.

Nexus Group sabe asegurar la calidad de sus productos y servicios, en proyectos de incorporación de tecnología al Área de RRHH, foco exclusivo de sus operaciones desde su fundación en 1991.

“ El Valor de la especialización ”



Moreno 584 | Piso 6 | (C1091AAL) Ciudad de Buenos Aires
TE: (54 11) 4343-1975/5281 | www.nexusgroup.biz



>> CEM 15: el relacionamiento con el cliente como estrategia global

Muy buen balance dejó la primera experiencia de CEM 15, *Customer Experience Management*, que se realizó en *Clo Clo* de la Costanera, en Buenos Aires. Hubo 250 personas pero sobre todo, se elogió el nivel gerencial de los asistentes, con mucho director/jefe de marketing, customer service y contact center.

La organización estuvo a cargo de **Wise Management** y **TOTs**. Señala **Alejandra Barreiro**, de esta última: 'Se trató de una *Wise Week*, donde **Wise** se enfocó en CEO/directores generales el primer día, en RRHH el segundo y en *Customer Management* el tercero. Buena parte de las empresas como **HSBC, ICBC, Prosegur, Molinos, Falabella, Cablevisión, La Caja**, etc., asistieron los tres días, con sus cargos específicos. Así se logró una experiencia diferente, y bien para la alta gerencia.'

'Yo estuve a cargo de muchos eventos de contact center, pero el CEM se trata de algo más central y estratégico, que hace a la experiencia global del cliente. Por eso como sponsors estuvieron algunas empresas que ya no quieren participar de eventos sólo de contact center, donde va la línea media: supervisores, etc. El contact center debe integrarse y ser parte de estrategias superadoras.'

Alejandro Tamer, VP Marketing de Despegar.com, explica: 'La principal razón por la que la gente nos contacta es por problemas con su aerolínea, por cambios de precios en su vuelo, o temas externos, y nosotros le explicamos el sistema para que la persona sienta que estamos trabajando para que tenga la mejor experiencia en su viaje. Una de las mejores cosas de nuestro site es que podemos escuchar la voz del cliente, y medimos todo el tiempo los cambios que vamos haciendo, como presentar la información, el orden de las cosas, y vemos que cosas les sirve más a la gente y donde reacciona mejor, donde se va de la web, que puntos no entiende, y vamos midiendo los mejores resultados.'

Claudia Alvarez, Manager del Centro de Atención al Cliente para General Motors, agrega: 'Nosotros como corporación tenemos un cliente que es el consumidor, que analizamos como tomamos contacto con él. Sin embargo tenemos otro cliente, el interno, nuestro embajador de marca, al cual tenemos que generar experiencias de la misma manera que con el consumidor final.'

Santiago Perez Salvo, gerente

de Comunicación de **Molinos Río De La Plata**, concluye: 'En el mundo de lo digital no existe una única forma, sino que hay muchos caminos correctos. Para nosotros siempre lo más importante fue aprender de los errores, e ir buscando la mejor fórmula para nosotros, y un aprendizaje importante fue darnos cuenta que la comunicación es un camino de ida y vuelta. Todo lo que decimos en las redes sociales genera repercusión, sea lo que sea, y hay que saber que va a pasar para que no nos agarre desprevenidos.'

Las empresas que acompañaron el evento fueron: **Tecnovoz, Mitrol, Artware, Aspect, BeSmart, ClickExperts, EveryPost, GrupoCesa, Nice, S1 y Multigraphic.**



Alejandro Tamer, VP Marketing de Despegar.com; Claudia Alvarez, Manager del Centro de Atención al Cliente para General Motors; Marcelo Greco, gerente de Call Center de La Caja; y Santiago Perez Salvo, gerente de Comunicación de Molinos Río De La Plata



Diego Jahoda, responsable de Calidad Customer Insight de ICBC, y Thomas Vié, CEO de Clickexperts



Asier Bollar, Latin America Marketing Director de Aspect, con Diego Coronel, gerente de cuentas, y Luis Lavorato, Account Manager de Comunicaciones, ambos de Belltech



Horacio Seeber, Sales Manager de NICE, con Mariano Gabrielli, Account Executive de Aspect, Daniel Lopez, responsable de Customer Care, de DirecTV, y Daniel Cedeño, consultor Senior de IZO



Pablo Mandrafina, jefe de Marketing Directo de BNP Paribas, Diego Laggiard, gerente de canales alternativos de Cordial, y Darío Torem, gerente de Banca Telefónica de Banco Supervielle



Mauricio Sana Saldaña, gerente de BI, y Mario Cingolani, gerente de Planeamiento, ambos de Almundo.com



Diego Jahoda, responsable de Calidad Customer Insight, con Ricardo Molinari, responsable de Atención al Usuario, ambos de ICBC, y Lily Riojas, gerente de Customer Service de ClickExperts

Latin·data
MARKETING & LOCALIZATION SERVICES

SABEMOS LO QUE NECESITA DECIR



Y SABEMOS CÓMO DECIRLO MEJOR
EN EL IDIOMA EN QUE LO NECESITA

Comunicación integral y localizaciones

- Generación de contenidos - Recreación
- Imagen corporativa y análisis de marca
- Traducciones técnicas, científicas y literarias
- Localizaciones
- Gestión de proyectos de traducción
- Servicios lingüísticos
- DTP (maquetación, diseño, programación)
- Gestión de bases terminológicas

Marketing directo y promocional

- Estrategias de marketing e imagen
- Campañas promocionales
- Creatividad, diseño y programación web
- Organización integral de eventos

Servicios de Consultoría

- Análisis de requerimientos de MarCom
- Elaboración y ejecución de estrategias

Cómo contentar (y no molestar) al cliente cuando se lo contacta

Dado que este mes estaremos cubriendo el *Congreso Regional de Interacción con Clientes* en Buenos Aires, Argentina, presentamos un informe sobre la actualidad y el dinamismo del mercado de Contact Center en América Latina.

Desde el 2013 se visualiza como principal tendencia del mercado, el pasaje de la multicanalidad hacia la omnicanalidad, las redes sociales, canales digitales, plataformas de calidad, aplicaciones analíticas y el cloud, no como un fin en sí mismo, sino como un habilitador para optimizar la operatoria o sumar oportunidades de negocio.

Hoy vemos que estas tendencias se refuerzan como bases para una nueva etapa en la evolución que deben asumir los contact centers, ya que representan una fuerte herramienta para el área comercial y de retención de clientes. Se ha vuelto clave para las estrategias de servicio al cliente de millones de empresas, posicionándose como un sector transversal que ha crecido sustancialmente en las últimas décadas.

De acuerdo a un estudio realizado por **Frost & Sullivan**, el panorama de los

Call Centers, si bien estos años se vio perjudicado en algunos países por la crisis europea y por inestabilidades gubernamentales, promete un crecimiento a nivel continental que beneficiará a los líderes de la región.

Los centros de contactos para Pequeñas y Medianas Empresas aumentarán su penetración de mercado constantemente hasta el año 2019. Al mismo tiempo, las soluciones para Contact Centers para grandes empresas reducirán su participación. Esto se producirá debido al aumento de soluciones cloud, donde todas las características y funcionalidades son on demand. Estas soluciones son fácilmente escalables, de modo que si las empresas necesitan un aumento o disminución en cualquiera de los recursos, pueden adaptarse rápidamente mediante la adición o la reducción de ellos.

En cuanto a tendencias veremos

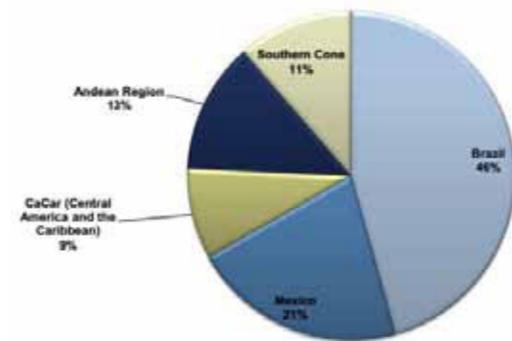
una notable atención en la mejora de la experiencia del cliente a través de las distintas funciones de las aplicaciones, generando mayor retención de clientes a la hora de realizar reclamos o recibir nuevas ofertas. En el mercado se verá un aumento en la demanda de análisis de centros de contacto y aplicaciones IVR, a la vez que seguirán

creciendo los diferentes canales y posibilidades de contacto, como la integración social y móvil. A su vez tendremos un movimiento gradual del mercado de soluciones basado en la nube, tendencias que continúa pisando fuerte.

El reporte indica que, en contrapunto, se sufrirá la desaceleración de las principales economías de Latinoamérica y una incertidumbre debido a posibles reformas y elecciones presidenciales. También aumentará la complejidad operativa debido a la adición de los nuevos canales de contacto, la vía telefónica no desaparecerá pero muchas empresas optarán por plataformas que integren los distintos canales digitales.

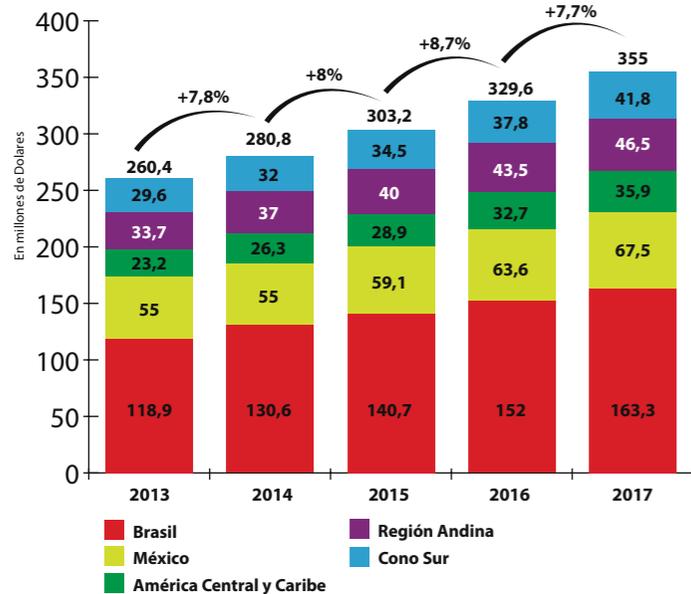
Los contact centers deben manejar el gran volumen de bases de datos de sus clientes con aplicaciones analíticas, establecer patrones de conducta, hábitos de consumo y generar acciones lo más particulares posibles. Trabajar las redes sociales para tomar patrones de consumo, seguir la trazabilidad de los clientes, es otro pilar en los nuevos tiempos. Los centros de Contacto no necesitan community managers en el concepto actual, que acumulan clicks. Eso queda para las agencias masivas de marketing, que buscan métricas de reconocimiento de marca, el verdadero negocio del mercado se encuentra en los clientes.

CONTACT CENTERS EN AMÉRICA LATINA MARKET SHARE POR REGIÓN



Fuente: Frost & Sullivan

CONTACT CENTER: EVOLUCIÓN ANUAL POR PAÍSES/REGIONES, AMÉRICA LATINA, 2013/2017



Fuente: Frost & Sullivan

Hay muchos contact centers en América Latina que ya están combinando big data, analytics, gestión inteligente para generar nuevo valor a los consumidores, pero todavía son los menos, más en el caso de grandes estructuras. Esto aplica muy bien en empresas concretas de telemarketing, que viven de la venta a distancia, telefónica u online. Aún debe avanzar mucho en los contact centers más tradicionales, para dejar los vicios actuales y generar una superación.

Por otra parte, muchas empresas están tomando consciencia del gran valor de los recursos humanos dentro de un ambiente tan exigente como lo es el call center. De a poco se comprende que las emociones cumplen un rol fundamental a la hora de la atención al cliente o la venta exhaustiva durante horas y horas. Al moento de pensar en la retención del talento, se comprende que brindando mayores beneficios, se obtienen mejores recompensas de parte de los profesionales, y se logra un mayor potencial, eficiencia y productividad dentro de la empresa.

PANORAMA A FUTURO

La consultora predice que la integración de nuevos canales de comunicación y estrategias omnicanal serán los grandes drivers en contact center de aquí en

más. Durante los próximos cinco años se espera un crecimiento del sector del 8% anual, en promedio para la región.

Las soluciones emergentes son el mayor motor de inversiones. Particularmente las de Analytics, han sido el rubro con crecimiento más rápido en los últimos dos años, y la tendencia se espera que continúe los

próximos cinco años, confirmando el nuevo rol de la inteligencia por software en los Contact Centers.

En base al avance del cloud, las soluciones on premise de a poco comenzarán a compartir share con las propuestas hospedadas, pero aún siguen con un 90% de market share.

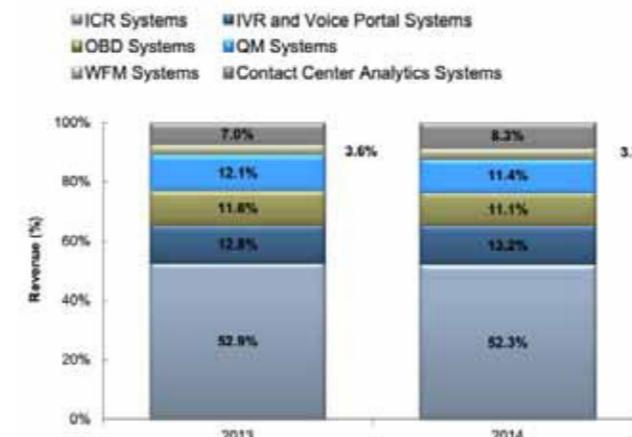
La región Andina, compuesta por Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela, crecerá a una tasa compuesta anual del 8,0%, seguida de cerca por México, que se espera que alcance un 7,2%. Ambas regiones

CUADRANTE MÁGICO DE INFRAESTRUCTURA DE CONTACT CENTER



Fuente: Gartner 2014

CONTACT CENTER: INGRESOS POR SEGMENTO DE PRODUCTO AMÉRICA LATINA



Fuente: Frost & Sullivan - 2013-2014

han implementado varias políticas empresariales y legislaciones que impulsarán el desarrollo.

El Cono Sur sufrió la contracción más que cualquier otra región de América Latina hacia el año 2012, registrando una reducción del 15,7% a partir de 2011. Un entorno empresarial desfavorable en Argentina que incluyó restricciones del gobierno sobre cambio de moneda extranjera. La alta inflación en Argentina y Uruguay causaron en gran medida este descenso.

A pesar de estos factores adversos, el pronóstico es muy positivo, ya que **Frost & Sullivan** considera que la región finalmente se adaptará a las restricciones gubernamentales y recuperar el progreso. Por lo tanto, los ingresos totales de la industria se esperan que lleguen a los \$506,4 millones en 2019, lo que representa un incremento del 60,8% de los ingresos desde el año 2012, demostrando que el sector tiene un futuro muy prometedor.



Alpargatas, moderniza sus comunicaciones

Alpargatas S.A. es un principal fabricante textil, distribuidor y exportador. La empresa, en plena expansión, fue adquirida en 2008 por **São Paulo Alpargatas**, pasando a manos de la empresa oriunda de Brasil.



La empresa siguió su crecimiento e innovación y se vieron ante el inconveniente de no contar con centrales telefónicas de última generación, razón por la cual no podían aumentar la cantidad de internos de su línea telefónica. Luego de realizar una búsqueda entre diversas plataformas y empresas, encontraron la solución en **Avaya**, a través de su socio de negocios **C&S**.

Carlos Rodríguez, jefe de Operaciones y Comunicaciones de **Alpargatas**, comenta: 'Teníamos la necesidad de tener una central telefónica nueva para dar conectividad a nuestra planta de distribución mientras mejorábamos la productividad de nuestros empleados y nos anticipábamos a un futuro crecimiento. Es por eso que incursionamos en la telefonía IP como centro modelo, instalamos una central telefónica **IP Office 500** de **Avaya** y realizamos el cableado a categoría 5E, modernizando nuestra infraestructura de comunicaciones y cumpliendo con los nuevos requerimientos de negocios a nivel global. En esta primera etapa hemos invertido \$60.000 dólares y estimamos continuar invirtiendo en las próximas fases de la implementación.'

Agrega: 'Actualmente, hemos reducido significativamente los costos de llamadas telefónicas, hemos mejoramos el servicio de comunicaciones entre nuestras oficinas, tenemos mayor agilidad para acompañar nuevas y crecientes necesidades del negocio y pudimos centralizar los servicios, ya que antes debíamos controlar cada actividad por nodo, un único CMS y una única grabadora de llamadas.'

Por su parte, **Ricardo Janches**, director general de **Avaya** para Cono Sur, complementa: 'Uno de los desafíos que tenía **Alpargatas** era el de instalar nuestra solución sin afectar el servicio de comunicaciones, ya que las plantas fabriles y de distribución debían mantenerse operativas. Al tratarse de una implementación motivada por el crecimiento de la empresa y la modernización de su infraestructura de comunicaciones, los resultados de la implementación se pueden ver en los servicios que fueron habilitando para sus usuarios.'

'Estamos muy contentos con los resultados de esta primera parte de la implementación, ya que nuestro objetivo principal, en conjunto con nuestros socios de negocios como **C&S**, es ayudar a nuestros clientes a resolver sus principales desafíos y ser más productivos, sin importar su naturaleza o industria en la que se desempeñen, brindándoles soluciones acordes al tamaño y presupuesto de la compañía que verdaderamente les ayude a satisfacer las necesidades de su negocio.'

Next, exportar servicios en múltiples canales

Next es una empresa de Contact Center y BPO que desde 2004 atiende a sus clientes desde su oficina en Buenos Aires, Argentina. Con sistemas e infraestructura propia, hoy está manejando la interacción de sus empresas clientes con más de 750 posiciones.



Oficinas de Next Latinoaméricz

Uno de los clientes de la empresa proveedora de servicios es **Nextel**, conocido operador de servicios de telefonía celular, y tenía la necesidad de brindar atención a sus usuarios de forma digital vía chat y redes sociales.

Es así que desde principios de año el decidieron adoptar la plataforma **S1 Gateway** para brindar el servicio de gestión de canales digitales a sus clientes, ampliando de esta manera su oferta de servicios. Es así que diez ejecutivos comenzaron a utilizar la plataforma para brindar atención a los usuarios de la empresa del sector corporativo.

Emanuel Casella, Account Manager de S1, explica: A nivel empresa **Next Latinoamérica** se apoya en nuestra herramienta como parte de su renovada estrategia de, por un lado gestionar la atención de canales digitales de sus clientes y, por otro, aprovechar estos sistemas para expandir sus servicios.'

Por su parte, **Pablo Perthuy**, Gerente Comercial de **Next Latinoamérica** agrega: 'En estos 3 meses de gestión con la plataforma, en nuestro cliente **Nextel** ya pudimos ver un cambio muy importante. La plataforma le aportó a la operación del canal de email de esa empresa, visibilidad, posibilidad de seguimiento, e indicadores, por otra parte el módulo de calidad fue un *feature* decisivo a la hora de elegir la herramienta.'

'Se trata de un sistema muy simple a la hora de ponerlo en marcha, fue sencillo integrarlo como una solución más de la plataforma existente y hoy contamos con el know how de cómo implementarlo para futuros clientes. Todos estos beneficios impactan de manera medible en una importante mejora en la experiencia de sus clientes. En el futuro inmediato, estamos pensando en incorporar el sistema de chat para ofrecer algo más instantáneo a los clientes y lo que sigue es la presencia en las redes sociales.'



Pablo Perthuy, Gerente Comercial de Next Latinoamérica

04 DE JUNIO DE 2015

G•SUMMIT

BOGOTA

04 de Junio de 2015 : AR Centro de Convenciones : Genesys.com/es

GSummit es el roadshow más extenso sobre experiencia del cliente (CX) en el mundo, cubriendo los cinco continentes y más de 20 ciudades. Estos eventos son una oportunidad única para que los clientes conozcan más acerca de las capacidades de Genesys en un ambiente íntimo y regional.

Contacto:
Adriana Serrano
M: +52 1 55 54 15 50 36
E: adriana.serrano@genesys.com





Refinancia, comunicaciones como servicio que potencia el negocio

Refinancia es una empresa colombiana que provee créditos y préstamos a los ciudadanos colombianos. Por medio de opciones de refinanciación, tarjetas de crédito, garantías a créditos otorgados por la banca y establecimientos comerciales, la compañía ofrece alternativas para cada uno de sus clientes, integrando a las personas para contribuir al proceso de rebancaerización y acceso al crédito.

Debido a las grandes cantidades de llamadas a su contact center, decidió actualizar su plataforma. Es por eso que, tras un selectivo análisis, seleccionó a **Interactive Intelligence** para implementar un sistema de contact center y telefonía corporativa en la nube. Este esquema de *Communication-as-a-Service* (CaaS) apoyará a más de 500 colaboradores en Colombia y Perú, fue seleccionada por su flexibilidad, amplitud de funcionalidades y la madurez única de la infraestructura en la nube del proveedor en la región.



Kenneth Mendiwelson, presidente de Refinancia

Kenneth Mendiwelson, presidente de Refinancia, explica: 'Nos caracterizamos por el respeto, dignidad y la calidad de servicio que damos a nuestros clientes. Teníamos necesidades muy específicas en relación a nuestra plataforma tecnológica de comunicaciones internas y con clientes, herramienta que consideramos crítica para evolucionar el servicio que brindamos. En definitiva, necesitábamos estar a la vanguardia. Hemos optado por la solución por su visión innovadora. Encontramos una suite completa de funcionalidades a nuestro servicio con una arquitectura realmente integrada y una infraestructura en la nube segura, redundante y escalable. En menos de una semana, implementó un sistema con cientos de agentes y cientos de usuarios corporativos con las funcionalidades básicas requeridas, incluso integrándola con algunas aplicaciones de negocio, esto permitió entender la adaptabilidad y el respaldo que esta aplicación brinda a la compañía.'

Por su parte **Felipe Schwartzmann**, Director South América, agrega: 'Esta solución en la nube le permitirá a Refinancia incorporar el más avanzado sistema de contacto pro-activo con clientes, utilizando nuestro algoritmo de discado de última generación, aumentando la eficiencia operativa, esto, sumado a todas las capacidades inbound multimediales y las funcionalidades de gestión de calidad, automatización de procesos y comunicaciones unificada que estamos implementando posiciona a Refinancia a la vanguardia tecnológica.'



BBVA Paraguay, mejor gestión de comunicación

BBVA es un grupo financiero global presente en más de 31 países a lo largo del mundo, actualmente cuenta con más de 108.000 empleados y da servicio a más de 51 millones de clientes. En Paraguay, desde hace seis años, es uno de los bancos líderes en el país.

Junto con el traslado de sus oficinas a un nuevo edificio, con Certificación LEED, la organización requirió cambiar su antigua telefonía analógica a telefonía IP y, así, mejorar la performance de su red, logrando un efectivo procesamiento de llamadas. Por otro lado, el banco presentaba algunos inconvenientes en comunicarse con otras sucursales, especialmente las ubicadas en el exterior. En este contexto, **Logicalis** implementó tecnología de **Cisco** que lograron satisfacer las necesidades planteadas. Entre las soluciones instaladas, se encuentran *Switches de Core, Routers, Access Point, Telefonía IP y Storage*. A su vez, la institución incorporó un Contact Center que brindará una rápida atención a la consulta de todos sus clientes, resolviendo así los problemas y requerimientos con mayor eficacia y rapidez. Además, con el objetivo de poder realizar varias videoconferencias simultáneas con distintas áreas y diferentes países, la institución incorporó equipos de video de **Tandberg**, los cuales funcionan a través de la red IP.

Juan Pablo Cops, jefe de Infraestructura del **Banco BBVA Paraguay**, desarrolla: 'Hemos puesto nuestra confianza en **Logicalis** por la calidad, la marca, el respaldo del fabricante y la trayectoria de sus oficinas en nuestro país, además que la tecnología en la que invertimos es de primera calidad.' 'En la actualidad, contamos con un sistema de telefonía IP de vanguardia, que procesa más de 42.000 llamadas mensuales, posibilitando además la rápida creación de nuevos puestos de trabajo. Por otro lado, esta implementación no sólo abarató los costos de nuestra organización sino que también el de los clientes. Así, ahora las llamadas a la casa matriz tienen una tarifa local. Los costos de llamadas de larga distancia desaparecieron porque todas las comunicaciones ahora pasan a través de nuestra nueva red IP, logrando así un importante ahorro en lo que respecta a las llamadas.'

Concluye: 'Nuestro nuevo Contact Center nos permitió optimizar el trabajo diario, permitiendo conectarse desde cualquier lugar y trabajar desde la red. Las soluciones de video posibilitaron que la compañía reduzca gastos de viajes, ya que ahora las sucursales pueden comunicarse entre sí de manera instantánea, incrementando la rentabilidad y mejorando los ciclos de toma de decisiones. A partir de los grandes resultados obtenidos, la innovación tecnológica fue replicada en las demás sucursales del banco, tanto en la ciudad de Asunción como en el interior.'



Sucursal de BBVA en Paraguay

¡LOS ESPERAMOS EL 3 Y 4 DE JUNIO!
Four Seasons Hotel

TecnoVoz

Nuestra experiencia es la experiencia de sus clientes.

CONGRESO REGIONAL DE 2015
INTERACCIÓN CON CLIENTES

3 y 4 de JUNIO - Four Seasons Hotel

Contact Centers & Customer Engagement: ¿Qué está pasando?

Por CARLOS CUSNIER ALBRECHT, STRATEGIC DEVELOPMENT
ADVISOR DE INSIGHT COMMUNICATIONS



Latinoamérica cuenta cada vez con más recursos humanos bilingües, los cuales han venido creciendo en ciertos países dada la emigración hacia Estados Unidos. Familiares de estos, relacionados entre otras regiones con Centro y Sudamérica están de vuelta a sus países, con más destrezas siendo recursos competentes a un costo menor para Contact Centers en esta región.

Los medios sociales se encuentran en pleno crecimiento, sector al que los centros de contacto deben acercarse más y más, como un soporte adicional que genera mayor interacción personal entre el suplidor y el cliente, incrementando las oportunidades de un cierre ágil en el proceso de la negociación. Además del teléfono, sigue el aumento del uso del Chat, Email, Twitter, Facebook, Instagram, SMS, etc., como medios para solidificar una relación táctica e informática, para obtener datos del cliente relevantes para contactos futuros.

LA EVOLUCIÓN DEL SERVICIO DEL CLIENTE



Los medios de este tipo buscan capitalizar y potencializar la relación con el cliente para incrementar su retención, fidelidad y el referido de otros clientes, estimulando lo que es el CRM Social.

Se estima que la industria en la región debe estar rondando ingresos para este año 2015, entre 290 a 315 millones de dólares, según **Frost & Sullivan** en *Latin American Contact Center Systems Market 2014*, donde se proyecta alcanzar para el 2018 unos 380 millones de dólares de ingresos.



Comprendiendo la importancia de los costos y visualizando alternativas que permitan contar con un contacto lo más constante posible con los clientes y prospectos, sigue la tendencia hacia el cloud. Esta nueva e inteligente alternativa permite que se maximicen los costos, permitiendo contar con personal remoto que aligera el inicio de proyectos, minimizando la inversión con facilidades más reducidas y menor dependencia en recursos humanos técnicos, brindando mayor flexibilidad en el manejo de proyectos. Para aprovechar los beneficios que ofrece, es necesario primero evaluar si cuenta con la tecnología para que la fase operacional esté segura y bien respaldada.

En estudios realizados se observa que el 81% de los consumidores al tener una mala experiencia con un producto, tienden a no utilizarlo más. Ello es un gran problema para las empresas u organizaciones que lo promueven, pero lo peor es que comunican a otras personas esa mala experiencia, a veces por su percepción (realidad que ve una persona aunque no sea correcta). De ahí, lo vital de contar con personal diestro, capaz, inteligente, táctico y comunicativo, que además sepa la importancia de escuchar y sobre todo atender lo que se dice, procesarlo y dar seguimiento hasta solucionar.

Por otra parte, sigue el crecimiento de la telefonía móvil. Ya hay aproximadamente 1.1 a 1.2 celulares por cada persona en el planeta tierra. Esta tendencia sigue en aumento e íntimamente ligada a internet. La tecnología móvil cada día es más versátil y permite más usos.

Hace años entre otras compañías norteamericanas se realizaron cuantiosas inversiones en la creación y contratación

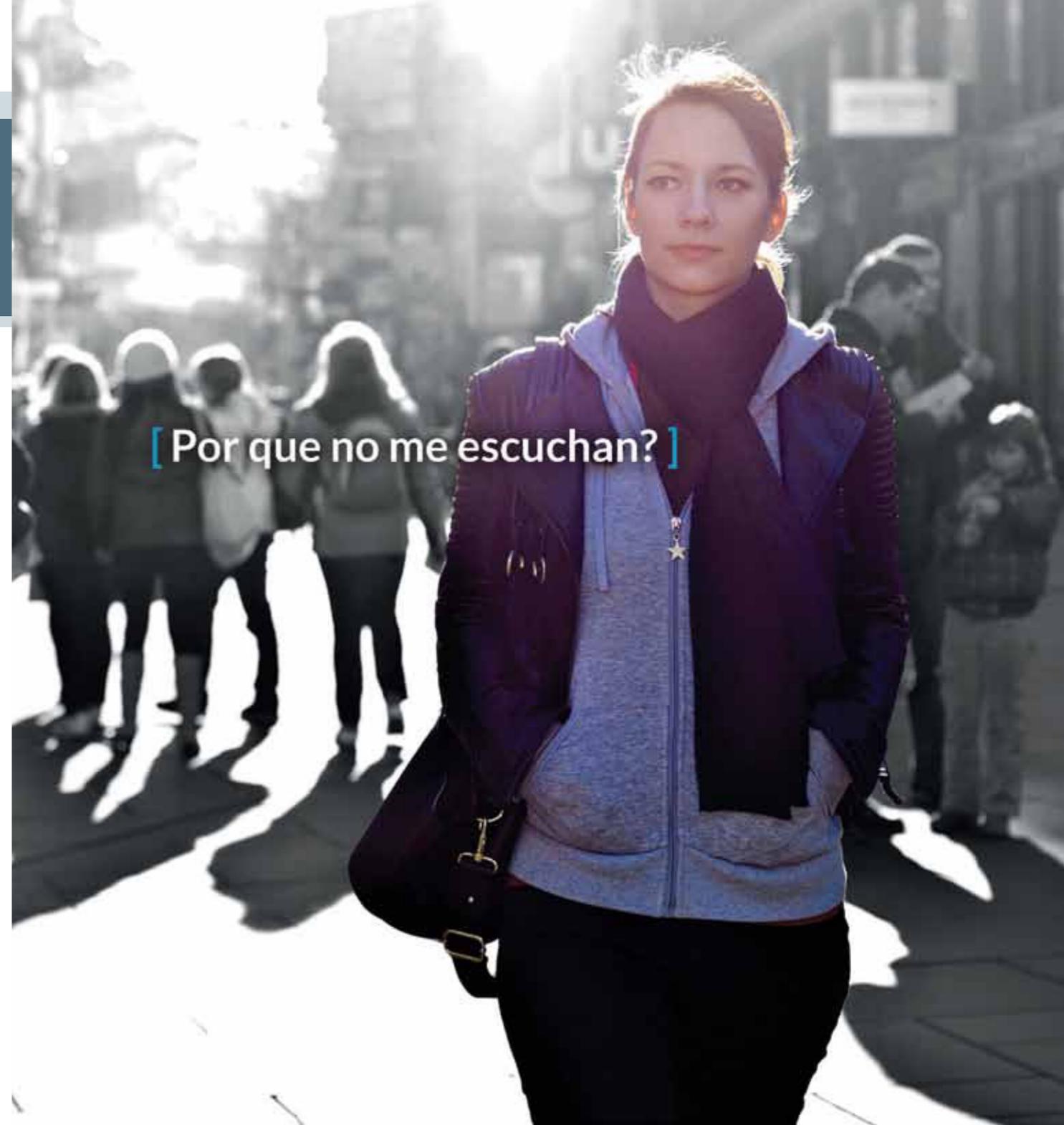
de Call Centers en países remotos (en relación a Latinoamérica), como lo es la India y Filipinas por sólo mencionar dos países. En estos recientes años, principalmente empujados por dos factores entre otros, ha ocurrido el retorno de muchas de esas inversiones, de regreso a este lado del mundo. Una de las razones, lo es el aspecto cultural, el cual generó muchas barreras, donde clientes se quejan al no poderse comunicar clara y efectivamente por el acento y/o por el estilo-hábito-costumbre del representante. Al final lo que se espera de un servicio, se convierte en una barrera. Otra razón es la presión del gobierno de Estados Unidos en incentivar empleos en su país junto con beneficios que están ofreciendo a las empresas para regresar. Muchos hemos experimentado esto, precisamente debido a esta problemática del idioma.

Tanto en Sudamérica, como en el Centro y el Caribe, continúa el crecimiento y ampliación de los Contact Centers, sin embargo la tendencia es una muy clara: 'brindar un servicio personalizado extraordinario al cliente y/o prospecto'. De esto se viene hablando hace años, pero hoy más que nunca antes, es clave contar con un personal adiestrado en muy altos niveles para manejar de manera inteligente esta interacción. Ya no basta con proveer una buena atención, ahora los agentes o representantes sin perder su sentido de pertenencia a la empresa que los contrata, se presentan y manejan la relación con el cliente de forma hábil y táctica, para crear la impresión que es su aliado a la hora de solucionar, canalizar y/o atender situaciones.

© 2014 Verint Systems Inc. All Rights Reserved Worldwide.

Tanto en Sudamérica, como en el Centro y el Caribe, continúa el crecimiento y ampliación de los Contact Centers, sin embargo la tendencia es una muy clara: 'brindar un servicio personalizado extraordinario al cliente y/o prospecto'. De esto se viene hablando hace años, pero hoy más que nunca antes, es clave contar con un personal adiestrado en muy altos niveles para manejar de manera inteligente esta interacción. Ya no basta con proveer una buena atención, ahora los agentes o representantes sin perder su sentido de pertenencia a la empresa que los contrata, se presentan y manejan la relación con el cliente de forma hábil y táctica, para crear la impresión que es su aliado a la hora de solucionar, canalizar y/o atender situaciones.

Tanto en Sudamérica, como en el Centro y el Caribe, continúa el crecimiento y ampliación de los Contact Centers, sin embargo la tendencia es una muy clara: 'brindar un servicio personalizado extraordinario al cliente y/o prospecto'. De esto se viene hablando hace años, pero hoy más que nunca antes, es clave contar con un personal adiestrado en muy altos niveles para manejar de manera inteligente esta interacción. Ya no basta con proveer una buena atención, ahora los agentes o representantes sin perder su sentido de pertenencia a la empresa que los contrata, se presentan y manejan la relación con el cliente de forma hábil y táctica, para crear la impresión que es su aliado a la hora de solucionar, canalizar y/o atender situaciones.



Customer engagement optimization
No sólo brinda experiencias.

engage.

Cada uno de sus clientes es único - sus necesidades, cómo se comunican, lo que ellos esperan. Verint puede ayudarlo a conocer estos requerimientos y brindarles una experiencia verdaderamente personalizada.

Para obtener más información acerca del Customer Engagement Optimization, visite www.verint.com.

KANA. **VERINT.**
A VERINT Company

Contact Center, mucho para trabajar

Este es un gran número para contact centers. Tenemos un informe especial regional, las coberturas del *Summit* de Chile, del evento de *Genesys* en el mismo país, ahora en junio se viene el *Avaya Evolutions* en México, y sobre todo está el Congreso Regional de Contact Center y CRM, en Buenos Aires, justo cuando esta edición

sale a la calle.

Recomendamos no dejar de leer tanto las coberturas como los informes, pero también el informe central de la edición (el Especial Anual de CRM y BI) ya que estos campos están muy relacionados con contact center. Incluso el editorial de la página 3, es directo este mes.

¿En una frase, qué hay para decir? Que el front-end se viene con todo, con mucho para evolucionar en la llegada al cliente, para sumarle valor y no molestarlo. Lo mejor es que el negocio de Contact Center aún tiene mucho para dar, de trabajarlo bien se trata.

Nicolás Smirnoff

Avaya, más valor en movilidad

Avaya está realizando su encuentro *Avaya Evolutions 2015* en la ciudad de México. La empresa presenta uno de los portafolios más robustos y completos de soluciones de comunicaciones unificadas, enfocadas a dar un valor agregado a los clientes en herramientas de video conferencia y networking. Basándose en la movilidad, contribuyen a la fluidez de las interacciones con los clientes, brindando un acceso instantáneo a la información.

Moisés Quintana, Sales Engineering Manager para la región andina, comenta: 'El mercado muestra una tendencia de cada vez mayor adopción de este tipo de herramientas. Concretamente, las soluciones de video conferencia han sido una de las que más fuerza han tomado tanto local como internacionalmente, pues tanto pequeñas como medianas empresas, han entendido 4 aspectos fundamentales: Facilidad de acceso: los usuarios pueden contar con servicios donde y cuando lo necesiten, sin estar amarrados a una sala para habilitar este tipo de comunicaciones. Unificación: es posible mezclar servicios de voz y video en el mismo dispositivo con el que se establece una llamada telefónica a un celular. Consolidación de arquitecturas: entre los beneficios tangibles, las empresas requieren menos hardware para habilitar los mismos servicios de forma extendida para salas, video en escritorio, teléfonos, terminales móviles y aplicaciones de colaboración en general. Y la movilidad: los usuarios utilizan este tipo de servicios en forma indistinta, donde se encuentren e independientemente en la plataforma que utilicen (un equipo dedicado, para uso en escritorio, una aplicación instalada accesible vía un navegador web o incluso una terminal móvil como puede ser un iPad, un iPhone)'.
La adopción de soluciones de movilidad por parte de pequeñas, medianas o grandes empresas, no sólo puede aumentar la productividad en los empleados, sino también puede conseguir optimizar tiempo, dinero y recursos. Desde Avaya ayudamos a las empresas no sólo a conectarse, sino también a impulsar el rendimiento y la eficiencia de su red y su centro de datos, brindando como resultado la mejora en las relaciones internas entre los empleados y externas con clientes y socios.'

La adopción de soluciones de movilidad por parte de pequeñas, medianas o grandes empresas, no sólo puede aumentar la productividad en los empleados, sino también puede conseguir optimizar tiempo, dinero y recursos. Desde Avaya ayudamos a las empresas no sólo a conectarse, sino también a impulsar el rendimiento y la eficiencia de su red y su centro de datos, brindando como resultado la mejora en las relaciones internas entre los empleados y externas con clientes y socios.'



Moisés Quintana, Sales Engineering Manager para la región andina

TecnoVoz, presente en CEM 2015

TecnoVoz participó como sponsor destacado en el evento *Customer Experience Management CEM 2015*, llevado a cabo el 20 de mayo en Buenos Aires, Argentina.

Gerardo Andreucci, presidente: 'Para nosotros es una tradición y un gusto apoyar este tipo de encuentros que consolidan la comunidad y promueven las mejores prácticas de un negocio apasionante. Felizmente, el enfoque del evento fue amplio desde su inicio; esto ha permitido incluir todos los aspectos del relacionamiento con clientes. Es una industria en la que los proveedores de tecnología como nosotros contamos con un rol cada vez más protagónico.'

Al día de hoy, la empresa tiene soluciones como *Approach IP Contact Center* (ACD, IVR, grabación de interacciones, discado automático, encolamiento universal de contactos, ruteo por habilidades y generador de reportes), *ProContact CRM*, *TCG* (TecnoVoz Cellular Gateway), *ISR* (Interactive suite Response) solución que permite realizar consultas vía SMS e IVR, obteniendo respuesta a través de SMS y/o e-mail o mensaje de voz.

A su vez cuenta con más de 35.000 puestos instalados en 700 plataformas de Contact Centers en Latinoamérica. Es una de las grandes compañías de servicios de Computer Telephony de la región y se encuentra posicionada entre los grandes vendedores globales de tecnologías dentro del rubro, según los estudios de mercado realizados durante los últimos 10 años por las consultoras *Frost & Sullivan* e *IDC*.



Gerardo Andreucci, presidente



100% Nube. 100% Simple. 100% On-Demand.

Zipwire es la solución de centros de contacto en la nube libre de complicaciones. Proporciona características avanzadas para la gestión de servicios de inbound y outbound, con capacidad de gestionar interacciones por diferentes canales de contacto multimedia de manera fácil y centralizada. Olvidese de las grandes inversiones, con Zipwire solo paga por lo que realmente utiliza permitiéndole escalar la solución de acuerdo a la necesidad real de su operación, de esta manera usted puede entregar al cliente una experiencia única y extraordinaria, utilizando la mejor tecnología desarrollada para la atención de su negocio.

Disponible en México. Haga el tour o pruebe Zipwire gratuitamente accedando a:

<http://zipwire.aspect.com/>



Para más información por favor póngase en contacto con: beti.cerezoalbarran@aspect.com



Nice, la interacción con el cliente al siguiente nivel

Nice ya no es lo que era... es mucho más. El tradicional player de grabación ahora brinda una plataforma de interacción con los clientes, donde tiempo real y analytics son los pilares para desarrollos capilares y de vanguardia a la vez. Veamos...

Señalan **Luiz Camargo**, director para América Latina, y **Horacio Seeber**, manager para Región Sur: 'La empresa está en uno de sus mejores momentos históricos en finanzas globales, y esto es por el foco en innovación. Al avance en *Real Time Analytics* le hemos sumado una familia de opciones que vuelven muy rico el panorama, adaptable a cada cliente. Una es *Real time Authentication*, para prevenir el fraude autenticando en el acto a los clientes, por ejemplo en transacciones bancarias.'

'También brindamos soluciones robóticas que se anexan a la automatización de procesos, para acciones repetitivas, siempre en la interacción con los clientes. Así los contact centers y otras áreas de empresas,

pueden destinar sus recursos humanos a gestiones más de valor. Otro producto novedoso es *Fizzback, The Voice of the customer*, que en tiempo real, con la interacción directa y otras vías, permite a las empresas analizar realmente lo que piensan los clientes de su servicio, más allá de lo que le dicen. Detecta situaciones impensadas, y dispara alarmas'.

'Sobre todo, hemos sumado es la plataforma *Engage (Customer Engage Analytics)* que cubre las distintas soluciones de Nice y las enriquece. En la grabación tradicional, permite pasar de 300 canales de interacción a 5000 simultáneos, potenciando de sobremanera el TCO. Al *Interaction Analytics*, suma *Transactional Analytics*, que es directamente el seguimiento en tiempo real de todas las transacciones del cliente, en negocios de ladrillos, por teléfono, en la web, etc.'

'El 70% de las soluciones de Nice ya están disponibles on premise y como SaaS: Workforce Management, Performance, etc.



En el CEM 15 de Buenos Aires: Luiz Camargo y Horacio Seeber

Y somos agnósticos, es decir que podemos operar por partes con soluciones de otros proveedores. Por otro lado, ya el 60-70% de nuestro negocio son aplicaciones, frente a la grabación tradicional. Y está creciendo el área de seguridad, que ocupa un 20% del total. En Colombia tenemos operando *Situator*, plataforma de manejo de incidentes, en un gran banco. En el mismo país ya tenemos 60 personas, en nuestro centro de servicios para América Latina y el mercado americano.'

Alcatel-Lucent lanza PSTN Smart Transform

Alcatel-Lucent anuncia el lanzamiento de *PSTN Smart*

Transform, una solución que permite a los proveedores de telecomunicaciones pasar de una oferta de servicios de voz ya existentes en el mercado, mu-

chas veces con equipos legacy, hacia una infraestructura de banda ancha IP mucho más rentable.

Federico Guillén, presidente de la división de Redes Fijas, comenta: 'La solución ofrece a los proveedores una migración hacia la nueva infraestructura de manera integral y con bajo riesgo. Mediante su uso, los clientes pueden aprovechar los beneficios de una transformación PSTN, obteniendo mayores eficiencias operativas de forma veloz y crear más oportunidades para la generación de ingresos. Cuando se planifica una migración PSTN con un despliegue de banda ancha, el impacto positivo de los ahorros operacionales pueden ser reasignados a otras partes de la empresa o ser utilizados para alimentar aún más la transformación de la red.'



Federico Guillén, presidente de la división de Redes Fijas

Plantronics, nueva serie Blackwire

Plantronics optimiza su portafolio de productos con la gama *Blackwire* diseñada a medida para cada trabajador.

La serie brinda una gran calidad de audio y fiabilidad para las comunicaciones unificadas con funciones que aumentan a medida que se sube en la escala de productos. Los nuevos auriculares con cable USB *Blackwire 315/325*, fáciles de usar e instalar, ofrecen la opción de usar el conector USB o de 3,5 mm. En la misma gama se encuentran los auriculares USB *Blackwire 725*, con tecnología de Anulación Activa del Ruido (ANC) que, combinada con su diseño envolvente, ayuda a bloquear el molesto ruido de fondo de los ambientes de trabajo.

Philip Vanhoutte, Senior Vice President y Managing Director, comenta: 'Hace tiempo que desaparecieron los horarios de oficina de 9:00 a 17:00. El trabajador de hoy en día merece contar con las herramientas y el entorno adecuados para sacar el máximo partido de su trabajo. Estamos orgullosos de liderar esta tendencia, ejemplificando nuestra consigna del trabajo más inteligente en nuestras propias instalaciones, con el fin de que todos nuestros trabajadores puedan desempeñar su labor donde y cuando sean más productivos, rentables y respetuosos con el medio ambiente.'



Philip Vanhoutte, Senior Vice President y Managing Director



NICE

ENGAGE PLATFORM

Mejore sus reacciones

Bienvenido a nueva era del relacionamiento con el cliente 100% en tiempo real



DESCUBRIR necesidades y deseos de sus clientes

TOMAR LA DECISIÓN CORRECTA en tiempo real

ENTENDER cada interacción y la jornada completa del cliente

OFRECER una experiencia excepcional a sus clientes

Interactive Intelligence anuncia Interactions 2015

Interactive Intelligence está anunciando su conferencia anual para socios de negocios y clientes, *Interactions 2015*, donde los asistentes podrán explorar las últimas tendencias en tecnología para Contact Centers.

Raúl Rincón, VP para Latinoamérica, explica: 'Por la amplísima selección de temáticas para seguir durante los tres días, este evento es una ocasión excelente para intercambiar experiencias y estrechar las relaciones con otros profesionales. Y algo que lo hace especialmente interesante para nuestra región, es la gran presencia de asistentes latinoamericanos que crece con cada nueva edición.'

La conferencia global contará con la presentación de **Robert Herjavec**, conocido por ser el creador del programa televisivo *Shark Tank* y sus dos bestsellers: *Driven* y *The Will To Win: Leading, Competing, Succeeding*. Otro de los speakers será **Matthew Dixon**, quien revelará los cuatro pilares fundamentales para diseñar una experiencia de cliente de bajo esfuerzo. A su vez, el fundador de

la empresa **Donald E. Brown**, expondrá sobre la convergencia de colaboración, comunicaciones y customer engagement'.

Interactions 2015 contará con más de 160 sesiones enfocadas en automatización de centros de contacto, comunicaciones unificadas, automatización de procesos de negocio, comunicaciones en la nube, comunicaciones multicanal / omnicanal y mucho más.



Raúl Rincón, VP para Latinoamérica

Grupo CESA: avance regional y contact center en la nube

Muy activo se encuentra el **Grupo CESA** (Argentina) participando en eventos y expandiéndose a nivel regional. A fines de mayo estuvo presente en el *CEM 15* de Buenos Aires —ver aparte— y en un evento de *Customer Management* de España, donde asistieron 1500 personas. Por otro lado, está tomando un country manager en Chile y desarrolla Colombia y Perú.

Señala **Gabriel Schnitman**, CEO: 'Nos está yendo bien y queremos llevar nuestras ventajas a más países. En particular, estamos haciendo foco en nuestra solución de Contact Center en la nube, que potencia muchísimo el desarrollo remoto. Por un *fee* mensual, se obtiene nuestra solución completa en forma muy amigable, sin inversión previa. En España nos estamos dedicando sólo a vender en la nube. Las condiciones son muy buenas y hay gran potencial de desarrollo.'

El servicio incluye: acceso al servicio desde cualquier locación. Control total de las llamadas. Comunicación vía chat desde el sitio web. Configuración de campañas en forma predictiva y progresiva. Información directa del cliente, luego de la llamada. Integración con *Facebook*, *Twitter*, *Email*. Tecnología 100% IP, preatendedor IVR, discador de campañas y reportes online.



Gabriel Schnitman, CEO, con Dorina Selinger, ejecutiva de Cuentas, ambos de Grupo Cesa

Verint anuncia Engage 2015

Verint llevará a cabo *Engage 2015*, su conferencia anual de clientes globales desde el 8 al 11 de Junio en Las Vegas, Estados Unidos

El encuentro está diseñado para ayudar a las organizaciones a optimizar sus empresas a través de los beneficios de las soluciones brindadas. Los asistentes podrán conocer aún más acerca de los últimos avances de la industria y cómo están

evolucionando los centros de contacto y su back office, así como las organizaciones gubernamentales y del sector público sumar valor a partir de las plataformas de optimización de los clientes.

Verint-KANA abarca desde la optimización de la fuerza de trabajo hasta el compromiso de la lealtad del cliente. Es la primera solución 'one-stop' para Customer Engagement Analytics, abarcando tecnología, consultoría y servicios profesionales, el software *Engagement Analytics* basado en la nube incluye cada etapa del proceso de trayecto del cliente, desde análisis y planificación hasta la operación.

Diego Gómez, Vice President, Sales Latin America & Caribbean, comenta: 'Lograr un análisis verdadero de Omnichannel Customer Engagement que también puede ser usado para implementar cambios basados en los datos recogidos es complicado. La solución ayuda a las organizaciones a entender el trayecto del cliente end-to-end, ayudando a correlacionar transacciones de clientes e informaciones de comportamiento con empleados y procesar datos para conducir el Engagement en tiempo real.'

'El mercado de Contact Center en la región es muy receptivo a nuevas soluciones y tecnologías que puedan ayudar a mejorar resultados, reduciendo costos o mejorando ventas. Tenemos un rol muy importante como proveedor de soluciones de Customer Engagement.'

Concluye: 'La expansión en la comunicación de canales ha alentado una necesidad de repensar procesos, tecnología y estrategia general para operaciones de servicio de clientes multi-canales. Apoyar estas demandas ayuda en la satisfacción de las necesidades de los clientes para que tengan múltiples caminos para que se comuniquen con una organización, mientras también crean una cultura de centralidad al cliente a través de la empresa.'



Diego Gómez, Vice President, Sales Latin America & Caribbean

Unify, mayor compromiso con sus canales

Unify llevó a cabo un encuentro con más de 200 socios comerciales de 50 países, demostrando su compromiso con sus canales.

Dean Douglas, CEO: 'Nuestros logros estarán basados en el éxito de nuestros socios, ya que es una relación simbiótica. El objetivo es ampliar las actividades de los socios, generando así más negocios para a través de nuestros canales. Tenemos reglas muy claras para asegurar que vamos a hacer todo lo posible para ayudarlos a promover su negocio.'

Jon Pritchard, vicepresidente ejecutivo mundial de canales, complementa: 'En 54 de los países donde hacemos negocios, ya hemos completado la transición al modelo de ventas sólo a través del canal y distribuidores y, al final del año fiscal de 2015, tendremos solamente nueve países aún en el esquema combinado de canal y ventas directas.'



Dean Douglas, CEO



TRANSFORME a sus operadores en SUPER AGENTES

Maximice el rendimiento de su centro de contactos con nuestra super poderosa suite de software "todo-en-uno". inConcert, tecnología en serio.



Cisco avanza con Spark S1 Gateway, consolidando la multicanalidad



Cisco presenta su nueva solución de colaboración *Cisco Spark*. La plataforma permite que los equipos de trabajo se comuniquen desde cualquier lugar y a través de cualquier dispositivo.

Pedro Suárez, líder de Ventas de Colaboración para América Latina y El Caribe, comenta: 'La adopción de soluciones de colaboración tiene un gran impacto en el mercado de la región, incluyendo el segmento de empresas en expansión, también conocido como mercado medio, en donde las herramientas que permiten a las empresas maximizar los resultados, son esenciales para ser competitivos y para operar de manera eficiente. Esto ya se ha observado en los casos de los trabajadores móviles, en la experiencia del cliente y en la virtualización de las reuniones con contenido integrado de voz y video. También hay una gran oportunidad de involucrar a cada persona en la interacción de colaboración, que trasciende del simple acto de comunicar a un escenario para resolver problemas, compartir ideas y, en general, facilitar los resultados de negocio de la gente. Un ejemplo de ello,



Pedro Suárez, líder de Ventas de Colaboración para América Latina y El Caribe

es la creciente adopción de las comunicaciones de video en América Latina y el Caribe. Una vez que las empresas comienzan a utilizar el video como parte de sus procesos de negocio y el trabajo diario, no pueden volver atrás, ya que se convierte en una parte esencial

S1 Gateway se encuentra celebrando el quinto año de su plataforma, con una gestión de 300.000 interacciones promedio por día.

Leonardo Sujoluzky, director comercial, comenta: 'La industria está pasando por un muy buen momento y nos encontramos con un gran crecimiento, tanto en países, clientes, como en cantidad de licencias. En la actualidad es una necesidad concreta de los call centers, demostrando que dejó de ser una moda la atención por medio de canales digitales.'

'Tenemos clientes que al principio poseían pocas licencias, y al ver la gran posibilidad y facilidad de este servicio, optaron por aumentar la cantidad. Trabajamos con verticales en las cuales anteriormente no teníamos participación, como los bancos y retailers. La multicanalidad se está consolidando con el fin de brindar más servicios a los usuarios. Al ser más económico y eficiente, es el canal que eligen los clientes finales para realizar sus consultas, reclamos, operaciones, etc. Las empresas que no estén preparadas para hacer frente a esta demanda del servicio al cliente es posible que de a poco queden en segundo lugar, debido a que el canal digital está tomando cada vez más posición. La atención vía telefónica no desaparecerá pero en la actualidad las operaciones por medio de canales digitales están en pleno auge, hay muchas operaciones a través de emails y chats, superando al volumen que representan las redes sociales.'

Concluye: 'Contamos con clientes como **Claro** en Uruguay, Paraguay y Argentina, **Tigo, Entel, Nextel**; y comenzamos a trabajar en otros segmentos como **Frávega, Assist Card, Despegar.com, Atento, Banco Santander, Edesur, Banco Provincia**, entre otros. A su vez estamos con fuerte crecimiento en Perú y México, sin dejar de lado nuestra presencia en Colombia, Brasil y Argentina.'

Para más información visite el sitio web: www.s1gateway.com



Leonardo Sujoluzky, director comercial



WORKFORCE MANAGEMENT

OneWorkforce - plataforma completa de *workforce management* que ofrece interfaces de supervisión, monitorización, gamificación y portal para agentes.

Forecast - Predecir volúmenes de interacciones, basado en algoritmos inteligentes y datos históricos.

Plan - Crear automáticamente la planificación de agentes y sus turnos.

Monitor - Controlar la adherencia de las planificaciones.

Gamificación - avanzado sistema de motivación que fomenta la productividad y lealtad de los agentes, basando en juegos y premios.



MEXICO

M: +52 1 55 5967 2009
T: +52 55 8000 6637

ARGENTINA

M: +54 11 52 738 969
T: +54 11 52 738 969

PORTUGAL

E: info@collab.com
W: www.collab.com

PINES, apostando a maximizar la operatividad de los Contact Centers

- Contact Center Integral por múltiples canales (teléfono, chat, email, sms, social media, fax, etc)
- Análisis de interacciones multiplataforma
- Optimización en Tiempo Real (RTI)
- Quality Management
- Optimización de la Fuerza de Trabajo (Workforce Management)
- Grabación de interacciones de múltiples tipos de canales
- Comunicaciones Unificadas para mejorar la experiencia del cliente y la gestión comercial
- Plataformas de comunicaciones flexibles, modulares y adaptables a cualquier escenario de negocios



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

Collab: mayor presencia en Latinoamérica

Collab ha sido galardonada con el premio 'Best Global Customer Satisfaction' en el marco de la entrega de premios de la Asociación Portuguesa de Contact Center. El objetivo del encuentro es compartir las estrategias, casos de éxito y distinguir las mejores organizaciones del mercado.

Pedro Rodrigues, CEO, comenta: 'Este reconocimiento es un gran honor para nosotros. Es un reconocimiento de todo el esfuerzo, el trabajo y la dedicación que aportamos continuamente al mercado'.

A su vez, con vistas a reforzar su expansión en Latinoamérica, la empresa ha abierto

oficinas en México, obteniendo una mejor gestión de clientes y partners en otros países de la región como Costa Rica y Panamá.

Rodrigues agrega: 'El mercado latinoamericano es un punto estratégico para nosotros y ya contamos con un número significativo de partners y clientes en esta región. Por esta razón, y para reafirmar nuestra estrategia, hemos decidido abrir las oficinas en el país. Es un mercado con muchas oportunidades de negocio, teniendo presencia local, estamos muy cercanos a los clientes y podemos hacer más efectivas las ventas, las operaciones pre-venta y soporte

técnico'.

João Gonzalez, VP para España y Américas cuenta con la ayuda de Miguel García de Haro, partner en México,

para implementar la estrategia de internacionalización, mejorando y fortaleciendo su presencia.

García de Haro agrega: 'Nuestros retos no sólo son tener una presencia representativa en la región, sino demostrar por qué somos uno de los principales contendientes en la nueva generación de centros de con-



Pedro Rodrigues, CEO

Altitude, omnicanalidad en pos del negocio



Altitude mejora la experiencia del cliente mediante la optimización de la omnicanalidad en sus soluciones.

David Romero, director de Marketing, explica: 'La implantación de un modelo omnicanal parece inminente en el entorno empresarial. El consumidor actual está más informado, es más exigente y siempre se encuentra en movimiento. Para atender con éxito estas nuevas necesidades es necesario unificar todos los canales: redes sociales, móvil, correo electrónico y la mensajería instantánea con el fin de alcanzar la excelencia en el servicio. Entre los principales beneficios de este enfoque se incluye la eliminación de los silos de información, el aumento de eficiencia de los agentes en las interacciones con clientes, y asegurar la integración sin fisuras entre los departamentos de la organización'.

'Las empresas buscan nuevas estrategias que les ayuden a conocer el comportamiento de sus consumidores. Por ello, apostamos por la omnicanalidad, permitiendo identificar las vías de comunicación preferidas por los usuarios.



David Romero, director de Marketing



Gestión de interacciones de social media y canales digitales a través de una única plataforma

S1Gateway es una plataforma para monitorear, analizar y gestionar las interacciones de los canales digitales y redes sociales integrándolas al contact center.

- Monitoreo de menciones
- Gestión de multicanalidad
- Gestión de colas
- Módulo de fácil configuración de reglas de negocio
- SLA por canal.
- Medición de la productividad de los empleados y de la gestión
- Motor de búsqueda de casos
- Integra en una misma plataforma twitter, facebook, youtube, SMS, e-mail, chat, formulario web de contacto.
- Enrutamiento inteligente de los mensajes
- Alarmas configurables por diferentes criterios
- Detección de Sentimiento, autclasificación de los mensajes.
- Integración con CRMs
- Módulo de reportes históricos y en tiempo real.
- Sistema de Casos y clasificación por tagueo de cada uno de los contactos o menciones.

Solicite una demo en:
info@s1gateway.com

www.s1gateway.com

plantronics®
Simply Smarter Communications®



ENCOREPRO 500 SERIES

El servicio al cliente cambiará para siempre

Nueva línea EncorePro 500 Series de Plantronics. Innovadores diseños que incorporan confort todo el día, tecnología superior de cancelación de ruido y confiabilidad de largo plazo.

Para mayor información acerca de la familia EncorePro 500 Series visite www.plantronics.com/lat o consulte con su distribuidor autorizado.

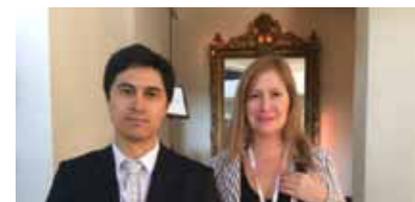
Genesys G Summit: innovación en customer experience

Más de 350 personas dijeron presente en una nueva edición del G-Summit 2015 en Santiago de Chile. Desde el Castillo hidalgo, en el cerro Santa Lucía, los asistentes pudieron conocer las capacidades de las herramientas de la compañía desde la experiencia de sus usuarios, se destacaron experiencias de éxito de empresas chilenas que pudieron unificar más eficazmente todos los puntos de contacto con el cliente, canales e interacciones al tiempo que optimizaron la productividad y la satisfacción de los agentes y empleados.

Tom Eggemeier, Executive Vice President Global Sales, fue expositor principal, que afirmaba: 'El mercado está cambiando y los clientes también, y por eso es que las



Rene Martinez, Sub Gerente Servicios Profesionales, Telectronic, Jorge Fuhrer, gerente, con Alamiro Olivares, Jefe de Proyectos, ambos de Alteor



Gabriel Peña, y Loreto Nuñez, ingenieros de Preventa de IN motion

empresas deben innovar en la forma de cómo manejar mejor sus Contact Center y en cómo optimizar la experiencia para los usuarios. Hoy cerca de un 85% de los clientes está utilizando las redes sociales, y es imperativo integrar esas instancias digitales en la su atención, y además integrar esas experiencias al operador del Contact Center. Quien no haga esto, puede estar quedando severamente obsoleto en este mercado. Muchas empresas aún creen están en los 90s y eso es una grave error estratégico.

Bárbara González, VP Marketing LATAM, realizó una demo presencial del sistema donde mostró el nuevo modelo de Contact Center que las empresas deben adoptar y la importancia de educar y crear una cultura de innovación, para que se adapten a los nuevos canales digitales que están impactando esta industria.

'Los temas tratados durante el evento se centraron en explicar a los asistentes cómo entender mejor al consumidor y sobre las tendencias del mercado en lo que respecta a la importancia de ofrecer al cliente una experiencia coherente y sin fisuras. Asimismo, se habló sobre cómo las organizaciones



Equipo de Genesys: Marcelo Raris, director regional, con Sean Sykes, director de Finanzas, y Juan Bavastretto, gerente general para Chile



Macarena Galaz, jefe de Proyectos, Marisel Díaz, Product Manager, y Paulina Montecinos, Executive Product Manager, todos del call center de Entel

de todos los tamaños pueden unificar más eficazmente los puntos de contacto con el cliente, canales e interacciones, al tiempo que optimizan la productividad y la satisfacción de los agentes y empleados. De esta manera, el evento se transformó en una oportunidad de establecer contacto con otros clientes de la empresa, partners, altos ejecutivos y expertos de solución para recoger, intercambiar, informar y desarrollar nuevas estrategias y tácticas para apoyar la mejora de su CX', explicó.

El objetivo del evento fue entregar a los ejecutivos provenientes de Argentina, Uruguay, Chile y Perú que hoy estamos en la era de la omnicanalidad, con nuevas plataformas de contacto más integradas, que pueden mejorar la experiencia del cliente con múltiples canales de comunicación más allá del IVR tradicional.



Fabián Perez, IT Product Manager de Electrolux, Juan Carlos Escobar, Ingeniero Especialista, y Alejandro Droguett, Ingeniero de Plataforma de Contact Center, ambos de Telefonica

CyT se consolida en la región

Con 25 años en Argentina, CyT se afianza en Latinoamérica presentando un 2015 con un gran nivel de actividad, cerrando más proyectos e implementaciones.

Jorge Grabina, director comercial, explica: 'Uno de nuestros pilares es privilegiar el servicio al cliente. Desde el principio nos hemos hecho cargo de nuestros usuarios. Brindamos una solución y somos conscientes de que si llega a fallar debemos solucionarlo debidamente, otorgando una respuesta rápida y eficaz. Nuestra plataforma se encuentra en español y cuenta con desarrollo local, teniendo una gran capacidad

de reacción ante cualquier inconveniente. Si el cliente comienza a presentar un gran crecimiento, nosotros tenemos una potencia de integración con plataformas periféricas que es muy ágil y veloz.'

Ariel Hepner, director de Operaciones, complementa: 'Como el desarrollo es nuestro, tenemos la capacidad de adaptarnos y brindar soluciones rápidamente ante cualquier problemática o requerimiento del cliente. También hemos realizado la traducción de todos nuestros productos al portugués, estamos llevando a cabo capacitaciones en ese idioma a nuestro staff y

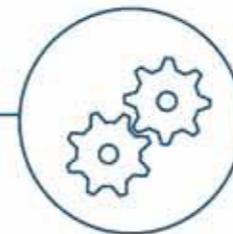
tenemos un canal de distribución en Brasil con el cual llevamos una relación de muchísimos años.'



Ariel Hepner, director de Operaciones; Jorge Grabina, director comercial; y Raúl Farré, gerente comercial



INTERACTIVE INTELLIGENCE®



AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS



COMUNICACIONES UNIFICADAS



CENTROS DE CONTACTO

Interactive Intelligence Group Inc. (Nasdaq: ININ) es un proveedor global de software y servicios de colaboración, comunicaciones y customer engagement. Más de 6.000 clientes de la compañía en todo el mundo se han beneficiado de sus soluciones en la nube y on premise para centros de contacto, comunicaciones unificadas, y automatización de procesos de negocio.

www.inin.com • info.la@inin.com



>> Congreso de Contact Center, CRM y BPO: Integración de Canales Digitales y la Gestión del Talento

Por Lucas N. Borrazás, enviado especial

Más de 300 personas asistieron al XI Congreso de Contact Center, CRM y BPO en su quinta edición llevada a cabo en Asunción, Paraguay, organizado por el Centro de Formación Profesional.

Con actividades divididas en dos jornadas a sala llena, el foco de las conferencias se centró en el valor del factor humano, cómo actúan las emociones en el entorno laboral, la generación M, el desarrollo de las estrategias comerciales y el impacto de las redes sociales en el ecosistema digital. Según los usuarios consultados por **Prensario**, la gran mayoría resaltó las conferencias ‘Tendencias en la Gestión del Talento’ y ‘Impacto del Marco Legal en la Gestión de Desarrollo de los RR.HH.’. También gustaron los tonos didácticos de las charlas como ‘El Ecosistema Digital: Integrar Redes Sociales, Canales Digitales y Gestión del Cliente’, ‘Ecosistema Tecnológico y Gestión de Clientes en Canales Digitales’, ‘Potenciando la Estrategia Comercial: Modelo Canvas’ y ‘Desarrollando estrategias para mejorar la cobranza’.

Carlos Raúl Giménez, gerente de Contact Center de **MAPFRE**: ‘Nos encontramos comenzando una nueva estructura de centro de contactos y es fundamental tener en cuenta los objetivos de los empleados, saber cuál es su comportamiento, hacia dónde se perfilan, sus intereses y horarios. El departamento de recursos humanos es cada vez más influyente en el mercado para captar a la nueva generación M, brindándoles todos los beneficios para que se encuentren su bienestar en el ámbito laboral. Gracias a la movilidad, hoy ya no es necesaria una oficina fija y este es uno de los principales puntos a

tener en cuenta’.

Nancy Romero, jefe de la División de Contact Center del **Banco Regional**: ‘Hay que profundizar sobre las emociones y satisfacciones de cada trabajador. En Paraguay es un asunto que todavía está pendiente, ya que muy pocas empresas hacen foco en esta situación’.

Ivan Leguizamón, jefe de Telemarketing de **Visión Banco**: ‘Para nosotros es clave la función de las redes sociales ya que representan la puerta de entrada para futuras ventas, al igual que siempre debemos estar atentos a mejorar las estrategias de la cobranza’.

Guadalupe Silva, Supervisora de Call Center en **BBVA Paraguay**: ‘En nuestra institución siempre debemos estar al tanto

de potenciar nuestra estrategia comercial, por eso estamos desarrollando y potenciando las maniobras de ventas, pero prestando cada vez más atención a los recursos humanos, un factor fundamental en la nueva generación de profesionales’.



Los principales disertantes: Marina Gómez, Capacitación y Consultoría, y Laura Regalado, gerente general para Argentina del Centro de Formación Profesional, junto a Ramiro García, director de Solvis Consulting, y Carlos Cusnier Albrecht, Strategic Development Advisor de



Visión Banco: Ariel Godoy, coordinador de Telemarketing, Hugo Coscia, gerente comercial, Alicia Miranda, coordinadora de Contact Center, Shirley Benítez supervisora de Contact Center, Osmar Martínez gerente de RRHH, e Iván Leguizamón jefe de Telemarketing



Banco Regional: María Soledad Dalmagro, Subgerente de Producto, Emiliano Remonato, gerente de Marketing, y Diego Urizar, jefe de Contact Center, junto a Mburucuyá Fleitas, directora de SUI Digital



Sara Faraldo, jefe de Contact Center & Outsourcing, y María del Carmen Guerrero, supervisora de Contact Center, ambas de Itacom, junto a Nancy Romero, coordinadora de Contact Center, y María Matiauda, supervisora de Telemarketing, también de Itacom



María Liz Vera, gerente de RRHH de Cidesa; Isabel Rojas, supervisora de Contact Center de Banco Itaú; Liliana Jiménez, coordinadora de Contact Center, y Viviana Arzamendia, gerente comercial, ambas de Panal Seguros; Elsa Medina, gerente de Telemarketing de Electrofácil; y Natalia Aguilera, jefe de Contact Center de Solar Ahorros y Finanzas



Marcela Fretes, jefe de Contact Center del Banco Familiar, junto a Cecilia Achar y Víctor Vega, supervisores, y Christian Irrazábal, gerente comercial, los tres de Vecco



GeCo Gestiones y Cobranzas: Verónica Villanueva, directora de Ventas, Claudia Galeano, jefe de Tercerizada y Comercial, Abraham Segovia, jefe del Departamento de Control de Gestión y Calidad, y Nancy Alcaráz, jefe de Telemarketing



Soluciones Efectivas: Sara Ruiz, supervisora de contact Center, Carolina Bralz, gerente de RRHH, y Andresa Segovia, gerente comercial



Itacom: Gregorio Faraldo, gerente general, Roberto Irrazábal, gerente de Telecomunicaciones, y María del Carmen Guerrero, supervisora de Contact Center



Macarena Benítez y Víctor Silva, ambos gerentes comerciales de Nexo, junto a Elizabeth Barrios, jefe de Telemarketing de la Asseguradora Yacyretá, y Rocio Aguayo, supervisora de Contact Center del Ministerio de Industria y Comercio



Cooperativa Medalla: Bernardino Portillo Marín, gerente general, Carmen Fernández, gerente de Marketing, y Gabriela Meaurio, jefe del Departamento de RRHH



Rodrigo Valenzuela y María Elsa Galeano, ambos directores de Ventas, junto a Claudia Pan, coordinadora de Call Center de Tigo Paraguay



Skytel: Fabiola Melgarejo, gerente de Producto, Mariela Aciar, jefe de Servicios, y Claudia Ovando, coordinadora de Contact Center

Claudia Pan, coordinadora de Call Center de **Tigo Paraguay**: ‘El foco en los recursos humanos es cada vez mayor, ya que se está concientizando a las empresas en este punto. Los trabajadores ya no se conforman al lograr ingresar en una empresa y escalar en la misma. En la actualidad vemos que las personas migran hacia otros trabajos porque les ofrecen mejores beneficios, ya sea desde el punto de vista

de la movilidad, de la economía o las libertades ofrecidas’.

Luis Soria, director de Contact Center de la División de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones del **Instituto de Previsión Social del Gobierno de Paraguay**: ‘Aunque aún el desarrollo es paulatino, en algunas empresas privadas del país se comienza a visualizar la importancia de los RRHH y el talento. Se comenzó a brindarle mayor jerarquía a los beneficios de los empleados para que se encuentren en un entorno laboral agradable. Sin embargo en el ámbito público todavía no se ha comenzado con este proceso, es un punto que se encuentra pendiente’.

Isabel Rojas, supervisora de Contact Center de **Banco Itaú**: ‘Los tópicos que más nos cautivaron son los referidos a la gestión del talento y las emociones de las personas dentro de una empresa. En la región se comenzó a tratar esta temática hace un tiempo pero en Paraguay apenas estamos comenzando con este punto, algo clave para el funcionamiento ideal de cualquier compañía. En un ambiente tan frenético como un call center, las emociones afectan constantemente en el desempeño y las acciones de las personas. Interiorizarse en este tema generará mayor eficiencia y la retención del talento al poder ofrecerles mayores comodidades’.

Viviana Arzamendia, gerente comercial, de **Panal Seguros**: ‘Mejorar las estrategias de cobranzas es clave para nosotros, al igual que la integración de los canales digitales al Contact Center. La omnicanalidad se está optimizando cada vez más y es un punto que genera gran valor al poder complementarse con el centro de contactos, ya que las redes sociales son un punto de atención para nuestros usuarios y para posibles ventas’.

Las empresas que acompañaron esta edición fueron: **Neotel, Genesys, KnowHow, Voicenter, Avanza, Cidesa, Connecting, Personal, Geco, Nexo, Nexsys, Jabra, Punto a Punto, Push Caller, SUI Digital y Skytel.**



Transportadora Nuestra Señora de la Asunción: Domingo Alonso, gerente de Contact Center, Sandra Benítez, coordinadora de Contact Center, y Alina Lacarrubba, supervisora de Contact Center



Bancard S. A.: Perla Aquino, gerente de Administración, junto a José Cantero y Missael Gaona, supervisor y coordinadora de Contact Center respectivamente

Comunicaciones Unificadas y Colaboración

Lo que se viene

Las Comunicaciones Unificadas y Colaboración como mercado IT es un sector de la tecnología que está evolucionando y hacia la convergencia de soluciones y equipos. Los vendedores están dándose cuenta de la necesidad del cambio de enfoque de hardware a software, y reestructurando sus ofertas y modelos de ventas para hacerlas lo más abiertas posible. Al mismo tiempo, el cambio en la forma de trabajo, la irrupción del BYOD y el impulso de lo digital hacen que estas herramientas se vuelvan imprescindibles en ámbitos de trabajo 24/7.

Según un reciente informe de **MarketWatch** el mercado de Comunicaciones Unificadas y Colaboración se espera que crezca a un 14,08% año a año en el período que comprende 2014-2019, con una facturación de más de 40 mil millones de dólares y que para 2020 llegue a 75.81 mil millones. América Latina hoy representa entre un 6% y 8% del negocio global: de 2,2 mil millones de dólares en 2013, el mercado superará los 6 mil millones en 2020. Este crecimiento también representa

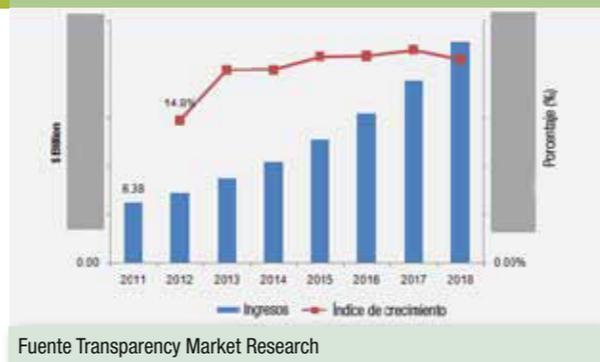
un aumento progresivo del tráfico IP y móvil.

Según **TechTarget**, los segmentos de mercado que han tenido más actividad en los últimos 12 meses incluyen herramientas de colaboración online, servicios de UC basados en cloud, el estándar de WebRTC como la tecnología dentro del explorador para videoconferencias y el uso de telefonía móvil para que los empleados se unan a reuniones en la calle.

COMUNICACIONES UNIFICADAS COMO SERVICIO

Muchas empresas adoptaron herramientas de CU basadas en un modelo Cloud en 2014. Según Nemertes Research's Enterprise Technology Benchmark, el 63% de las empresas encuestadas tenían aunque sea una aplicación de comunicaciones en el cloud,

MERCADO DE COMUNICACIONES UNIFICADAS (2012-2018)



con la particularidad de que la conferencia web es el producto más utilizado. Una de tres empresas se ha movido de un email o calendario en el cloud y con un 12% lo hará este año. Por otra parte la telefonía IP ha crecido, saliendo de las pymes, con un 18% de crecimiento, y un 6% que planean hacerlo este año, principalmente, el ahorro de los costos es el principal motivador, y entre las razones secundarias se encuentran la posibilidad de escalar servicios para arriba o para abajo, además de mejorar características de UC al tiempo que libera recursos de IT.

Videokonferencia Web y Social

Si bien el uso de espacios dedicados para la videokonferencia son útiles, su costo de instalación y mantenimiento están generando que caigan por un modelo de sistemas aplicados al desktop y a los dispositivos móviles. Entre los anuncios destacados del año pasado se encuentra el partnership de Google con Vidyo para integrar Hangouts con productos corporativos de video conferencia. Este tipo de alianzas para conectar sistemas cloud con sistemas on premise va a continuar estos años, entregando mejores herramientas para monitorear la performance, además de la ayuda y la configuración, todo de forma online.

A nivel social, varios vendedores incluyen en sus herramientas funcionalidades sociales como publicación de actividades, al estilo Facebook, para proveer una experiencia completa a la hora de colaborar en sus proyectos. Uno de los productos que utiliza de forma inteligente las funcionalidades sociales es *Unify Circuit* y *Cisco Project Squared*. Ambos vendedores han aprendido que se necesita mucho trabajo todavía, y esperan lanzar una versión más robusta, sin embargo rivales como **IBM** o **Microsoft** están mejorando su oferta para mejorar sus productos, *Skype for Business* por ejemplo.

CUADRANTE MÁGICO DE COMUNICACIONES UNIFICADAS

Figure 1. Magic Quadrant for Unified Communications



Fuente: Gartner 2014

Belltech

Líderes en soluciones de contacto electrónico masivo

- Colaboración
- Comunicaciones unificadas
- Infraestructura de Datos
- Video Conferencia
- Contact Center
- Autoservicio Bancario
- Punto de venta para el Retail



Bell Capital Bell Express Bell 360

www.belltech.la

ARGENTINA
Av. Leandro N. Alem 1002
Piso 8
F: +54 (11) 5556 3600

BRASIL
Rua Haddock Lobo 347 – 10º andar
Cerqueira Cesar, São Paulo
F: +55 (11) 2927 6000

CHILE
Monjitas 392
Piso 14
F: +56 (2) 2584 1600

COLOMBIA
Cra 11ª N° 98-50 Of 503
Edificio Punto 99
F: +57 (1) 742 4600

PERÚ
Av. El Derby 055 Torre 3,
Of.1007 1008 Edificio Cronos
F: +51 (1) 611 2600

URUGUAY
Misiones 1408
Piso 1
F: +598 (2) 916 5600



Sonda Ecuador, premiado por Cisco

Sonda Ecuador acaba de ser reconocido como el *Cisco Partner of the Year Data Center*, por segundo año consecutivo gracias al trabajo realizado en el año fiscal 2014. En una ceremonia en Quito, ejecutivos de la empresa hicieron entrega de un presente destacando la alianza estratégica regional que ambas compañías han consolidado en los últimos años.

Fabián Mena, gerente general para Ecuador, explica: 'Este premio, recibido por segundo año consecutivo, ratifica el esfuerzo y lineamiento estratégico que estamos realizando para posicionarnos en la provisión de servicios de Data Center, lo que nos ha permitido sumar importantes clientes dentro del mercado local'.

Franklin Vivar, Data Center Sales Spe-



Juan Carlos López, Director de canales CANSAC, José Antonio Morales, director de canales para Latinoamérica, ambos de Cisco, con Fabián Mena, gerente general de SONDA para Ecuador, y Francois Leens, Partner Account Manager Ecuador y Boris Reyes, Key Accounts Manager de Cisco

cialist de **Cisco**, destacó que 'SONDA es el canal con mayor experiencia y conocimientos en soluciones de Data Center de Cisco, lo cual le ha permitido consolidarse como el canal número uno de **Cisco** en Ecuador en esta arquitectura, lo que se suma al alto nivel de compromiso de todos sus colaboradores, quienes lograron obtener este merecido reconocimiento'.

Telefónica, nuevas soluciones de monitoreo de flotas

Telefónica acaba de participar de *Batimat Expovivienda 2015* que se realizó en Buenos Aires, Argentina, con un stand propio donde realizó demostraciones de sus soluciones para el mercado de la construcción y la vivienda.

Una de sus ofertas, *Movistar GPS Vehículos* es una aplicación de gestión de flotas que brinda la posibilidad de conocer la ubicación geográfica de vehículos y el estado de los mismos, ya que los dispositivos instalados en los vehículos recogen la información de posición GPS en tiempo real y la reportan a través de la red de **Movistar**. Además el servicio contempla la monitorización en tiempo real, gestión de alertas, informes y Call Center. Este servicio permite al cliente optimizar procesos del negocio y ayudándolo en la toma de decisiones.

Otro de los productos es *Video Supervisión*, que permite la visualización de forma remota sin restricciones desde cualquier lugar de lo que ocurre en una empresa, comercio o negocio, sin inversión inicial. El sistema funciona enlazando la imagen captada por una o más cámaras de video conectadas a internet.

Batimat Expovivienda 2015 es una muestra en la que se exhiben las últimas tenden-

cias en materia de innovaciones, tecnologías, productos y servicios relacionados con el mercado de la construcción y la vivienda.



Batimat Expovivienda 2015

Indra, soluciones para control aéreo

Indra anuncia que ha ganado el proyecto para implantar sistemas de gestión de tráfico aéreo en los Centros de Control de Área (ACC) y Control de Aproximación de tres aeropuertos internacionales de Argentina: Gobernador Francisco Gabrielli, en Mendoza; José de San Martín, en Resistencia; y General Enrique Mosconi, en Comodoro Rivadavia.

Este contrato, ha sido adjudicado a través de un proceso gestionado por la **Organización Internacional de Aviación Civil (OACI)**. Se trata de un proyecto de gran exigencia, por los tiempos de ejecución, para poner en operación los 3 centros de forma casi simultánea.

Los sistemas de gestión automatizada del tráfico aéreo de la empresa respaldarán la labor de los controladores y permitirán a los centros de control y aeropuertos gestionar un mayor número de vuelos, garantizando los niveles de seguridad más elevados.

La empresa lleva a cabo en el país diversos proyectos para empresas locales de primera línea y además presta servicios de alcance regional y global a empresas en distintos países.

Entre sus principales clientes se encuentran empresas como **YPF, Loma Negra, Grupo Telefónica, Telecom, Mercedes-Benz, Cervecería Quilmes, Grupo Techint, Federación Patronal Seguros, Hipotecario Seguros, Coca & Cola, Telecom, Grupo Endesa, Grupo Peugeot Citröen, Grupo Banco Provincia, Banco BBVA, Compañía de Seguros Zurich**, entre otros.



Fernando Abril Martorell, presidente

VTEX, nueva inyección de capital

VTEX, anuncia que Riverwood acaba de re-comprar la participación del 27,7% de la empresa, que pertenecía a **Buscapé**, con el objetivo de consolidar el mercado de plataformas de e-commerce. Si bien el control de la empresa continúa en manos de los fundadores: **Geraldo Thomaz** y **Mariano Gomide de Faria**, con esta entrada reciben un renovado impulso en sus planes de expansión.

Marcos Pueyrredon, Vicepresidente de VTEX para Latinoamérica, explica: 'Nuestra plataforma se probó competitiva en todos los tamaños de clientes, desde cuentas corporativas hasta pequeños minoristas. Siguiendo nuestro planeamiento, después de tres años de inversión, en 2014 cerramos con ganancias y un buen crecimiento. Vamos a invertir más y más en nuestro producto para ofrecer una plataforma de e-commerce SaaS cada vez más innovadora'.

Grupo CESA



¿Busca una solución de **CONTACT CENTER** para su empresa?

- ▶ CENTRALES TELEFÓNICAS
- ▶ CALL CENTER ACTION
- ▶ GRABADORA DE CONVERSACIONES Y PANTALLA
- ▶ SMS MASIVO

El socio estratégico para mejorar las comunicaciones

WWW.GRUPOCESA.NET

▶ ARGENTINA ▶ CHILE ▶ PERÚ ▶ COLOMBIA ▶ ESPAÑA

TIVIT, hosting partner y service provider SAP

TIVIT Synapsis acaba de anunciar la certificación de SAP sobre 3 filiales de la compañía, puntualmente Chile, Argentina y Perú, con el nivel *Hosting Partner* y *Cloud Services Provider*, sumando para Chile además la certificación *HANA Operations Services*, vigentes hasta diciembre del 2016.

Leonardo Covalschi, gerente general, explica: 'Este reconocimiento nos posiciona como una compañía de excelencia y de alto nivel, con soluciones y servicios garantizados para nuestros clientes, al existir infraestructura y personal calificado en tecnología SAP. Tras un riguroso proceso de revisión, estas certificaciones legitiman

nuestros servicios, asimismo como nuestro servicio de Cloud para operar con este tipo de aplicaciones. En caso de la certificación Hana, valida que nuestra compañía está dotada de con profesionales altamente capacitados y certificados, así como instalaciones adecuadas que garantizan un servicio de alto nivel y calidad'.

Durante el proceso, la filial chilena Chile obtuvo además *Nivel 3 Excellent* como *Hosting Partner* y *Cloud Services Provider*, el más alto que puede obtener un partner.

Otra novedad es que la empresa también ha sido certificada por **PCI Security**

Standards en su central brasileña. Este nuevo sello asegura que el entorno TI de **TIVIT Brasil**, que gestiona más de 25 millones de transacciones de medios de pagos por año, cumple con los más estrictos estándares de la norma. Así, la compañía fue incluida en la lista de selección de **Visa International** proveedores de servicios certificados de PCI.



Leonardo Covalschi, gerente general

BMC Software, del IT al smartphone

BMC Software está empujando su concepto *Bring IT to Life*. Su apuesta busca ayudar a las empresas a respaldar la información y mantener las mejores prácticas de seguridad ante la inclusión de mayores dispositivos dentro de la red.

Gregorio de Freitas, director general para Latinoamérica norte, explica: 'El consumo prolongable está transformando rápidamente los modelos de TI y de negocio. Fenómenos como el *BYOD*, permite a las personas usar sus propios PC y dispositivos móviles para trabajar y mantener a empleados conectados constantemente y a la vez aumenta la productividad, protege los datos y simplifica TI. Es por ello que las principales empresas han dado importancia a temas como el aumento a las conexiones a Internet y su impacto que tiene especialmente en la productividad. Esta llamada *era de la movilidad*, viene a facilitar la vida a los consumidores, permitiendo de manera sencilla y rápida el acceso a internet, redes sociales, blogs y aplicaciones de todo tipo'.

'Con esta nueva ola de acceso y comunicación inmediata, se ha logrado la masificación de los dispositivos móviles que hoy existen. Nosotros como BMC, nos conectamos con los ambientes tradicionales y transaccionales que tienen los líderes de IT. Así mismo, damos la sensación al usuario final que está en la nube y que está conectado constantemente a través de los dispositivos, gracias a las soluciones que hoy en día les estamos brindando'.

'Estas soluciones proveen una mejor experiencia de usuario tanto a la gente de TI, como a los consumidores de nuestros servicios que están en pro de la era digital y de la movilidad. En mi región, hemos visto como clientes de sectores como las Telco, la banca y los Datacenter, han dado un gran paso en esta nueva economía digital y gracias a esto, les permite hacer la vida mucho más sencilla a sus clientes', concluye.



Gregorio de Freitas, director general para NOLA

Atos anuncia Hadoop como servicio

Atos lanza la plataforma *Hadoop-as-a-service*, entregando software de Big Data a medida de las necesidades de cada empresa. La oferta surge en respuesta a las altas tasas de adopción del ecosistema y de las tecnologías de Big Data en las empresas. Hablamos de una plataforma que estandariza los requisitos de infraestructura en cualquier campo de aplicación, mientras que la vuelve fácilmente accesible.

Jérôme Sandrini, vicepresidente de Atos Servicios Profesionales, explica: 'Gracias a la combinación de la distribución de Hadoop, realizada por MapR, que está totalmente diseñada para satisfacer las necesidades de las empresas, y a una base de software para el despliegue automático, *Hadoop como servicio* permite la implementación de una plataforma de Big Data en todos los tipos de infraestructura sin la necesidad de tener en cuenta sus características específicas. La solución es independiente de la infraestructura. Nuestra oferta se coloca por encima de orquestadores, monitores de máquinas virtuales o servidores físicos; y permite a los desarrolladores y accionistas de la empresa superar problemas de sistemas.

Xavier Guerin, VP de **MapR Partners**, agrega: 'Con el fin de optimizar la implementación de una plataforma de Big Data, ellos ha diseñado y desarrollado una herramienta para la automatización de los componentes de la plataforma de principio a fin, mediante la creación de un autoservicio y modelo extensible que integra las áreas de responsabilidades de varios sectores de la empresa: el equipo de investigación y desarrollo, los arquitectos de sistemas y los equipos de operaciones'.

Hadoop como servicio permite exhibir un entorno de aplicaciones de Big Data puede ponerse rápidamente a disposición y ser administrado por el departamento de TI.



Jérôme Sandrini vicepresidente de Atos Servicios Profesionales

Orange, Telefónica y Atos, nuevo estándar para Smart Cities

Telefónica, Orange, Engineering y Atos acaban de anunciar una alianza estratégica para delinear la creación de una *Comunidad de Código Abierto FIWARE*, que tendrá el objetivo de fomentar y apoyar el desarrollo de estándares para *Ciudades Inteligentes* y su difusión mundial.

Con miras a finales de este año, la iniciativa busca potenciar *FIWARE*, la plataforma de código abierto que integra un número de componentes para facilitar el desarrollo de aplicaciones inteligentes. Creado mediante una sociedad pública-privada entre más de 40 organizaciones y la Comisión Europea, hoy apunta a extenderse a otras regiones, comenzando por Latinoamérica, una región que comparte la misma visión y ambición.

Bruno Fabre, vicepresidente para Telcos, Media & Utilities de Atos, explica: 'El desarrollo del mercado de las Ciudades Inteligentes ha resultado ser un proceso lento. La combinación de las soluciones Open Source y un nuevo enfoque de los modelos de negocio será la clave para desbloquear esta nueva oportunidad para la Tercera Revolución Digital.'

Marieta Rivero, Jefe sustituto comercial en Telefónica, apunta: 'FIWARE no apoya una gestión más eficiente de servicios municipales. Trae estándares abiertos posibilitando una transformación de ciudades en motores de crecimiento. Con este sistema, las ciudades inteligentes emitirán la plataforma, combinando Open Data con la base APIs,

en la cual nuevas e innovadoras aplicaciones pueden ser creadas.'

Con el enorme crecimiento en el número de smartphones, la vida diaria se ha convertido en digital, pero las ciudades permanecen muy similares a cómo lucían hace 15 o 20 años. La integración de las tecnologías del Internet de las Cosas, Cloud y Big Data, junto con el apoyo de políticas de Datos Abiertos, crearán las condiciones para un nuevo periodo de intensa transformación de ciudades en ciudades inteligentes.



Patrice Slupowski, VP Digital Innovation de Orange

Progress y Reinsa se alían para ofrecer PaaS

Progress anuncia una alianza estratégica con Reinsa, empresa costarricense especializada en ofrecer avanzadas soluciones de TI, con el objetivo de fortalecer su participación en el mercado centroamericano, con especial atención a los segmentos de negocio relacionados con cómputo en nube y aplicaciones de TI a través del modelo PaaS.

Matthew Gharegozlou, VP de Progress para Latinoamérica y el Caribe, comenta: 'La alianza ayudará a agilizar la formación de una base sólida de socios en la región de Centroamérica, para impulsar el posicionamiento de nuestra tecnología y, en ese sentido, Reinsa nos proporciona una amplia experiencia y solidez en el mercado, personal calificado y un alto conocimiento y relacionamiento con diferentes sectores industriales, lo que nos ayudará a reducir el tiempo de posicionamiento en esta región.'

Raúl Babbar, CEO de Reinsa, agrega: 'Los beneficios de esta unión y el desarrollo rápido de la plataforma, los ayudará a posicionarse como la punta de lanza en tres segmentos: desarrollo de aplicaciones, al darle capacidad a sus ISV's de desarrollar y publicar una aplicación en minutos y no semanas. Servicios: al integrar la plataforma y la aplicación de desarrollo mediante una renta mensual, por lo que el integrador no tiene que gastar miles de dólares en un pago inicial de infraestructura y licenciamiento. Nube: Progress permite crear un "front-end" de sus canales, así como la flexibilidad de conformar soluciones a través de una nube local.'

Esta alianza forma parte de la estrategia de negocios de Progress para CALA, la cual está basada en múltiples alianzas y convenios de colaboración con canales locales y regionales en los diferentes países.



Matthew Gharegozlou, VP de Progress

Softtek, presente en Foro Económico 2015

Softtek acaba de participar del **Foro Económico Mundial para América Latina**, de la mano de su CEO, Blanca Treviño, en la zona de la Riviera Maya, en México.

Afirma **Treviño**: 'Durante los últimos 30 años hemos acompañado a muchas organizaciones con la expansión de sus operaciones hacia y desde América Latina. Hemos visto a Latinoamérica evolucionar y producir enormes beneficios para las empresas que vienen de Norteamérica, Europa y Asia. Al tiempo que, corporaciones grandes y exitosas, están naciendo de la región.'

Más de 700 participantes de más de 45 países, incluyendo 500 líderes empresariales, y 65 líderes de gobierno, jefes de organizaciones internacionales y regionales, y otras figuras públicas, asistieron al Foro Económico Mundial de este año en América Latina. Figuras como a **Enrique Peña Nieto**, Presidente de México; **Juan Manuel Santos**, Presidente de Colombia; **Juan Orlando Hernández**, Presidente de Honduras; **Otto Pérez Molina**, Presidente de Guatemala; **Michel Joseph Martelly**, Presidente de Haití. Por el lado privado, dijeron presente **Carlos Brito**, CEO, **Anheuser-Busch InBev**, **Carlos Slim Domit**, Presidente de **América Móvil**, **Angélica Fuentes**, presidente de la **Fundación Angélica Fuentes**, **Eduardo Leite**, Presidente del Comité Ejecutivo **Baker & McKenzie**, **Ignacio Sánchez-Galán**, Presidente y CEO de **Iberdrola**, y **Joseph E. Stiglitz**, Profesor, de Escuela de Asuntos Públicos e Internacionales de la **Universidad de Columbia**.

Según declaraciones de su equipo en Latinoamérica, la empresa está potenciando su oferta de soluciones SAP junto a **Microsoft Azure**, por la que gracias a la unión de ambas tecnologías la empresa puede entregar una oferta de valor agregado.



Blanca Treviño, CEO



AURICULARES PARA CONTACT CENTERS

Nuestra cartera de soluciones está diseñada para el alto rendimiento, durabilidad y comodidad, porque los oídos de las empresas merecen las mejores herramientas.



Jabra BIZ 2400 EL MÁS NOVEDOSO CON CABLE

- Micrófono con tecnología de Ultra Cancelación de Ruido
- Brazo articulado a prueba de roturas, con giro de 360°
- Protección auditiva superior con Jabra SafeTone™
- Cable reforzado de Kevlar
- Disponible con conexión a telefonía tradicional y PC
- Disponible en versión mono y dúo



Jabra BIZ 2300 LA VOZ DE SU MARCA

- Micrófono con Cancelación de Ruido que destaca en su categoría
- Brazo articulado a prueba de roturas, con giro de 360°
- Protección auditiva con Jabra PeakStop™
- Cable reforzado de Kevlar
- Muy ligero: Pesa entre 49 y 68 gr
- Disponible con conexión a telefonía tradicional, móvil y PC
- Disponible en versión mono y dúo



Jabra BIZ 1900 PROFESIONAL Y ECONÓMICO

- Micrófono con tecnología de Cancelación de Ruido
- Protección auditiva con Jabra PeakStop™
- Optimizado para los centros de contacto con presupuestos muy ajustados
- Disponible con conexión a telefonía tradicional, móvil y PC
- Disponible en versiones mono y dúo



Jabra PRO 900 INALÁMBRICO PARA SUPERVISIÓN

- Micrófono con cancelación de ruido
- Protección auditiva con Jabra PeakStop™
- Entre 8 y 12 horas de batería
- Hasta 120m de alcance con tecnología DECT y 100m de alcance con Bluetooth
- Encriptación entre auricular y base para ofrecer más seguridad



Nytec es el Canal Regional elegido por Jabra para la venta de sus soluciones de Contact Center y UC



Somos una empresa de Negocios y Servicios de Tecnología. Combinamos nuestra experiencia personal y nuestros conocimientos en los negocios y procesos, para agregar valor a nuestros clientes. El entorno comercial de la actualidad requiere una sensibilidad que sólo puede lograrse con la visión oportuna y exacta en las condiciones de cada negocio. Para lograr el éxito es fundamental acompañar el crecimiento de su organización con Tecnología. Ayudando a expandir su negocio facilitando el uso de las tecnologías Audiovisuales, reduciendo sus costos y mejorando la comunicación en un entorno de altísima competencia.



Contacto
Paula Delprato
Regional Operations Manager
info@nytecla.com
www.nytecla.com



LTE en América Latina, despliegue en cifras

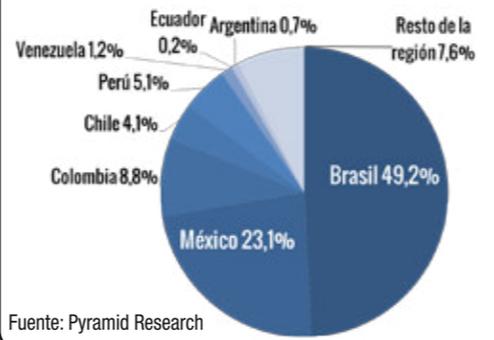
Gran presente ostenta América Latina con el desarrollo de redes LTE. Durante 2015 se esperan al menos diez lanzamientos comerciales, mientras que Argentina será uno de los países que protagonizarán mayor despliegue, según **4G Américas**. Las recientes adjudicaciones de espectro radioeléctrico en el país permitirán a los operadores acelerar la expansión de las redes.

José Otero, director para América Latina y el Caribe, comenta: 'El 2014 fue el año de la explosión de LTE en la región. Solo tres países no cuentan actualmente con 4G LTE: Cuba, Nicaragua y El Salvador. A diferencia de anteriores tecnologías, con LTE se está dando un fenómeno de simultaneidad en Latinoa-

que esté limpio para que pueda ser utilizado en los despliegues de red.'

'En 2014, en Argentina existían 30 millones de líneas móviles en actividad, según datos de la consultora **eMarketer**. Esto representa una penetración real del 69,7% del servicio sobre el total de la población, y en este rubro el país está en el segundo lugar de la región, sólo por detrás de Chile con el 72,8%. La penetración promedio en América Latina es del 65,2%. En consistencia con estos datos, sólo un 58% de las líneas móviles contabilizadas corresponden a teléfonos en uso, de acuerdo con cifras de **Ca-**

PARTICIPACIÓN DE SUSCRIPTORES LTE POR PAÍS AMÉRICA LATINA 13,7 M SUSCRIPTORES LTE (2014)



rier y Asociados. En relación al resto de la región, en Argentina se evidencia un alto consumo de servicios de banda ancha móvil. El número de líneas móviles representa el 8,98% del total de Latinoamérica, y las suscripciones de banda ancha móvil ascienden al 3,99% del total regional, de acuerdo con cifras de **Strategy Analytics**. Por otra parte, en 2014 el 43% de los usuarios cambió su dispositivo en menos de un año, y un 32% en un plazo de entre 1 y 2 años.

'Lo próximo que vamos a ver en la región en el corto plazo es el LTE Avanzado.

Pero para eso es necesario expandir y desarrollar las redes de fibra óptica. Si no existe el backhaul, toda esa parte detrás de las redes inalámbricas, el cambio no será muy grande. Hay que pensar en 5G como un ecosistema de distintas tecnologías. Un componente importante del concepto de 5G es la descarga de datos. Seguramente intervendrán distintas tecnologías que ayudarán a descongestionar las redes móviles, ya que además

del tráfico humano, estará presente el tráfico generado por la Internet de las Cosas.'

Según la **Asociación GSM**, el crecimiento más rápido en el mundo de servicios financieros móviles se produjo en Latinoamérica. La tasa del aumento del dinero móvil en la región y el Caribe representa el 50%, con 37 servicios activos en 14,9 millones de cuentas registradas en 19 países, entre ellos Brasil, Colombia, República Dominicana, Ecuador, Panamá y Perú.



Fuente: Pyramid Research

mérica, ya que ha llegado a la región en menor tiempo desde su primer lanzamiento a nivel mundial. Esta disponibilidad ayudará a descongestionar el tráfico de las redes 3G en mercados como Argentina o Ecuador.'

'Aún se requiere de la asignación de más espectro radioeléctrico para continuar desarrollando la banda ancha móvil. La **Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)** sugirió en su documento **ITU-R M.2078** asignar 1.300 MHz de espectro radioeléctrico para servicios móviles. En primer lugar se encuentra Brasil con 542 MHz de frecuencias asignadas, seguido por Chile con 465 MHz, Colombia con 412,5 MHz y Argentina con 370 MHz. No alcanza simplemente con licitar el espectro, también es necesario asegurarse de

Internet es Móvil



CMS 13° Congreso Nacional de Crédito y Cobranzas

25 de Junio. Hotel Scala Bs As, Buenos Aires, ARGENTINA.

Los expertos se suman a nuestra propuesta!



Sesión de apertura
Juan Curutchet
Vicepresidente, Banco Ciudad

Keynote Speaker:
Maximiliano Montenegro
Economista, Periodista y columnista en medios masivos

¡Reserve su lugar hoy!

Acceda a **10% DE DESCUENTO** mencionando Revista Prensario al momento de la inscripción

Contáctenos!
Mauricio Sotelo
mauricio.sotelo@cmspeople.com | +54 11 4313 4000

CMSpeople.com

Cisco, nuevas plataformas convergentes en 10gb

Cisco acaba de presentar su nueva apuesta al mercado del networking: *Cisco cBR-8*. Se trata de una de las primeras *plataforma convergente y evolucionada de acceso por cable convergente* (CCAP) de la industria. Ofrece a los ISPs todas las capacidades DOCSIS 3.1, 10 veces mayores que cualquier producto existente, ya que escala desde 1Gbps a una de 10Gbps eliminando la necesidad del sistema múltiple de recableado.

Brett Wingo, vicepresidente de infraestructura de Cisco, explica: 'Después de varios años de trabajar directamente con los principales operadores de cable alrededor del mundo para desarrollar esta avanzada tecnología

CCAP, el valor de esencial de negocio que ofrece CBR-8, realmente diferencia a este producto de otros. La implementación de CBR-8 en la red permitirá a nuestros clientes escalar completamente a DOCSIS 3.1 y a los servicios de video convergentes, reduciendo los costos capex y opex, mientras se mantiene la red de cable competitiva y rentable para la próxima década.'

'El cBR-8 integra las funciones stand-alone requeridas anteriormente en un centro por cable, entregando la primera solución *hub-in-a-box* de la industria y ayudando a los operadores por cable a ahorrar más del 40% del capital y de gastos operativos por más de cinco años, comparado con otras plataformas CCAP', agrega.

Kevin McE-learn, Vicepresidente Senior de **Comcast Cable**, concluye: 'Comcast Xfinity continúa ofreciendo la velocidad más rápida de Internet disponible para dar a los consumidores una experiencia incomparable en sus hogares. Plataformas como CBR-8 proporcionarán velocidad y capacidad de próxima generación, habilitando la arquitectura de acceso por cable convergente de servicios multi-Gigabit, así como una mayor escalabilidad y mejor eficiencia operativa para mantenerse al día con el crecimiento de la banda ancha y el tráfico de video IP sin precedentes.'



Plataforma Convergente cBR-8 de Acceso por Cable

Westcon, con Comstor en IoT



Enrique Leiva, director general de Westcon y Gabriel Elias, director comercial de Comstor

Comstor, división de negocio de **Westcon Group** acaba de presentarse junto a Cisco en México en el roadshow Internet of Everything, uno de los eventos más importantes en Latinoamérica sobre of Things, junto a sus pares en Bogotá y Sao Paulo.

Gabriel Elías, director de **Comstor**, explica: 'La intención de este roadshow fue mostrar a las empresas cómo la tecnología de IoT les ayuda a mejorar sus procesos y les brinda información clave para la toma de decisiones que les resulta en beneficios como reducción de costos y mejoramiento en su productividad, sobre todo en los sectores de industria, manufactura y energía.'

Ambas empresas buscaron mostrar al mercado mexicano la importancia que guarda el concepto de Internet de Todo, así como las oportunidades de negocio para las empresas y clientes, quienes conocieron el impacto positivo que tiene la implementación de esquemas IoT en el desarrollo de los proyectos.

Daniela Reyes, gerente de Go To Market, agrega: 'Internet de las Cosas es la primera fase del Internet de Todo, en donde hay cuatro pilares que buscamos conectar para tener comunidades más avanzadas en cualquier tipo de ambiente industrial, que son las cosas, datos, personas y procesos; cuando conectas estos cuatro pilares se pueden hacer muchas cosas como incrementar el nivel de vida en una sociedad, mejorar los procesos en una fábrica o subir el nivel de seguridad en una plataforma petrolera, las aplicaciones son muchas.'

Extreme Networks, SDN integrado con Skype for Business

Extreme Networks expande su plataforma SDN y OneController, para entregar una solución abierta y con estándares en la industria para la integración de políticas de red y unificación OpenDaylight para Skype for Business.

Markus Nispel, vicepresidente de Soluciones de Arquitectura

Dacas, nuevo acuerdo con Ruckus Wireless

Dacas acaba de firmar un acuerdo para distribuir los productos de **Ruckus Wireless** en Argentina, Uruguay, Paraguay y Bolivia. La marca busca ofrecer los productos indoor y outdoor de Smart WiFi para corporativos y proveedores de servicios.

Sergio Palencia, Product Manager para **Ruckus**, explica: A nivel marca, nos permitirá ofrecer a nuestros integradores una solución integral en el mundo wireless. Si bien tenemos experiencia con otros vendedores que ofrecen soluciones de esta modalidad, el diferencial de esta empresa es que brinda una solución de alto desempeño. Básicamente su atributo principal nos permitirá dar respuesta a nuestros canales certificados en diversos proyectos de los rubros como hotelería, educación y salud.'

'A nivel mercado creemos que las perspectivas son excelentes. En estos primeros meses ya hemos detectado varias oportunidades y los partners se mostraron muy interesados en impulsar la marca. El rango de negocios ha crecido en forma constante y creemos que con esta nueva apuesta vamos a superar las expectativas. Igualmente estamos siendo proactivos en su comunicación y estamos realizando actividades tales como desayunos de trabajo, dictado de cursos comerciales y técnicos, tanto en forma presencial o vía webex', agrega.

'A nivel partnership, es un objetivo común de ambas empresas crear una comunidad de partner que trabajen en armonía en el desarrollo de negocios. No vemos la necesidad en esta etapa de lanzar promociones, pero sí de ofrecer facilidades a los integradores de acceder a equipamiento demo que les permita realizar pruebas de concepto. Por supuesto que no descartamos lanzar algunas promociones en la gama baja de AP y controladoras que evaluaremos a su debido tiempo', apunta.

e Innovación, apunta: 'Este anuncio reafirma el compromiso de Extreme Networks para ayudar a nuestros clientes a migrar a una plataforma de SDN, sin costosas actualizaciones pesadas. Estamos logrando las metas que establecimos en junio pasado, las que pueden ser vistas en los clientes como la *Ciudad de Enfield*, que han seguido con éxito nuestra ruta de migración prometida. Seguimos hacer SDN sencillo, rápido e inteligente.'



Sergio Palencia, Product Manager para Ruckus

Transforme su negocio con las tecnologías empresariales Network1

network1
an intersmart company

Network1 ayudando a transformar productos en soluciones

- Infraestructura
- Virtualización
- Comunicaciones Unificadas
- Almacenamiento
- Seguridad
- Videovigilancia
- Networking
- Administración de información
- Movilidad
- Cloud

Dónde nos encontramos

México, Centroamérica y el Caribe
vperez@network1i.com
Tel: +52 55 8000 8369

Colombia, Venezuela y Ecuador
sales@network1i.com
Tel: +571 7424550

Perú
landrade@network1i.com
Tels: + 511-2432405

Chile, Uruguay y Paraguay
info-cl@network1i.com
Tel: +56 2 2973 7109 / 2969 6370



Huawei, nuevo router Core Petabit

Huawei anuncia su nuevo router core NetEngine 9000. Se trata de uno de los dispositivos con mayor capacidad de la industria, y busca satisfacer las necesidades de los operadores de entregar redes centradas en data centers de próxima generación.

Gai Gang, presidente de Router y Carrier Ethernet, apunta: 'El NE9000 es la plataforma de router core petabit más grande de la industria puede acelerar la innovación para tecnologías de router y arquitectura de red de alto nivel, satisfaciendo las demandas de los operadores para las redes centradas en DC de próxima generación. Prestando servicio de video y en la nube, esperamos ayudar a los operadores a brindar una red inteligente y eficiente, que otorgue a los suscriptores una experiencia inspiradora.'

Agrega: 'Basado en un chipset programable y un sistema operativo de distribución elástica, el NE9000 puede soportar SDN/NFV completamente y posibilitar la capacidad de red. La capacidad de red abierta, a través de tecnologías virtualizadas, automatizadas e intelectualizadas, puede ajustar, de manera flexible, el enrutamiento de redes, adaptarse rápidamente a las dinámicas variaciones del tráfico de redes troncales de DC y mejorar, en forma efectiva, la utilización de los recursos de red. Optimizará la eficiencia de OAM y desarrollará una red troncal centrada en DC de próxima generación abierta, inteligente y eficiente.'



NetEngine 9000

HP, nuevos servicios para Microsoft

HP acaba de incorporar Enterprise Mobility Suite de Microsoft a su portfolio de movilidad, con lo que se crea uno de los primeros sets de servicios a nivel empresarial end-to-end. Este ecosistema contribuye a que las empresas se transformen para que los usuarios puedan trabajar de forma continua entre dispositivos móviles y PCs, a la vez que ayuda el área de TI gestione el entorno del usuario y la seguridad de los datos a nivel de usuario en lugar de a nivel de dispositivo.

Mike Nefkens, vicepresidente ejecutivo de Enterprise Services, explica: 'Cuando implementan soluciones de movilidad y de workplace en la empresa, nuestros clientes quieren una experiencia simplificada al nivel de consumidor que impulse a los empleados a ser más productivos en cualquier momento y en cualquier lugar con cualquier dispositivo que elijan.'

Telefónica expande 4g en Argentina

Telefónica anuncia que en 2015 invertirá aproximadamente 190 millones de pesos argentinos en la ciudad de Rosario para ampliar su red de comunicaciones y poner al alcance de sus clientes nuevas experiencias de conectividad y navegación.

De ese total, 117 millones de pesos estarán focalizados en el



despliegue de la red sobre la cual se apoyarán los servicios con tecnología 4G, que marcarán un hito en la historia de las comunicaciones en el país de la mano de las nuevas tecnologías del mercado. Además, se continuará con el desarrollo de la infraestructura actual para robustecer la red 3G, que sustenta también el tráfico de voz y los servicios de mensajería.

Zyxel, más seguridad en switches



Steven Joe, vicepresidente ejecutivo del Canal de Negocios para las Américas

ZyXEL Communications anuncia que fue reconocida por ICSA Labs por sus 15 años de trayectoria en Testeo de la Seguridad de la Información.

Steven Joe, vicepresidente ejecutivo del Canal de Negocios para las Américas, explica: 'Estamos orgullosos y contentos de recibir este reconocimiento por nuestro extenso compromiso con respecto a la seguridad de la red, especialmente viniendo de una gran institución como ICSA Lab. ZyXEL lleva la pasión por la incesante búsqueda en obtener la mayor seguridad de las redes que es la base del éxito social y comercial de Internet.'

George Japak, director general de ICSA Labs, comenta: 'Los premios Excelencia en Testeo de la Seguridad de la Información (EIST) reconocen la dedicación que ponen a las mejoras en los procesos de calidad de sus productos. Requiere de un gran presupuesto, recursos y disciplina no solo para testear y obtener certificaciones por la seguridad de la información, sino también mantener esa certificación en el futuro. El objetivo es establecer un producto con seguridad mejorado que beneficie tanto a los consumidores como a la ecología de la seguridad de las tecnologías.'

George Japak, director general de ICSA Labs, comenta: 'Los premios Excelencia en Testeo de la Seguridad de la Información (EIST) reconocen la dedicación que ponen a las mejoras en los procesos de calidad de sus productos. Requiere de un gran presupuesto, recursos y disciplina no solo para testear y obtener certificaciones por la seguridad de la información, sino también mantener esa certificación en el futuro. El objetivo es establecer un producto con seguridad mejorado que beneficie tanto a los consumidores como a la ecología de la seguridad de las tecnologías.'

Logicalis, networking gestionado por software

Logicalis se encuentra enfocado en impulsar la nueva generación de soluciones dedicadas a gestionar las redes y el datacenter vía software, mediante SDN y SDDC, respectivamente. Es en este punto que acaba de realizar una encuesta a 200 CIOs de 24 países para conocer sus perspectivas respecto al futuro TI y las tendencias del mercado.

El informe trasluce que el 83% de los encuestados planean introducir soluciones definidas por software en sus estrategias generales de TIC. Alrededor del 61% espera que las SDx impacten en sus servicios de TI y en las estrategias de entrega en los próximos tres años.

Mark Rogers, presidente y COO de Logicalis, comenta: 'Estos resultados coinciden completamente con las prioridades de los CIOs, ya que intentan reinventar los departamentos de TI como agentes de servicios y proveedores de servicios internos. Las innovaciones como las redes definidas por software (SDN) y los centros de datos definidos por software (SDDC) tienen el potencial de transformar las redes y los datacenters en plataformas de servicios dinámicas, con capacidad de programación basada en políticas, de modo que resulte más fácil para la nueva generación de proveedores de servicios internos responder a las necesidades del negocio, el cual exige que las TI sean ágiles y, al mismo tiempo, que se reduzcan los gastos generales y los costos de gestionar ambientes operativos cada vez más complejos.'



Mark Rogers, presidente de Logicalis



Accelerate



Technology Solutions



Success

Nos estamos transformando.

Y nos adaptamos para satisfacer las necesidades de nuestros asociados y acelerar el crecimiento de nuestros clientes.



(54 11) 5530 1300



marketing-ar@avnet.com



@Avnet_Arg

Avnet Technology Solutions, un distribuidor global de soluciones de TI, colabora con sus socios de negocio y proveedores para crear y entregar soluciones de hardware, software y servicios que abordan las necesidades de negocio de los clientes finales a nivel local y alrededor del mundo. Avnet Technology Solutions es un grupo operativo de Avnet, Inc. Para obtener más información, visite www.ats.avnet.com/ts-lac

© 2015 Avnet, Inc. Todos los derechos reservados. Todos los productos, marcas y nombres son propiedad registrada de sus respectivos dueños.



www.ats.avnet.com/ts-argentina

Accelerating Your Success™



>> Securinfo Uruguay 2015: Hacking y Gobierno Inteligente, las claves

Muy comentada fue la edición 2015 del **Congreso y Feria Iberoamericana de Seguridad de la Información**, SEGURINFO, organizada por **Usuaría** en Montevideo al cierre de esta edición.

Con un temario que englobó tópicos como la seguridad en la nube, y el impacto legal y regulatorio de su utilización, como la gestión de la cédula de Identidad Electrónica o casos de éxito como el de Salud.uy o la campaña de sensibilización en Ciberseguridad, se consolidó nuevamente como una cita obligada para los ejecutivos de Seguridad de empresas privadas y entidades públicas.

Más de 350 personas estuvieron presentes en la apertura, realizada por **José Clastornik**, director ejecutivo de AGESIC, **Carlos Caetano**, Presidente de la **Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información**, y **Juán José Dell'Acqua**, director ejecutivo de **Usuaría**.

Juán José Dell'Acqua, director ejecutivo de **Usuaría**, comentó: 'En esta quin-

cuagésimo tercera edición de SEGURINFO Uruguay 2015 continuamos con los aportes a la comunidad en un ámbito de creciente importancia a nivel mundial, como lo es la seguridad de la información. La intención de este evento, que organiza desde el año 2005, es seguir siendo el ámbito ideal para compartir experiencias y evaluar soluciones a los desafíos que genera el crecimiento del uso de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones'.

En esta edición, como en las ediciones anteriores, participaron numerosos expertos que tienen responsabilidad en la gestión de diseñar y administrar la Seguridad de la Información, puntualmente en el ámbito de gobierno, además de quienes están interesados en mantenerse al día en este apasionante campo de conocimiento'.

'Durante la jornada hubo lugar para el desarrollo de siete temáticas de gran interés. Entre ellas, Internet sin riesgos; Seguro te conectás: Campañas de sensibilización en Ciberseguridad; y Hacking, Internet of



Juán José Dell'Acqua, director ejecutivo de Usuaría, Carlos Caetano, Presidente de la Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información, y José Clastornik, director ejecutivo de AGESIC

things', agregó.

Según los asistentes, el tema que tuvo más repercusión fue la presentación de la nueva *Cédula de Identidad Electrónica de Uruguay*, que estuvo a cargo de **Javier Preciozzi** y **Guillermo Lugo**, ambos del **Ministerio del Interior**, y **Guillermo Dotta**, analista de la División Identificación Electrónica, Seguridad de la Información de **AGESIC**. También hubo espacio para el tema de las tecnologías aplicadas a la salud, y a la protección de las infraestructuras críticas.

Las empresas que acompañaron esta edición de *Securinfo* fueron, **Abitab**, **Aktio**, **CA Technologies**, **Certisur**, **Cybsec**, **Eset**, **F5**, **Fortinet**, **Telefónica**, **Trend Micro**, **Video-soft**, y **ZMA**. Además hicieron su aporte **AmbientIC**, **BIOS**, la **Asociación Latinoamericana de Seguridad**, la **Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información**, **CICTE**, **CUTI**, **ISACA**, el **Instituto Uruguayo de Auditoría Interna**, la **Universidad de la Empresa**, la **Universidad Católica de Uruguay**, y la **Universidad de Montevideo**.

La próxima escala de este Congreso SEGURINFO será en Valparaíso, Chile.



Guillermo Dotta Brugman, analista de la División Identificación Electrónica, Seguridad de la Información de AGESIC, Javier Preciozzi y Guillermo Lugo, analistas de Seguridad Informática, ambos del Ministerio del Interior



Ignacio Friedmann, Arquitecto de Soluciones de AGESIC y encargado del proyecto Salud.uy, con Pablo Orefice, coordinador nacional de Historia Clínica Electrónica del Programa Salud.uy



Mateo Martínez, CISSP de OWASP Uruguay, en su charla Hacking: Internet of Things



ZMA estuvo presente en su Stand realizando charlas técnicas sobre ManageEngine



Auditorio completo: Más de 350 personas estuvieron presentes

>> Expo Seguridad México 2015: de la seguridad física y electrónica al IP

Por Jacqueline Amesola, desde México D.F.

La seguridad es uno de los temas más importantes en México pues diariamente se generan ataques de todo tipo. Es quizá por eso que más de 15 mil personas se dieron cita los tres días que duró la *Exposeguridad 2015*.

La zona de exhibición contó con más de 350 expositores nacionales e internacionales que fueron visitados por compradores de diversos estados de la República Mexicana, entre los que se encuentran: gobiernos federales y locales, así como empresas e instituciones.

Oswaldo Lape, gerente de Mercadotecnia de **Samsung** señaló: 'El 2015 se visualiza muy productivo, el futuro ya es una realidad para el mercado de seguridad, la expectativa es seguir siendo líderes. En cuanto al mercado de seguridad en México este es muy activo es uno de los de mayor crecimiento en toda la región y siempre hemos apostado en el por ser uno de los más importantes, por lo que seguiremos siendo uno de los jugadores interesados en el desarrollo del mercado'.

Jorge Hass, gerente de Desarrollo de Negocios de **Ecobuilding**, agrega: 'Este 2015 está siendo mejor que 2014, aunque todavía muchas empresas aún no han concretado muchos de sus proyectos. En términos de apuntalar nuestras marcas, la marca que estamos impulsando es **Pelco** para toda la parte de seguridad con televisión, videovigilancia y todo lo que complementa con la automatización de los edificios. Nuestra expectativa es consolidarnos con una oferta más grande. En lo que se refiere a la seguridad la perspectiva de muchos clientes es que están buscando protegerse y lo que estamos tratando es apoyarlos en sus necesidades'.

A nivel evento, permitió generar oportunidades de negocio, establecer nuevos con-

tactos y extender las relaciones comerciales con instituciones públicas y privadas, así como con personas estratégicas de la industria, que visitan a cientos de expositores, así como a diversos paneles, conferencias y talleres que se realizan paralelamente. En este punto, como parte de las novedades en esta edición fue abierto el **Pabellón de Seguridad TI**, en el que empresas enfocadas a ofrecer soluciones en materia de seguridad en Internet y empresarial presentaron las últimas novedades en la industria.

Otro de los pabellones a destacar es el **Pabellón de Fuerzas del Orden**, donde participaron 66 empresas especializadas, 49 nacionales y 17 internacionales, que presentaron soluciones, productos y servicios dirigidas específicamente al sector gobierno en todos sus divisiones, federal, estatal, municipal. Simultáneamente, se llevó a cabo la **Octava Edición de Expo Seguridad Industrial México**, donde los fabricantes a nivel mundial dieron a conocer las tendencias más avanzadas en Seguridad Industrial, Salud Ocupacional e Higiene. Además, estuvieron presentes los distribuidores más grandes de equipo de protección personal, prevención y detección de incendios, servicios de consultoría y entrenamiento, ropa industrial, equipos de rescate, protección civil, rescate en alturas, protección ambiental, higiene laboral, prevención de riesgos, emergencias médicas y atención pre hospitalaria.

Entre las empresas que participaron en el evento se encuentran: **Anixter**, **Axis Communications**, **Everfocus**, **Motorola**, **NEC**, **NVT**, **Samsung Techwin**, **TVC**, **Sony**, **Altronix**, **INALARM**, **Bosch**, **Bolide**, **Sermex**, **Honeywell**, **Panasonic**, **Pelco BY SCHNEIDER** y **Tyco Security**, entre otras.



Vicente López Hernández, director general de TEyT, con Daniel Juan Espinoza, coordinador de Seguridad, y Jorge Reinoso, supervisor de Seguridad Física, ambos del Colegio Franco inglés



El equipo de SURO Sistemas: Lizette Olvera, ejecutiva del Departamento de Seguridad, Alejandra González, gerente de Proyectos, Julio Peña, gerente del Departamento de Seguridad IT, Pablo Hernández, analista Senior, y



Erika García Montiel, y Martha Bianca Rodríguez Viveros, Supervisores de la Procuraduría General de Justicia de Puebla



CicSis: Alexis Ibañez Villegas, ingeniero de Seguridad, Moisés Cárdenas, especialista en CCTV, Alejandro Morones Escandón, gerente de Soporte Técnico, y Alejandro Hu Ortiz, director general



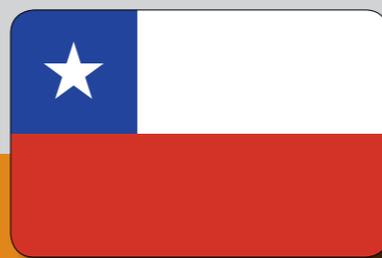
Daniel Ramírez Ramírez, gerente de Instalación, Gabriela Fernanda Martínez Granados, Asistente General, y Claudia Janet Baeza Villasana, Account Manager, todos de FRANKFER



Equipo comercial de Radsys: Reyna Esquivel Esquivel, Christian Martiñón, Néstor Arévalo Casas, y Daniel García Vázquez



Fernando Esteban, Country Manager para México, con Francisco Rodríguez, Technical Trainer and Sales Engineer, y Jorge Carreño, gerente de Ventas, todos de Axis



>>Infosecurity Chile 2015: Big Data y protección anti APTs

Por Karina Cortés desde Santiago, Chile

Más de 150 personas estuvieron presentes en la edición chilena de Infosecurity organizada por Isec. Con un formato de media jornada, se llevó a cabo en el hotel San Francisco en Santiago. Esta edición 2015 del Congreso Anual de Seguridad de la Información, incluyó un programa intensivo para interiorizarse de las novedades en materia de seguridad y la oportunidad para reunirse con colegas y proveedores de la industria.

La apertura estuvo a cargo de Martín Vila, director de Isec, que dio espacio a uno de los sponsors principales del evento, Joost De Jong, Director South & Central America, Caribbean de Sophos, que expuso sobre las tendencias en Big Data y su impacto en los APTs. Tuvieron su espacio Cristian García de HP Enterprise Security, que expuso el

portfolio del vendor en protección de información para medianas y grandes empresas, Andrés Buendía, de Senior Sales Engineer - Latin America & Caribbean de Watchguard, que comentó los pasos y mejores prácticas que deben llevarse a cabo si se desea lograr la mejor eficiencia de la red.

Los asistentes pudieron ampliar sus conocimientos y habilidades sobre estrategias y prácticas de seguridad, además de debatir sobre las últimas tecnologías, sistemas y enfoques. Por otra parte tuvieron la oportunidad de interactuar con los proveedores líderes, y obtener respuestas a las preguntas directamente de los proveedores, descubriendo nuevos productos que posibilitarán la reducción de costos y/o el aumento de rentabilidad para su organización.

Francisco Abarca, director de ventas para América Latina de Hillstone, apuntó: 'Desde Hillstone nuestro objetivo principal es ayudar a las empresas a desarrollar los mecanismos de defensa más eficaces para las amenazas de hoy en día. Pensamos que las defensas tradicionales no están cumpliendo la función para la cual fueron diseñadas, y existen varias soluciones que pensamos pueden ofrecerles una alternativa para detectar las amenazas nuevas y futuras'.



Eduardo Parada, gerente técnico de Proyectos de Sigma, Oscar Emparanza, auditor, y Erich Fankhamel, subgerente de Auditoría, ambos de Sercor



Juan Pablo Saavedra, Ingeniero de Sistemas de Santa Cruz Valley, entre Carlos Muñoz, arquitecto TI, y Claudio Guerrero, jefe de Arquitectura y Seguridad, ambos de Casinos Enjoy



Carlos Peña, ejecutivo de Seguridad y Riesgo de AFT, y Felipe Carranza, gerente de Infraestructura y Redes de Lapoal



El equipo del Hospital Dipreca: Walter Pizarro, ingeniero de Computación, Héctor Galleguillos, oficial de Seguridad Informática, y Andrea Olave, auditora de Seguridad Informática



Marilia Ferreira, Account Manager de DACAS, entre Roberto Moreno, Regional Sales Manager, y Roberto Araneda, Systems Engineer, ambos de A10



Lorena Galeazi, consultor en seguridad TI, con Carlos Mancilla, gerente de Seguridad en Redes, con Angelina Gonzalez, ejecutiva comercial, ambos de Vinaris



Fabián Cerda, supervisor de EJEHSA, Sergio Sanzana, subgerente de Servicios Informáticos de Seguridad, y Carlos Herrera, gerente de Proyectos de Firewall, ambos de ITBroker



Eduardo Pineda, y Lorena Mallea, ejecutivo de Negocios, ambos de EGS.cl, y Sonia Reyes, gerente de Producto de Watch Guard



Equipo de ventas de Esign: Diego Riquelme, Alejandro Lagos, Alejandra Torres, y Rossana Cerecera, Accounts Manager



Cristian Garcia, Security Solution Architect, de HP, y Catherine Angel, jefe de Productos de Licencias On Line

Distribuidor N°1 a nivel global de valor agregado

Westcon es el distribuidor mayorista de valor agregado de productos y servicios IT líder en el mundo.



- Cloud Solutions
- Data Center Solutions
- Global Deployment Solutions
- Networking Solutions
- Security Solutions
- Services Solutions
- Unified Communications and Collaboration Solutions

Formación técnica para acelerar su negocio

Westcon Academy brinda cursos y capacitaciones para ampliar sus habilidades técnicas y aprovechar al máximo su inversión en tecnología.



Argentina - Paraguay - Uruguay
Av. Córdoba 673, 11-A
Buenos Aires
Tel: +54 11 4315 6800

Chile
Av. Providencia 1760, Of. 1701
Providencia, Santiago
Tel: +56 2-233 407

Perú - Bolivia
Av. José Larco 880, Piso 2
Miraflores, Lima
Tel: +51 1 748 0670



Seguridad, expansión geográfica

MINIANÁLISIS

Una interesante iniciativa concreta *Sequin* este mes en Chile: organiza por primera vez un evento 'regional' en la ciudad de Valparaíso, en lugar de Santiago, donde en agosto también hará su tradicional *Segurinfo*. Es una forma de que la industria llegue a más security managers, de empresas de ciudades del interior de los países que no siempre viajan a las capitales.

Infosecurity también hace algo similar, organizando eventos por ejemplo en Medellín o en Cali, en Colombia, aparte

de Bogotá. Hay una realidad certera en América Latina, compartida en la mayoría de los rubros TIC, que indica que el grueso de la industria se concentra en las grandes ciudades, pero las oportunidades sorprenden y se disparan cuando una sale de su circuito habitual y va al resto de la geografía.

En Brasil, por ejemplo, casi todos los eventos se organizan en San Pablo y Río de Janeiro, pero cada estado brasileño es un país aparte, con un gran mercado interno.

Yo personalmente he estado en los estados del Noreste de Brasil, por ejemplo, y los desarrollos de retail, la profundidad de producto, etc., superan muchas veces a los de capitales de otros países grandes de la región.

Si la seguridad IT es uno de los rubros preferenciales de las empresas, si en todos lados y en todas circunstancias socioeconómicas encuentra demanda, sin duda tiene que extenderse geográficamente en América Latina.

Nicolás Smirnoff

Cisco, nuevo firewall FirePOWER

Cisco se encuentra presentando en la región sus firewalls ASA FirePOWER. Se trata de un equipo enfocado al mercado medio y bajo que permite proteger sus



Portfolio ASA con FirePOWER

curiales y pequeñas oficinas con iguales capacidades de protección y detección avanzada de amenazas de malware que se implementan en las organizaciones de gran tamaño. En un reciente estudio realizado por PwC, se muestra que los incidentes de seguridad se incrementaron en un 64% en 2014, y es en este punto que las organizaciones de tamaño medio se enfrentan a los mismos retos que las grandes empresas cuando se trata de proteger su red y sus datos, sin embargo, siguen basándose en plataformas antiguas y obsoletas que no proporcionan una protección antes, durante y después de un ataque. Además, los atacantes están encontrando sitios distribuidos y lugares industrializados que son blancos atractivos porque representan puntos de entrada más fácil para acceder a información confidencial, ya sea remotamente o en la red corporativa.

Justamente la apuesta de este Firewall NGFW de Cisco es que se centra en amenazas de la industria mediante la combinación de servidores de seguridad, aplicaciones de visibilidad y control, protección avanzada de malware y capacidades de prevención de intrusiones de próxima generación en un único dispositivo que entrega protección integrada contra amenazas continuas capaces de penetrar a través de empresas de diversos tamaños y en diferentes lugares, así como en entornos industriales.

Muchas empresas de tamaño medio todavía dependen de un enfoque de seguridad fragmentado, lo que les puede generar inversiones innecesarias que están lejos de ser maximizadas. Este enfoque cambia esta realidad al integrar múltiples tecnologías de protección contra amenazas, y al mismo tiempo reducir el costo total de propiedad. Las capacidades automatizadas de afinación y correlación priorizan y reducen alertas de falsos positivos y reducen la demanda de personal de TI, especialmente en entornos en donde se utilizan estos modelos como sensores de amenazas en toda la red.

Paessler, monitoreo proactivo de redes

Gran oferta de Network Monitoring ofrece Paessler, tanto para empresas pequeñas que buscan crecer como para empresas con departamentos de TI dedicados. Su herramienta PRTG Network Monitor, permite encontrar problemas y complicaciones potenciales antes que éstas se tornen críticas.

Andrea Meini, gerente de Desarrollo de Negocios para América Latina, explica: 'La gestión de este tipo de presiones en TI es especialmente difícil en las pequeñas empresas y las startups, las cuales frecuentemente cuentan con sólo una persona dentro de su departamento de TI. Entonces, ¿cómo una startup en ascenso puede mantener la operación adecuada de los sistemas de TI? En primer lugar, éstas necesitan entender los posibles problemas para después examinar lo que pueden hacer para solucionarlos o en el mejor de los casos prevenirlos.'

'La estructura de su sistema de TI; podrá notar que, al igual que una cebolla, éste posee una serie de capas que pueden tener problemas al agregar más usuarios y tráfico. En realidad, cuando el número de usuarios crece rápidamente, pueden surgir inconvenientes de distinta naturaleza en un sistema de TI, sobre todo cuando éste crece y se vuelve más complejo. El secreto está en encontrar prontamente esos problemas para solucionarlos sin demora, o prevenirlos por completo. Responder rápidamente y de manera ágil es importante, encontrar el problema al instante y detectar patrones que muestren dónde podría repetirse en el futuro. De este modo, usted puede evitar complicaciones incluso antes de que éstas ocurran, utilizando una herramienta de monitoreo de redes que ayuda a encontrar con más facilidad el origen exacto del problema.'

'Si el problema no pudiese solucionarse en el momento y precisara más tiempo para trabajar en él, usted tiene la opción de comunicarse proactivamente con sus usuarios para que estén al tanto de lo que está sucediendo. Es importante ser específico al comunicarse: no sea abstracto y si es posible, también, informe un tiempo estimado de resolución del problema así como las medidas alternativas que pueden tomarse mientras se está trabajando en la cuestión', concluye



Andrea Meini, gerente de Desarrollo de Negocios para América Latina



Monitoree y Gestione IT desde cualquier dispositivo

Las soluciones de ManageEngine cuentan con aplicaciones móviles para un acceso sencillo, desde donde esté. Manténgase al tanto de lo que sucede en su Infraestructura en cualquier momento.



Auditoría y Seguridad de la Información



Gestión de Infraestructura de TI



Cloud Computing



Mobile Computing



Servicios Profesionales

RESELLERS: Los invitamos a formar parte de nuestra Red Latinoamericana de Partners. ¡Contáctenos!

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

+54 9 11 3657 0708

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

www.zma.la



¡Suscríbese sin cargo al servicio de alertas.



HP, más seguridad para cloud

HP presenta *HP ISV2SaaS*, un programa diseñado para ayudar a los fabricantes de software independiente que se dirigen a nuevos mercados, y buscan cambiar su modelo de negocios para convertirse en proveedores de software como servicio.

Gilles Thiebaud, VP para Enterprise Group EMEA, explica: La demanda sobre la soberanía de los datos ha ralentizado el proceso hacia la nube de algunos proveedores de software independiente. Con servicios estandarizados y contratos predefinidos, *HPISV2SaaS* permitirá a los proveedores de software independiente pasar de ventas

por licencia a ingresos de pago por uso. 'Aprovechando nuestro portfolio cloud de *HP Helion* abierto y mejorado en materia de seguridad, *HPISV2SaaS* conectará a los proveedores de software independiente con una red de ISPs que pueden ayudar a transformar sus aplicaciones para migrar hacia la nube, mientras garantizan el cumplimiento de normativas de seguridad específicas de cada país y la regulación sobre la soberanía de los datos'.

'Permitiendo a los proveedores de software independiente aprovechar el conocimiento de los proveedores de servicios

cloud locales para ser rentables y optimizar y monitorizar las aplicaciones SaaS, *HP ISV2SaaS* les permitirá aumentar sus beneficios sin la necesidad de invertir en infraestructura. Como resultado, serán capaces de centrar sus recursos en desarrollo de producto y garantizar que se cumplen sus acuerdos de nivel de servicio con sus clientes sobre seguridad, rendimiento, fiabilidad y disponibilidad de aplicación', concluye.



Gilles Thiebaud, VP para Enterprise Group EMEA

Kaspersky, protección para la identidad digital



Carolina Mojica, gerente de Ventas

Kaspersky anuncia el lanzamiento de *Kaspersky Total Security* multidispositivos, la solución protege dispositivos operando en las plataformas *Windows*, *OS X*, *Android*, *iOS* y *Windows Phone*. Es la sucesora de *Kaspersky PURE* y está diseñada para proteger a los usuarios contra todo tipo de ciberamenazas y administrar sus activos digitales.

Carolina Mojica, gerente de Ventas, comenta: 'El rápido desarrollo de la tecnología ha generado una gran expansión de amenazas en Internet. Por este motivo, los usuarios ya no pueden hacerles frente con una solución de seguridad común. Para asegurar la información, los datos personales y las transacciones financieras es necesario utilizar soluciones de seguridad que integren más herramientas'.

De acuerdo con *Kaspersky Security Network*, unos 300.000 programas maliciosos aparecen cada día para la plataforma *Windows*. *Google Android* también está bajo amenaza: el 19% de los usuarios se encontró con una amenaza móvil al menos una vez en 2014. La cantidad de software peligroso para *Apple OS X* también está creciendo de manera constante: en 2014, un total de 3,7 millones de intentos de infección a equipos basados en *OS X* fueron bloqueados por los productos de *Kaspersky Lab*. Muchas amenazas, como la interceptación de datos a través de *Wi-Fi* o ataques a la red, amenazan a los usuarios de todas las plataformas. Por esta razón, los expertos están mejorando constantemente las tecnologías de protección para computadoras y dispositivos móviles. Por ejemplo, el análisis heurístico detecta nuevo malware basado en comportamiento sospechoso; *Network Attack Blocker* for *Windows* y *OS X* previene la infección del sistema o el robo de datos a raíz de un ataque a la red; *Wi-Fi Security Notification* para *Windows* advierte a los usuarios si están tratando de conectarse a una red insegura.

GlobalGate, reconocido por Fortinet



GlobalGate, acaba de ser distinguida con el *Fortinet Excellence Award* como reconocimiento a la excelencia y a la inversión en conocimiento dentro del territorio argentino.

Carlos Vidaurre, gerente general, explica: 'Agradecemos el premio que *Fortinet* nos brinda por segundo año consecutivo. El reconocimiento es para nuestro equipo de ingenieros que gracias a su compromiso y capacitación en las certificaciones que las soluciones de seguridad brinda transmiten confianza y seguridad a nuestros clientes en estos 12 años de trayectoria'.

Fortinet reconoce los esfuerzos de sus canales con el programa *Fortinet Excellence Awards*, por contar con profesionales capacitados y especializados en sus arquitecturas de seguridad y soluciones, e incluye a los mercados que forman parte de la región Cono Sur de

la compañía: Argentina, Bolivia, Chile, Paraguay, Perú y Uruguay.

Gonzalo García, director de Ventas para Región Sur, agrega: 'Queremos agradecerles a todos nuestros socios que se involucraron en esta iniciativa y mostraron su compromiso con *Fortinet*. Este es un reconocimiento de carácter regional que ya está instalado entre nuestros partners y forma parte de nuestro apoyo al canal y apuesta por proporcionarles mayor especialización que les permita estar mejor preparados para ofrecer un mayor valor a nuestros clientes'.

A nivel premio se trata de un reconocimiento a la inversión en conocimiento de aquellos canales de SoLA, entre una red de más de 300 revendedores, que fomentan las certificaciones técnicas de sus ingenieros. En esta iniciativa se incluyeron las certificaciones FCNSA (*Fortinet Certified Network Security Administrator*), FCNSP (*Fortinet Certified Network Security Professional*) y FCSA (*Fortinet Certified Sales Associate*), también se contabilizaron la asistencia a eventos de entrenamiento como los *Xtreme Team* y la Conferencia Global de Socios. La entrega de estos reconocimientos es el cierre de una serie de eventos que viene llevando a cabo con sus canales desde comienzos del 2015, como los *Partner Summits* que tuvieron lugar en cada uno de los países y contaron con la presencia de los principales socios locales.



Carlos Vidaurre, gerente general

FORTINET

FAST. SECURE. GLOBAL.

230.000
CLIENTES

en todo el mundo confían en los expertos de seguridad de red en tiempo real.

FORTINET



FortiSandbox, es la solución de Protección contra amenazas avanzadas (ATP) recomendada por NSS Labs.

FortiWeb es el único firewall de aplicaciones Web con funcionalidades de análisis de vulnerabilidades incorporado.

Globalgate

Partner Gold de Fortinet | 12 años



GlobalGate

EXPERTO EN SEGURIDAD ADMINISTRADA

En Globalgate, nuestros expertos forman parte de un equipo de ingenieros con más de 12 años de trayectoria y reconocimiento a nivel global. Le ofrecemos a su empresa toda nuestra experiencia y las más altas certificaciones en las soluciones de Fortinet.

Servicios: NOC Regional | Gestión de tecnología y seguridad | Gestión de infraestructura IT



Buenos Aires:
Tel. 011-52184242

Córdoba:
Tel. 0351 - 5710351

Corrientes:
Tel. 0379 - 4640042

► WWW.GLOBALGATE.COM.AR
► INFO@GLOBALGATE.COM.AR

Intel Security, presenta informe sobre phishing



Gary Davis, especialista en Seguridad del Consumidor

Intel Security muestra los resultados de su informe que probó el conocimiento de los consumidores sobre correos electrónicos de phishing y su capacidad para detectarlos.

A nivel muestra presentó diez correos electrónicos recopilados por Intel Security y solicitó a los encuestados que identificaran cuáles de ellos habían sido intentos de phishing, diseñados para robar información personal y cuáles eran legítimos. De los aproximadamente 19,000 encuestados de 144 países, solo el 3% fueron capaces de identificar correctamente cada ejemplo y el 80% de todos los encuestados identificaron incorrectamente por lo menos uno de los correos electrónicos de phishing, que es todo lo que se necesita para ser víctima de un ataque.

Gary Davis, especialista en Seguridad del Consumidor, explica: 'Los correos electrónicos de phishing a menudo parecen ser de sitios oficiales, pero están diseñados para engañarle, para que comparta su información personal. Revise sus correos electrónicos cuidadosamente y busque típicas pistas de phishing incluyendo imágenes de baja calidad y gramática incorrecta, y otras pistas que pueden indicar que el correo electrónico fue enviado por un estafador.'

'Los ciberdelincuentes usan correos electrónicos de phishing para lograr que los consumidores hagan click en links a sitios web que han creado exclusivamente con el propósito de robar información.'



ESET, nuevas amenazas en Social Media



ESET acaba de alertar sobre una nueva amenaza que está circulando por las redes sociales. Se trata de un nuevo scam o estafa, realizada a través de medios tecnológicos como correo electrónico o sitios web falsos. En esta oportunidad los cibercriminales han utilizado como método de atracción de usuarios, el anuncio de la falsa muerte del cantante Ricardo Arjona en un trágico accidente aéreo. Al hacer clic sobre esta noticia, la víctima accede a un enlace acortado que ya obtuvo más de 12.000 clics en dos días con un pico a las 20 horas del 25 de mayo.

Pablo Ramos, jefe del Laboratorio de Investigación, explica: 'Luego del análisis, podemos ver que se trata claramente de un scam para robar credenciales ya que la información del usuario se envía en texto plano a la página, que solo devuelve una función para cerrar el pop up.'

El usuario es redirigido a otra página en la que se puede reproducir el video, que indica la cantidad de personas que lo están viendo -al momento del análisis, 5.265 personas. Pero al hacer clic en el video, se abre una falsa página de inicio de sesión de Facebook que tiene la función de robar las credenciales de la cuenta. Después de ingresar las credenciales se puede ver el video pero solo se muestran apenas tres segundos de imágenes de archivo del cantante, acompañadas de un zócalo que indica: *Fallece Nohemí Morales viuda de Arjona, Madre del cantautor Ricardo Arjona murió hoy.*



Pablo Ramos, jefe del Laboratorio de Investigación

Aufiero Informática, con AVG en Cono Sur



Osvaldo Aufiero, director general con Edward Puertas, Channel Representative de AVG

Aufiero Informática se encuentra realizando jornadas de capacitación en Chile y Perú para sus clientes y socios de negocio. Enfocados en las herramientas de AVG Business Suite, los cursos tienen el objetivo de desarrollar y anticiparse a los nuevos servicios asociados al área de TI en empresas medianas y pequeñas.

Afirma Osvaldo Aufiero, director general:

'En Aufiero Informática nuestro objetivo es concientizar a las empresas de servicios de que hoy pueden ofrecer soporte a sus clientes con una eficiencia más que sobresaliente. Ya no es necesario sufrir dolores de cabeza a la hora de brindar soporte, corriendo detrás de los problemas como se hizo históricamente. Ahora AVG Managed Workplace se ha convertido en LA consola que facilita el servicio de soporte mientras lo profesionaliza. Permite, por ejemplo, generar tickets en forma automática a partir de alertas o de tareas programadas, tener el inventario junto al acceso remoto a los escritorios y mucho más, como la posibilidad de administrar parches de Windows en la misma herramienta.'

'Con el objetivo de mostrar todas las funciones de este producto, hemos trabajado en conjunto con AVG para organizar una serie de seminarios para Partners. En ellos aprenden a ofrecer servicios con un mix irresistible para cualquier empresa cliente: eficiencia, calidad y precio justo. Con este tipo de entrenamiento que desarrollamos, rompemos el esquema tradicional de presentación de productos en el cual se busca solamente vender algo a los partners.'

Palo Alto, en el cuadrante mágico de Gartner



Palo Alto Networks ha sido posicionado por Gartner en su cuadrante de líderes dentro del informe, Cuadrante Mágico para Firewalls de Redes Empresariales, por cuarto año consecutivo.

Este informe evalúa la capacidad de las empresas para enfrentar y responder a los cambios dentro del entorno de las amenazas hacia la TI, y presentar soluciones que satisfagan con las necesidades de protección del mercado, logrando así descartar por completo un ambiente de miedo e incertidumbre en la operación de un negocio, o incluso del sector público.

René Bonvanie, director de Mercadotecnia, explica: 'Es un honor ser reconocidos por nuestra capacidad para ejecutar e integrar firewalls en redes empresariales en el Cuadrante Mágico de Gartner. Nuestro firewall de última generación es pilar de una plataforma única de seguridad empresarial que combina las capacidades de red, nube, y seguridad de terminales (endpoint), para habilitar aplicaciones de forma segura y ofrecer prevención automatizada contra ciberataques, tanto conocidos como desconocidos.'

Luis Fornelli, director general para México, agrega: 'Gracias a nuestra experiencia en ciberseguridad, y nuestro compromiso con la innovación y un enfoque probado de plataforma de seguridad empresarial altamente integrada, hemos obtenido la confianza de aproximadamente 22,500 clientes, quienes al elegirnos, hemos podido convertirnos en la empresa de seguridad informática con el crecimiento más acelerado en el mercado.'



Luis Fornelli, director general para México



AVG Managed Workplace

ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO REMOTO (RMM)

Concentre servidores y equipos en una única consola

- Sin agentes de red**
Descubrimiento automático de dispositivos sin necesidad de instaladores adicionales (WMI, SNMP).
- Integración con + de 500 apps**
Visualice información de Office 365, VMWare, Hyper-V, y entre otros.
- Detecte problemas de seguridad**
Verifica políticas de toda la red desde una consola central (MBSA).
- Automatización proactiva**
Automatice el mantenimiento recurrente de sistemas con el programador de tareas centralizado.
- Gestión de impresoras e insumos**
Ahorre al detectar el punto justo de reposición.
- Sistema de administración de tickets integrados**
Puede usar la herramienta de AVG incluida o comunicarse con el sistema que utilice.
- Inventario de red / MDM**
Cualquier dispositivo con dirección IP (servers, desktops, móviles, etc.) y sus aplicaciones.
- Perfiles de usuarios**
Instale y obtenga de inmediato informes concisos y detallados de su red.
- Acceso remoto**
Trabaje en el escritorio de los usuarios eligiendo la mejor herramienta (VNC, RDP, etc.).
- Reportes**
Amplia flexibilidad en la definición de usuarios, roles, acceso a objetos y/o redes.
- Gestión de parches**
Más fácil y completo que WSUS. También parches de otras aplicaciones.



Todos los dispositivos monitoreados con un tablero central.



Monitoree, alerte y reporte el funcionamiento de dispositivos de impresión y niveles de suministros.



Aplique soluciones en tiempo real en forma remota.

No se pierda el **evento exclusivo** para proveedores de servicios IT

Martes **23 JUNIO**

SANTIAGO

Miércoles **25 JUNIO**

BUENOS AIRES

Los tres pilares de este evento

- Construir su negocio
- Ponerle precio a sus servicios
- Diseñar una estrategia de ventas

Infórmese acerca de nuestro evento siguiendo este link www.avg-la.com/eventos

CONTÁCTENOS

www.avg-la.com

ventas@avg-la.com

Aufiero Informática es también representante oficial de software en Latinoamérica de las siguientes marcas



A10 Networks, frente a los ataques DDoS multi-vector

A10 Networks presentó los valores de sus ADCs de próxima generación en la edición de *InfoSecurity Tour Cono Sur 2015*, que se realizó en Santiago de Chile, (ver aparte).

Roberto Moreno, Regional Sales Manager para el Cono Sur, comenta: 'Ante el aumento de la magnitud y frecuencia de los ataques DDoS multi-vector y de gran escala, se hace necesario adoptar soluciones mejoradas la disponibilidad de los servicios para las infraestructuras críticas de Internet y de los sitios web orientados al público. Este tipo de tecnología debe ser capaz de identificar y bloquear el tráfico de ataque, poseer una amplia capacidad para detener ataques multi-vector y evitar interrupciones de servicio. El hecho de

que InfoSecurity visite toda la región latinoamericana, pone de manifiesto la importancia que la seguridad tiene en estos momentos para las empresas y administraciones públicas de estos países. Asistiremos a la próximas jornadas de Paraguay para demostrar a nuestros partners y clientes cómo nuestra tecnología puede detener este tipo de ataques.'

'En todas las ediciones hemos presentado las funcionalidades clave de nuestra solución de alto rendimiento *Thunder ADC*, que mejora y asegura la continuidad del negocio gracias a funcionalidades avanzadas que garantizan una mayor Seguridad (detectar amenazas embebidas en tráfico SSL inbound y outbound), Rendimiento (descarga el GW



Roberto Moreno, Regional Sales Manager para el Cono Sur

de Seguridad y los servidores de las tareas de procesamiento SSL) Disponibilidad (respuesta de los servidores más rápida y redundancia automática) y Escalabilidad (permite la escalabilidad de servidores y de los gateways de Seguridad con capacidad integrada para balanceo de carga). Otra de las ventajas es que puede descifrar una sola vez y enviar el tráfico en claro a todos los dispositivos que requieren el análisis. De este modo, no se implementan latencias adicionales en el flujo de distintos equipos efectuando este desciframiento de forma unitaria.'

Axis, nueva cámara 4K



Sergio Fukushima, gerente técnico

Axis desarrolló una cámara de videovigilancia con tres sensores 4K, ofreciendo una vista panorámica de 180° de un área amplia con un alto nivel de detalle. Este lanzamiento multi-sensores y multi-megapíxeles se encuentra pensado para la vigilancia de ciudades, centros logísticos, aeropuertos, estadios y estaciones de trenes. La nueva *AXIS Q3709-PVE* ofrece tres veces la resolución 4K a 30 cuadros por segundo, y 33 megapíxeles a 20 cuadros por segundo. Instalada en una intersección, por ejemplo, la cámara muestra con profundidad de campo tanto la avenida en la parte delantera como los dos lados de la calle que cruza.

Sergio Fukushima, gerente técnico, comenta: 'La combinación de los tres sensores permite monitorear grandes áreas de alto tránsito con un alto nivel de detalle para asegurar el control completo de la situación. El año pasado lanzamos una cámara de videovigilancia 4K a 30 cuadros por segundo con ángulo de visión 109 grados. Ahora tenemos un modelo con tres veces esa resolución, con un ángulo de 180 grados.'

'La solución está hecha para uso exterior o interior y es resistente a actos de vandalismo, viene con enfoque ya ajustado en su fabricación, que abarca la totalidad de la imagen a partir de tres metros de distancia. Esto elimina la necesidad de ajustar manualmente el enfoque y simplifica la instalación. Además, se necesita un solo cable para la transferencia de los datos y la alimentación.'

AirLive, en Computex 2015



AirLive anuncia su participación en la edición 2015 de *Computex* en Taipei, Taiwán. La empresa presentará a los asistentes sus nuevas soluciones y productos de vigilancia IP y networking.



Croquis del Stand de la empresa en Computex

La compañía exhibirá nuevos productos para video de vigilancia en red con demos en vivo de cámaras IVS y funciones de enfoque inteligente. Entre otros modelos se destacarán las soluciones video vigilancia inteligente (IVS) incorporadas en la misma cámara, domo veloz, las cámaras ojo de pez y la línea de APPCam para seguridad residencial.

Además, los asistentes podrán asistir a la presentación en vivo de los equipos que completan las soluciones de vigilancia en red entre los que se destacan grabadoras de video CoreNVR + CMS, switches de protección de dispositivos (Device Guard) PoE + Switch para fibra y las soluciones de red wireless conformada por el sistema de gerenciamiento AirLive Central Wireless junto a los access points AC 1200R y N.Top.

Corero, integración con Verisign OpenHybrid

Corero Network Security anuncia su integración con *Verisign OpenHybrid* y su apoyo al enfoque basado en estándares abiertos de Verisign para soluciones DDoS híbridas.

Dave Larson, CTO y Vicepresidente de Producto, explica: 'Esta colaboración con Verisign ratifica la importancia que está adoptando un enfoque de protección híbrido como mejor solución para luchar contra los ataques DDoS. Además, la integración de ambas tecnologías es un claro ejemplo de cómo es posible combinar las mejores soluciones de su clase en ambas categorías con el fin de defender mejor a los clientes contra

los ataques DDoS. Todo ello, con una tecnología de defensa en tiempo real.'

Para los clientes de ambas empresas esta combinación reúne lo mejor de la tecnología on-premise de *Corero*, para lidiar contra los ataques DDoS de saturación parcial, junto al Servicio de Protección DDoS basado en cloud de *Verisign*, que salvaguarda contra los complejos ataques contra la capa de aplicación y de alto volumen que rebasan tanto la capacidad de recursos como la red del cliente. Unidas, ambas soluciones proporcionan a las organizaciones dependientes de Internet capacidades de protección DDoS escalables.



Corero IPS 5500-500EC



Todas las soluciones de infraestructura de CommScope® para Edificios Inteligentes encontradas en DACAS

Ahora también en Perú



Soluciones que ofrecen una infraestructura común, robusta y convergente para todos los posibles sistemas de una edificio

- ImVision®. Gestión y Automatización de Infraestructura de Comunicaciones
- SYSTIMAX 360™. Solución de Conectividad de Alta Densidad

mktg@dacas.com - www.dacas.com



Websense, foco en Gobierno



Javier Chistik, territory account Manager cono Sur, Lukas Alarcón, Senior System Engineer Cono Sur, Ernesto Márquez, SE México y Centroamérica, Josué Ariza, Regional Manager Caribe y SSA

Websense acaba de realizar un evento en Chile en la que demostró las capacidades de la plataforma aplicadas a la seguridad y protección de los datos en Gobierno.

Los ejecutivos chilenos, se reunieron en el Hotel W en Santiago, para conversar de la Protección de Datos Personales y del 'Gobierno Electrónico'. Junto a un equipo de especialistas locales e internacionales, conversaron sobre las obligaciones en el manejo de los datos y como protegerlos de los posibles ataques.

El abogado **Fernando Fernández Acevedo**, asesor del **Gobierno de Chile** en temas derecho y tecnología de la Información de Modernización comentó sobre los siguientes temas: Protección de Datos Personales, el Gobierno Electrónico el Marco legal y reglamentario, entre otros. Comentó el asesor: 'La charla tenía relación con que los gobiernos tienden a no cumplir la ley de protección de datos personales y en ese sentido, quise dar un breve resumen en el marco regulatorio que a ellos los gobierna y plantear cuales son las preocupaciones siempre al interior de la administración. Entre las cosas que se resaltaron es que al interior de los distintos órganos de la administración debe haber una simetría en torno al conocimiento de la ley, como esto no sucede, genera que muchas veces que no se cumpla la ley, no de mala fe, sino porque no hay conocimiento en torno a esto'.

Fortinet, galardonada por NSS Labs



Martín Hoz, VP de Ingeniería para Latinoamérica y el Caribe

Fortinet informa que dos de sus soluciones: *Fortinet NGIPS* (Next Generation IPS) y *FortiClient*, obtuvieron la posición más alta en el mercado y la calificación de 'Recomendado' tras las pruebas de rendimiento realizadas por **NSS Labs**.

Martín Hoz, VP de Ingeniería para Latinoamérica y el Caribe, comenta: 'Estas pruebas confirman las importantes funcionalidades de seguridad, rendimiento y valor de nuestras soluciones, así como la confianza de la compañía para poner sus productos continuamente a prueba con certificadores terceros. Es un orgullo recibir estas calificaciones, ya que son un claro ejemplo de nuestro arduo trabajo para llevar al mercado las mejores soluciones de seguridad. El hecho de que *Fortinet NGIPS* haya bloqueado el 99.2% de los intentos de acceso demuestra su alto desempeño y un nivel de flexibilidad incomparable con otras soluciones'.

'Por su parte, *FortiClient* ha demostrado entregar una protección robusta, bloqueando 98.79% de los ataques más comunes y efectivos para los cibercriminales, los cuales amenazan hoy a las empresas en todo el mundo, quienes deben contar con una protección proactiva, que cumpla con los más altos requerimientos. Las calificaciones de NSS Labs demuestran la confiabilidad y desempeño de nuestras soluciones'.

ZMA, también en Uruguay



Belén Grieco, Marketing Specialist, y Juan Carlos Zampatti, director

ZMA dijo presente en la edición 2015 de **Segurinfo** en Uruguay, organizado por la Asociación Argentina de Usuarios de la Informática y las Comunicaciones (USUARIA). Lo hizo presentando las soluciones de **ManageEngine**, en monitorización de infraestructura, redes y aplicaciones.

Afirma **Juan Carlos Zampatti**, director: 'Es necesario, atender los problemas de rendimiento y seguridad, mucho antes de que se interrumpan servicios vitales para la empresa.

Para lograr este objetivo, es necesario contar con una plataforma de monitorización de infraestructuras, redes, servidores y aplicaciones, que ofrezca una funcionalidad avanzada para monitorizar los recursos críticos de T.I. OpManager, por ejemplo, permite visualizar los servicios críticos para su negocio e identificar rápidamente los problemas, antes de que los noten los usuarios finales. De hecho, esta solución puede integrarse a la solución de Mesa de Ayuda, ServiceDesk Plus, para generar tickets de soporte en forma automática'.

'Existen casos donde se requiere información específica de desempeño de aplicaciones críticas (Aplicaciones Web, Bases de Datos, ERPs, y muchos otros). En estos casos se recomienda la urgente implementación de un software de monitorización de aplicaciones, que ayuda a asegurar la máxima disponibilidad y rendimiento de las aplicaciones del negocio'.

ViewSonic, nuevos equipos de seguridad



Cámaras de Seguridad ViewEye

ViewSonic presenta un nuevo Kit de Cámaras de Seguridad ViewEye totalmente autoinstalables para pequeñas empresas u oficinas.

Se trata de un sistema para proteger el hogar, la oficina o el comercio con la posibilidad de monitorearlo desde cualquier lugar del mundo a través de Internet ya que está diseñado para ser compatible con Smartphones, y es muy fácil de instalar ya que no necesita configuración de router o modem

Salvador Crespo, gerente de Territorio de **ViewSonic**, explica: 'Estamos muy complacidos de anunciar el lanzamiento de esta nueva gama de productos como los son los Kit de Cámaras de Seguridad fabricados en Argentina bajo sistemas de gestión de calidad ISO9001:2008. Para nosotros es muy importante ya que estamos transitando una nueva etapa con muchas novedades y lanzamientos de productos'.

'Este modelo posee procesador Dual Core y soporta almacenamiento en disco rígido de hasta 4TB. Posee un sistema de grabación inteligente que de acuerdo a la necesidad del usuario le permitirá grabar de forma continua las 24hs las imágenes transmitidas por las cámaras o solamente ante la detección de eventos lo que resultará un uso más eficiente de la capacidad de almacenamiento. Las cámaras cumplen con la norma IP66 lo que las hace aptas para colocarse tanto en interiores como a intemperie, además cuentan con sistema de iluminación infrarrojo lo que les permite filmar en condiciones de oscuridad o poca luz siendo adecuado su funcionamiento tanto en el día como en la noche'.



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN | IT COMPLIANCE | DISPONIBILIDAD | GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA



TECNOLOGÍA

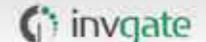


KNOW HOW



EXPERIENCIA INTERNACIONAL

Tecnología que integramos:



+5411 4375-2851

+511 422-4446

info@nextvision.com

www.nextvision.com



Printing en América Latina

Brasil y México, los grandes líderes

El 2015 para el mercado de printing en Latinoamérica ha comenzado lento, pero se está reactivando con el pasar de los meses y dará, según los principales players, resultados positivos. Según el informe **Graphics of the Americas** realizado por la **Printing Association de Florida**, este año el crecimiento del mercado latinoamericano de printing será moderado, aproximadamente del 1% en la mayoría de los países, excepto Brasil que será del 5% y Venezuela y Argentina con saldos negativos en 1% y 1,5% respectivamente, principalmente por sus contextos político-económicos.

En Latinoamérica los principales países en tamaño de su mercado pueden enumerarse como Brasil, México, Argentina, Colombia, Chile y Perú, contabilizando más de 50,000 empresas de printing, un 60% del mercado solamente conformado por los primeros dos países.

Se trata de un mercado con una gran potencialidad que, si bien ha experimentado una desaceleración notable, hay muchas oportunidades de negocio en Brasil y en todo Latinoamérica, puntualmente en los mercados de web-a-impresora, impresión personalizada y customizada, y obviamente, packaging y etiquetas.

Como mercado líder, Brasil se comporta de manera diferente de cualquier otra región de Sudamérica. Representa más del doble del tamaño que los otros 5 merca-

dos combinados, y continuará siendo el mercado más grande de impresión hasta el 2017 convirtiéndose en el octavo mercado más grande en todo el mundo. Su crecimiento va a estar concentrado en la impresión de packaging y rubro editorial físico, especialmente en diarios y revistas. Según el informe de la NPES/PRIMIR, denominado **World-Wide Market for Print**, de su unidad de Inteligencia económica, solamente el mercado de packaging tendrá un revenue aproximado de 8 mil millones de dólares para 2017. Este crecimiento se debe al incremento del poder de compra de los ciudadanos en Brasil, no solamente en tiendas tradicionales de calle sino vía compra digital.

Si uno mira informes de consultoras privadas, como el análisis realizado por **Smithers Pira**, sobre el mercado a nivel global, las perspectivas son positivas: crecerá de unos U\$S 131,5 mil millones a U\$S 187.7 mil millones en 2018, una tasa de crecimiento anual de 7,4%.

Este estudio **Graphics of the Americas** muestra que este año el mercado de printing va a mostrar un crecimiento del 2,2%, pero con un desempeño desparejo

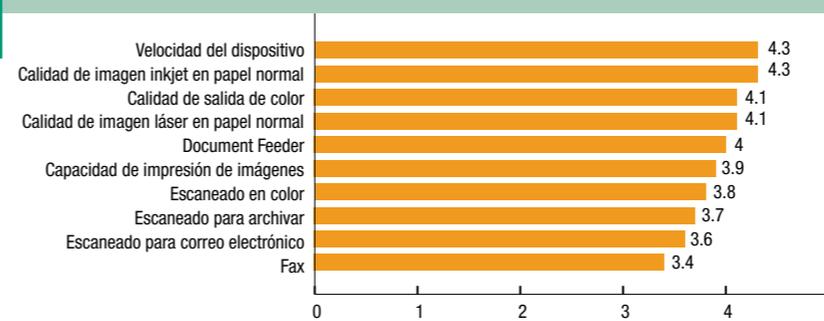
país por país. Por ejemplo México se va a beneficiar de las reformas políticas y la recuperación económica de los Estados Unidos. Los países del Mercosur (Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay, Venezuela) están afrontando un contexto económico, político y de negocios complicado, a diferencia de Colombia, Chile, Perú, Ecuador, Bolivia y Centroamérica que tendrán un crecimiento robusto. Es así que se prevé que las empresas vendedoras de printing continúen brindando servicios diferenciales

Cuadrante Mágico para Impresión y servicios de contenido



Fuente: Gartner

Prioridades a la hora de seleccionar una solución



Fuente: Info Trends

que les permita mantener ese crecimiento sostenible. El contexto económico se caracteriza por un crecimiento moderado en los mercados domésticos, debilitando el intercambio intrarregional y el establecimiento de un escenario de precios competitivos. El gasto en publicidad, la masificación del uso de internet, la publicidad de exteriores y la especialización en el packaging representan claras oportunidades de crecimiento.

Si bien el foco de los vendedores de tecnología de impresión está puesto en las soluciones corporativas de gestión documental, alineándose también a las tendencias green cada vez más presentes en las empresas medianas a grandes, la realidad es que el papel sigue siendo la principal forma de comunicación interna entre empresas. El mercado tradicional de impresoras todavía sigue siendo mayoritario, la participación del total de las soluciones de impresión digital frente al mercado de impresión, va a llegar a un 20,6% en 2018. Nuevamente, el informe señala que en el 2008 toda la impresión digital representó un poco menos del 18,5% del mercado, mientras que en el 2018 será un valor de casi 50% en todo el mundo.

A nivel tendencias, las empresas del rubro gráfico, comunicación y señalética hoy eligen la impresión digital ya que mejora la rapidez de los procesos y la productividad, además es más rentable, se produce de forma rápida y sin tiempo en la producción de planchas, reduciendo el tiempo de entrega de los trabajos. Cabe destacar que esta porción es baja en comparación con la cantidad de empresas gráficas que tienen equipos legacy y que, por relación de costos, siguen utilizándolos en su trabajo diario.

Adentrándonos en el offset digital, el share es mucho más bajo, lo que refleja los costos unitarios más elevados que

se obtienen para la impresión digital. El volumen de las impresiones offset tradicionales caerá un 10,2% para el 2018, en contraposición a la impresión digital que crecerá en un 68,1%. Según la consultora, el precio promedio de venta de toda la impresión offset está cayendo de un U\$S 11.43 por cada 1.000 impresiones A4 en 2008 a un precio promedio de U\$S 10,16 en 2018, esto significa un descenso promedio del 11,1%. La situación es diferente para el modelo digital, donde el precio está en crecimiento, de U\$S 92,48 por 1.000 impresiones en 2008 a U\$S 119,53 en el 2018.

PUBLICIDAD Y PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

El mercado mundial de publicidad se ha recuperado lentamente desde su caída en 2009. El mercado latinoamericano ha tenido una proyección de crecimiento en el gasto en publicidad del 9% hasta 2014. Se-

gún **Zenith Optimedia**, tanto Brasil como Argentina se han situado fuera de los diez primeros países con más publicidad per capita. El gasto en publicidad en internet tendrá un aumento de un 23% este año en detrimento de la publicidad en medios gráficos, enfriando el crecimiento de este último, esto impacta directamente en el mercado de impresión regional, en detrimento del papel por la vía digital.

Analistas privados han mostrado que la masiva disponibilidad de servicios de internet y de conexiones de banda ancha han hecho que el mercado de publicidad se anule, sumado a que los costos de los servicios digitales, plataformas y equipamientos están decreciendo para hacer que el mercado de impresión publicitaria se vuelve menos competitivo. Si entramos al mercado de las publicaciones también podemos ver la progresión de las tendencias deigitales. En 2012 el 16,9% de todos los nuevos registros del International Standard Book Number (ISBN) eran títulos digitales a comparación del 4% registrado en 2003. Brasil, México, Argentina y Colombia son los países con la gran mayoría de libros registrados en formato electrónico en Latinoamérica, según el **Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe**.

Crecimiento de Printing en América Latina, país por país

	PBI 2013	PBI 2014	INFLACIÓN 2014	PRINTING 2014
MÉXICO	1.2	3	3	2
ARGENTINA	3.5	2.5	11.4	1
BRASIL	2.5	2.5	5.8	1.5
CHILE	4.4	4.5	2.5	3
COLOMBIA	3.7	4.2	3	2
PERÚ	5.4	5.7	2.5	3
VENEZUELA	1	1.7	38	0.5
CENTROAMÉRICA	3.9	3.9	4.4	2.5
LATINOAMÉRICA Y CARIBE	2.7	3.1	6.5	

PBI e Inflación son datos del World Economic Outlook publicado por el FMI
 Centroamerica Incluye Belize, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Noduras, Nicaragua y Panama
 Latinoamérica y Caribe incluye las economías de México y el Caribe, Centro y Sudamérica

Fuente:GraphicoftheAmericas



Fuente: Xerox



Xerox, en la senda del green printing

Xerox anuncia su nueva Print Awareness Tool o herramienta de conciencia de impresión que busca ayudar a las empresas a reducir su huella de carbono y estimular a los empleados a ser más responsables ambientalmente.

Jimena Purriños, gerente de Productos de Oficina, explica: 'Imprimir menos no implica sólo utilizar menos papel, se trata también de trabajar más inteligentemente, de mejorar la productividad, de conectarse más rápido con los clientes y de utilizar los datos para hacer crecer los negocios. De buenas a primeras, podemos parecer una fuente insólita para decir imprima menos, pero somos un puente entre los mundos digital y de papel que permite a las empresas comprender mejor, proteger y usar la información más inteligentemente'.

Creada por el Centro de Investigación de Xerox en Europa, la herramienta utiliza la tecnología de gamification para brindar métricas de impresión y consejos en tiempo real sobre cómo modificar comportamientos. Los empleados pueden medir voluntariamente cómo sus esfuerzos apoyan los objetivos de reducción de impresiones y de impresión más inteligente en forma transversal a toda la empresa. Un widget de software de escritorio interactivo y de fácil empleo, monitorea y analiza el historial de impresión y los hábitos que causan desperdicio. Factores atractivos, incluyendo la competencia entre pares e incentivos pueden utilizarse también para motivar la participación.

Con la afirmación a nivel mundial de las iniciativas de sustentabilidad, tanto las empresas como los empleados están buscando nuevas maneras de tener un impacto positivo y reducir el desperdicio de impresión representa un área importante donde concentrar los esfuerzos.

La herramienta Print Awareness de Xerox forma parte del enfoque en tres fases de Xerox a MPS Servicios Gestionados de Impresión, medir y optimizar, asegurar e integrar, y automatizar y simplificar.



Jimena Purriños, gerente de Productos de Oficina



Ricoh, impresión para líneas de producción

Ricoh acaba de participar de la *Expo Gráfica 2015* en Argentina presentando dos de sus caballos de batalla: por un lado la nueva impresora MP 401SPF para oficinas, que ofrece impresión en A4, copiado, fax y scanner e impresiones de 42 hojas por minuto, y por otro la serie Pro C7100x que ofrece una velocidad máxima de 90 páginas por minuto, calidad óptima hasta 1.200 x 4.800 DPI, uso de papel hasta 360 gramos, utilización de Tecnología VCSEL y Vacuum Feed.

Javier Braun, gerente general para Argentina, explica: 'Estamos pasando de ser una empresa de box moving, a una compañía que le agrega valor a esas cajas, y para eso estamos buscando diferentes nichos y soluciones que permitan potenciar el uso de nuestra tecnología. Como expertos en el manejo documental, nuestro trabajo es mostrarle a las empresas que existe algo más que enviar a imprimir documentos, por ejemplo, antes todo el mundo tenía una pequeña impresora al lado de su desktop, hoy existen islas de impresión seguras, protegidas por códigos'.

'Tomando el ejemplo de la industria bancaria, por ejemplo para pedir un crédito en alguna sucursal en el interior anteriormente se tenían que llenar los papeles y trasladarlos hasta la central, y de ahí a cada departamento de aprobaciones. Hoy nosotros ofrecemos software que clasifica la información que uno escanea y envía la información a los diferentes lugares. Esto agiliza los procesos y limita las horas hombre que requiere juntar, clasificar, trasladar todos esos papeles, y quizá en el futuro todo eso se haga de forma automática vía internet', agrega.



Javier Braun, gerente general para Argentina, con Angel Bustamante, Director Production Printing, Miguel Tapia, VP para Cono Sur, y Fernando Carrano, director comercial para Argentina



Samsung, nueva impresora con Android

Samsung está presentando diez nuevos modelos de impresoras multifuncionales con una particularidad interesante, se tratan de las primeras en poseer un sistema operativo Android. Como parte del enfoque de la empresa para desarrollar soluciones de impresoras que encajen perfectamente en el ecosistema de oficina inteligente y de TI, las nuevas MFPs con *Android* contarán con el *Smart UX Center* para operar de forma independiente, sin una computadora.

Aureo Fittipaldi, director comercial para Brasil, explica: 'Como los procesos y estilos de trabajo de nuestros clientes B2B siguen siendo cada vez más móviles y desconectados de computadoras, Samsung seguirá suministrando nuevas soluciones

de impresión que presentan interfaces de usuario intuitivas, desempeño superior, y por encima de todo, aumento de la eficiencia y productividad para el lugar de trabajo fluido y móvil'.

'Conforme seguimos esforzándonos para la innovación centrada en el usuario, la introducción de las primeras MFPs equipada con sistema operativo Android mejorará la experiencia de oficina inteligente para los clientes empresariales y permitirá mejores tecnologías de impresión multidimensionales y avanzadas. Nuestra nueva línea de impresoras combina la mejor tecnología de TI de Samsung y el know-how de dispositivo OA para crear productos más innovadores para el nuevo mercado

de automatización de oficina'.

'La nueva serie Smart MultiXpress de MFPs presenta una pantalla touchscreen de 10,1 pulgadas permite que los usuarios busquen e impriman desde navegadores de la web, correos electrónicos, mapas, imágenes y otros tipos de contenido, sin la necesidad de conectarse a una computadora o servidor. El *touchscreen* también ofrece la capacidad de visualizar documentos, así como capacidades de edición y apuntes', concreta.



Samsung MultiXpress

Maravillosa



Muy pronto, vas a conocer la solución única a todas tus necesidades de impresión.



5352.7000 | www.copileidy.com



Lexmark, llevando la inteligencia al hardware



Explica **Santiago Miguez**, Enterprise Sales Manager: 'La información se está procesando cada vez más en formato electrónico, y la tecnología de productos multifunción está preparada. Más allá de una interfaz con pantalla táctil y fácil de usar, una nueva clase de dispositivos multifunción inteligentes puede ser programada para realizar operaciones de negocio como la integración de las imágenes escaneadas en el flujo de trabajo o aplicaciones como compartir documentos con SharePoint o Perceptive Process. La ventaja adicional para una Smart MFP es que cada icono se puede programar para solicitar al usuario la información necesaria. Esto ayuda a asegurar que la información correcta vaya al documento en el momento que se escanea.'

'La forma en que las empresas compran

impresoras, copiadoras y equipos multifunción está cambiando. Los compradores utilizan para decidir qué comprarán una lista de especificaciones y buscan la oferta más barata que incluya todas estas características. Por supuesto, las empresas siguen teniendo un nivel adecuado de especificaciones y rendimiento, pero de lo que se trata ahora es de evaluar realmente cómo las capacidades de una impresora multifunción inteligente y su ecosistema pueden ayudar a lograr los objetivos de negocio del comprador.'

Y concluye: En un entorno empresarial típico, los usuarios escanean un documento desde un escáner a su oficina o mesa de trabajo; entonces que, usando algún tipo de software de imagen, comprueban la imagen en su estación de trabajo, quizás anotan al-



Santiago Miguez, Enterprise Sales Manager, con Pablo Pagano, Sales Engineer de Perceptive Software

guna información sobre el documento escaneado, lo guardan localmente, entran la aplicación que necesitan usar para cumplir su tarea y posteriormente copian y pegan la imagen o parte de los contenidos en dicha aplicación. Con la impresora multifunción inteligente, el usuario sólo tiene que seleccionar el icono de la derecha que conduce el proceso pertinente, escanear el documento y dejar que el dispositivo haga el resto.'

HP, nuevos equipos para señalética



HP acaba de presentar su portfolio de impresoras y prensas de gran formato *Latex* y *Sci-*

tex,

además de sus nuevas tintas diseñadas para ayudar a los proveedores de servicios de impresión de la industria de comunicación visual y señalética a entregar pedidos de forma más rápida y con menores costos.

Xavier García, vicepresidente y director general de la división de Large-Format Sign and Display, explica: 'Los PSPs y fabricantes se enfrentan al reto de producir más aplicaciones a la vez que mantienen el alto nivel de productividad y reducen costos, todo ello trabajando con un espacio limitado. Con el respaldo de nuestras tecnologías *Latex* y *Scitex*, las nuevas impresoras responden a sus demandas para reducir los costos operacionales, aumentar la eficiencia del flujo de trabajo y ampliar la versatilidad de las aplicaciones para conseguir mayor rentabilidad.'

'A nivel producto, *HP Latex 370* permite imprimir mayores volúmenes sin supervisión y con unos costes operacionales más bajos con cartuchos de tinta de más capacidad, además, la aplicación *HP Latex Mobile* monitorea de forma remota la impresión de trabajo para tener total tranquilidad cuando se está lejos de la impresora. Básicamente permite a los usuarios aumentar, con confianza, la impresión sin supervisión controlando de forma remota el estado de los trabajos y recibiendo alertas sobre el estado de los mismos en la pantalla del Smartphone. Por otra parte, ofrecerá la aplicación *HP Mobile* para tablets, incluyendo una funcionalidad extra en cuanto a métricas y localizaciones de modo que los clientes puedan monitorizar mensualmente el uso por impresora para el registro de trabajos mientras que están lejos de ella', concluye.

de ella', concluye.



HP Latex 370

Panasonic presenta equipo 8 en 1



Panasonic anuncia que acaba de incluir dentro de su catálogo de impresoras multifunción A4 la nueva impresora *KX-MB2061*. Se trata de un equipo que no solo ofrece funciones de impresión, copia, escáner y fax, sino que también pone a su disposición una gama de prestaciones exclusivas como la función de contestador automático integrado o el terminal inalámbrico con tecnología *DECT*, que admite hasta seis teléfonos.

El equipo tiene dimensiones compactas para ahorrar espacio y está dotada con casi todo el equipamiento que se puede necesitar actualmente en una oficina pequeña. Ofrece impresión de alta velocidad a 24 ppm, copia a 24 cpm, escáner en red en color, fax Súper G3, conexión en red, teléfono inalámbrico digital, intercomunicador, teléfono fijo y contestador automático digital. Todo ello le permite ahorrar espacio en la oficina y aumentar la eficacia de su negocio.



Panasonic KX-MB2061

Epson, foco en el mercado fotográfico

Epson se encuentra potenciando sus soluciones enfocadas en el segmento fotográfico. La *Epson Stylus Pro 3880* imprime en alta calidad y soporta varios tipos de papel.

Luciara Souza, gerente de Producto, comenta: 'Somos reconocidos en el mercado fotográfico por la calidad de nuestras impresoras fotográficas. Este equipo incluye la tinta *Epson UltraChrome K3* con Magenta Vívido, resistente a la luz que utiliza nueve tintas pigmentadas para impresiones en una amplia gama de tonalidades. Compacta, ideal para realizar pruebas de color, la impresora permite imprimir fotografías sin márgenes de hasta 43,18 cm (17") de ancho y con una longitud de 94,99 cm (37,4"). La línea *EcoTank* con su impresora fotográfica *L1800* es ideal para profesionales o aficionados que buscan calidad pero sin olvidar el ahorro de tinta.'



Soluciones Móviles

Simple. Cómodas. Seguras

Hoy en día, la conectividad móvil es indispensable. El rápido crecimiento de la informática de móviles generó una demanda urgente y nuevas expectativas para los dispositivos móviles. Los profesionales de estos dispositivos esperan que la impresión y la distribución sean rápidas, cómodas y fáciles.

En Lexmark, nos centramos en los documentos comerciales, los usuarios de móviles que necesitan imprimirlos y compartirlos, y en gente como usted, encargada de tomar decisiones y de adoptar estrategias para su implementación en móviles.

Lexmark ofrece diferentes maneras para que las empresas y las organizaciones aprovechen los beneficios de la productividad móvil sin afectar la seguridad ni incurrir en gastos excesivos o descontrolados.

Soluciones Móviles Lexmark

- Aplicaciones móviles fáciles de utilizar para enviar documentos directamente a las impresoras de la red de su empresa.
- Aplicaciones de impresoras para acceder a documentos de servicios en la nube como Google.
- Soluciones de primer nivel que le permitirán ampliarse en diferentes ubicaciones sin tener que invertir en infraestructura informática nueva.
- Soluciones de captura de datos y de imágenes personalizables para simplificar los procesos de flujo de trabajo comunes.

Actualmente, hay muchas maneras de implementar la impresión móvil, pero no existe una solución que sirva para todo. Por eso Lexmark ofrece diferentes maneras para que su empresa u organización aproveche los beneficios de la productividad móvil.

Impresión Móvil para Empresas



OKIdata, impresión digital inteligente en A3

OKI lanza una nueva gama de equipos multifunción inteligentes A3. Sus características nuevas proporcionan niveles adicionales de productividad empresarial a través de sXP1, la plataforma abierta embebida de OKI que ofrece una integración reforzada de los procesos del trabajo, así como de la gestión de los documentos en las empresas.

Tetsuya Kuri, vicepresidente de Marketing de Producto, apunta: 'Fácil de usar y con altas velocidades de impresión, la nueva Serie MC800 es una solución todo en uno que cubre una amplia gama de necesidades de las empresas. Un nuevo diseño estilizado, características intuitivas y la plataforma sXP integrada hacen que estos nuevos equipos sean ideales para llevar el control de procesos intensivos de documentos en grupos de trabajo pequeños y medianos. Además, son perfectos para los requisitos de impresión del día a día en color y monocromo, A3 y A4, para un amplio rango de negocios y sectores industriales.'

La serie MC800, presenta un nuevo diseño ergonómico incluye un panel con pantalla táctil personalizable con un mecanismo abatible que se mueve con el dispositivo, de tal manera que es fácil para los usuarios seguir la pantalla del menú. Las empresas pueden programar sus trabajos de impresión y de copia más frecuentes, así

como introducir comandos de función individuales. Estos MFPs inteligentes y sencillos para el usuario, también tienen una completa ayuda guiada, dos bandejas de salida y la función de grapado de serie.

'Con velocidades de impresión de hasta 35 páginas por minuto (ppm) y de 50 imágenes escaneadas por minuto, junto con el escáner LED A3 de OKI, los MFP inteligentes proporcionan un rendimiento rápido y eficaz. Todos los modelos son compatibles con Google Cloud Print y AirPrint.



La nueva impresora MC873

Canon, gestión de documentos y workflows

Canon anuncia PRISMAsync Remote Manager, un planificador multi-motor único, que contiene una consola de administración remota para el control ampliado de la flota de clientes. La herramienta, basada en un portal web, ayuda a los gerentes y operarios de taller a gestionar las operaciones de impresión de alto rendimiento, proporcionando información sobre sus programas de producción con la capacidad de subir puestos de trabajo, editar las propiedades del trabajo y manipular colas de prensa digitales desde una ubicación remota o estación de trabajo con facilidad.

Junichi Yoshitake, VP Senior de Imaging Systems Group de Canon, comenta: 'Con instalaciones de prensas digitales impulsadas por PRISMAsync, que superan las 11.000 en todo el mundo, nos hemos basado en el éxito de esta tecnología e introdujimos el Remote Manager PRISMAsync para satisfacer las necesidades del mercado. Al proporcionar un único punto de control para múltiples prensas, el lanzamiento de la nueva solución fomenta un flujo de trabajo más eficiente, lo que ayudará a aumentar la productividad de nuestros clientes.'

'Para ayudar a evitar el tiempo de inactividad, los clientes pueden beneficiarse de las descripciones generales del estado en tiempo real y alertas que proporciona el nuevo programador desde una única pantalla. La funcionalidad Scheduler PRISMAsync ofrece una guía visual clara de los trabajos programados para un máximo de cinco prensas, lo que permite a los operadores planificar los programas de producción de un turno por delante para mayor eficiencia. A simple vista, los gerentes de imprenta y los operadores pueden ver el tiempo de culminación sobre la base de valores de los trabajos restantes y los parámetros del proceso', concluye.



PRISMAsync Remote Manager

Konica Minolta se expande en Brasil

Konica Minolta lanza sus iniciativas para mejorar las ventas directas y la red de apoyo al cliente en Brasil, incluidas su filial de ventas tecnológicas empresariales, Konica Minolta Business Solutions do Brasil, para el sector de rápido crecimiento de producción de impresión en el país.

Como primer paso, la empresa ha adquirido Milsul, un importante distribuidor local con elevada cuota de mercado que tiene su sede en Río Grande do Sul. Su función como filial será comportarse como un punto de apoyo para una mayor expansión de los negocios en el sector PP en el país.

Takahito Mitsuhashi, presidente de Konica Minolta, comenta: 'La adquisición fortalece nuestro camino hacia un mayor

crecimiento en el campo del PP en Brasil. Ha ganado gran reputación entre los numerosos clientes de impresión comercial para sus productos de PP y ha aumentado continuamente su negocio. Si bien este sector se estima que seguirá creciendo, es esencial para nosotros mejorar su fuerza de ventas directas y apoyar la competencia, por lo que las capacidades de propuesta de la compañía se actualizarán, aumentando la satisfacción de nuestros clientes.'

'En la parte superior de la elevada cuota de mercado, la adición de las capacidades de ventas de Milsul y su experiencia técnica incluyendo la personalización, nos permitirán capitalizar nuestros recursos, tanto en calidad como en cantidad, en el estableci-

miento de venta directa y los sistemas de apoyo de la excelencia y la conducción de las ventas, como para mejorar los puntos de contacto con los clientes de la región. Trataremos de ampliar nuestra red de venta directa desde el sur de Brasil a los cinturones económicos sureste y noreste, al tiempo que aumentaremos las propuestas con soluciones y tecnologías que satisfagan las crecientes necesidades de los clientes.'



Takahito Mitsuhashi, presidente

Multifuncionales B/N

MP 2554sp / 3054sp / 3554sp
MP 4054sp / 5054sp / 6054sp



Escanee hasta 79 imágenes por minuto a color o B/N.

Acceda a la información desde cualquier lugar.

Administre e incremente de forma remota la producción.

fax ✓

copy ✓

print ✓

scan ✓

Terminado: con corchetes, perforado y modo cuadernillo.

Reduzca al mínimo los costos de energía.

Fácil de usar: panel de operación touch.

★ Opcional

Consulte modalidad servicios.



Ricoh Argentina S.A.
Dr. Nicolas Repetto 3656, Piso 7
Olivos, Buenos Aires, Argentina
Tel. (011) 47118000
www.ricoh.com.ar

Intel anuncia nueva versión de su procesador Xeon E7



Diane Bryant, CEO

Intel presenta la versión 3 de la familia de productos del Intel Xeon E7-8800/4800 que proporciona conocimiento acelerado de los negocios por medio del análisis en tiempo real, rendimiento mejorado y fiabilidad para la computación de misión crítica.

Diane Bryant, Senior Vice President, General Manager, Data Center Group, explica: 'En la economía de los servicios digitales, el éxito o el fracaso puede depender de la rapidez con

que las empresas actúan en la comprensión de las vastas informaciones almacenadas. La familia del procesador Intel Xeon E7 v3 es el motor para acelerar la inteligencia de los negocios por medio del análisis en tiempo real, permitiendo a las empresas mejorar la satisfacción del cliente con servicios y productos más personalizados, así como generar nuevas fuentes de ingresos y aumentar la eficiencia operativa.'

La familia del Xeon E7 v3 ayuda a los clientes a procesar y a analizar de forma segura los conjuntos de datos en la memoria del sistema para acelerar la toma de decisiones y para mejorar la eficiencia operativa, dando a las empresas una ventaja competitiva.

'La inteligencia empresarial en tiempo real es prioridad de las empresas de todo el espectro de industrias, desde la salud y el sector minorista hasta las telecomunicaciones, entre otros. La necesidad de extraer rápidamente la comprensión de los grandes volúmenes de datos está impulsando la demanda de nuevas tecnologías para la computación en memoria y para el análisis del Big Data.'

Dell, nueva oferta de storage



Dell presenta sus nuevas ofertas de almacenamiento diseñadas para ayudar a las empresas y organizaciones a adaptar y escalar sus centros de datos de manera más rentable y mantener el ritmo demandante de la tecnología.

Alan Atkinson, VP y gerente general, comenta: 'Continuamos redefiniendo la economía de almacenamiento empresarial, ofreciendo a los clientes de todos los tamaños, soluciones de almacenamiento de clase mundial que eliminan la complejidad con un menor costo y que entregan un impresionante valor a largo plazo. La nueva serie de Dell Storage SCv2000 brinda rendimiento comprobado y protección de nuestra serie SC para un nivel de entrada con el mejor valor de su clase a un precio muy competitivo. Tanto con los equipos ya existentes como con los nuevos enfoques de TI, nuestras nuevas soluciones otorgan a los clientes tecnologías innovadoras que simplifican y mejoran de manera eficiente la gestión del almacenamiento.'

'El enfoque Dell Future Ready, dirigido al desarrollo de soluciones de TI, continúa presentando nuevos métodos para administrar el crecimiento masivo de los datos junto con el anuncio de una nueva serie de Entry-Level Array, en alto rendimiento en densidad de almacenamiento, capacidades de software mejoradas y nuevos equipos de SDS.'



Dell Storage SCv2000

TelexStorage distinguida por EMC



Mariano Denaro, presidente

TelexStorage acaba de ser reconocida y distinguida con el premio *Xtrem Performance Growth 2014* y el *EMC Silver Partner*.

Mariano Denaro, presidente, comenta: 'Estamos muy orgullosos de recibir ambos reconocimientos, *Xtrem Performance Growth 2014* es un premio que reconoce el crecimiento en las ventas que hemos conseguido en Argentina. La categoría *EMC Silver Partner* es la confirmación de nuestra categoría de *Partner*

destacado en la región. Estas distinciones son, sin dudas, la confirmación y el resultado de un camino que iniciamos hace años y que ratificamos en nuestro plan de negocios 2015. Tuvimos excelentes resultados durante 2014 con una estrategia definida y con un trabajo sostenido de desarrollo de cuentas muy importante. Estas distinciones de EMC son un nuevo impulso para continuar con nuestros nuevos desafíos. Seguiremos trabajando con nuestros clientes para incorporar nuevas soluciones que respondan a sus requerimientos y necesidades.'

Yamila de la Fuente, Channel Manager para Argentina y Uruguay de EMC, agrega: 'TelexStorage entendió de manera idónea la problemática de los clientes y ha podido alinearlas con nuestros productos de valor, desde los inicios de esta alianza estratégica, la cual viene creciendo y mejorando año a año.'

Red Hat, con OpenStack en Latinoamérica



Adrián Cambareri, LATAM Principal Product Marketing Manager, apunta: 'Estamos trabajando para ampliar la oferta de servicios y, en la actualidad, estamos enfocados a una propuesta de OpenStack que cumpla con todos los requerimientos para el segmento corporativo, es decir, que ofrezca el soporte, seguridad y las actualizaciones que las empresas necesiten. Éstas, a diferencia de lo que sucede con otras ofertas,

están disponibles para los usuarios sin demandarles un gasto extra, además se caracterizan por trabajar con un gran caudal de datos y por implicar una tercerización del riesgo y del trabajo.'

'En la actualidad, se está dando una fuerte tendencia dentro de las organizaciones hacia el open source, en el que Red Hat se posicionó como principal proveedor. Esto puede verse reflejado en el último anuncio de ganancias, en el cual superamos las expectativas de analistas en Wall Street. Nos hemos convertido en un proveedor de soluciones de IT en áreas clave como middleware, almacenamiento, virtualización y cloud. Entre los principales motivos por los cuales las organizaciones adoptan software open source se encuentran el deseo de modernizar sus sistemas y el de posicionar sus negocios en el futuro con tecnologías más flexibles, seguras, innovadoras y de bajo costo', comenta.



Adrián Cambareri, LATAM Sr Principal Product

MÁS QUE UN EVENTO, UNA EXPERIENCIA

MEXDW **MEXICO**
DATACENTER WEEK 2015

5-9 Octubre 2015

Incluye 5 grandes eventos:



BRDW **BRASIL**
DATACENTER WEEK 2015

9-13 Noviembre 2015

Incluye 5 grandes eventos:



Sepa más en:
mexico@mexicodatacenterweek.com
+52 55 1163 8994
Twitee: #MXDCW
www.mexicodatacenterweek.com
www.dcdconverged.com

Sepa más en:
brasil@datacenterdynamics.com
+55 11 3711 9202
Twitee: #BSDCW
www.brasildatacenterweek.com
www.dcdconverged.com

NextVision, con FlexPod para workloads intensivos

Se amplía el portfolio de **Nextvision**. En esta ocasión presentó la oferta de FlexPod Datacenter en una jornada de trabajo junto a clientes. Se trata de la cartera de soluciones que combina en una única arquitectura flexible almacenamiento de **NetApp** y la infraestructura de cómputo y networking convergente de **Cisco**.

La nueva apuesta incluye FlexPod Datacenter para centros de datos corporativos y proveedores de servicios, FlexPod Express, para medianas empresas y filiales, y FlexPod Select para cargas de trabajo intensivas en datos.

Claudio Pasik, director, comenta: 'Tanto Cisco como NetApp continúan

mejorando el porfolio FlexPod con nuevas soluciones que integran las mejores tecnologías de ambas compañías y nosotros vamos a ser su socio tecnológico para realizar la implementación a la medida de cada empresa.'

Es importante que las empresas sean concientes de la importancia estratégica de optimizar la performance de una infraestructura IT en el nuevo escenario de virtualización y con tecnología del respaldo de **Cisco** y **NetApp**, que tomando en cuenta los beneficios que reporta para la operación del negocio, se trata de una solución competitiva.'

Diego Vázquez VSE Datacenter de **Cisco**, **Cristian Dittamo**, System Engineer



Cristian Dittamo, System Engineer, explicando los beneficios de la plataforma

y **Diego Casellas**, Sales Representative, ambos de **NetApp** realizaron las presentaciones técnicas de la solución donde explicaron su funcionamiento, el modo de integrar FlexPod a un datacenter y los beneficios que implica, como la reducción de costos y complejidad consolidando los recursos tecnológicos, mejoras en la eficiencia y el aprovechamiento de los sistemas gracias a la virtualización, y simplificación de la gestión y los procesos operativos.

Seagate, nuevas soluciones de storage y cloud



Sam Aued, Director para América Latina y el Caribe

Seagate se encuentra promocionando su división **Seagate Cloud Systems and Solutions**. Se trata de la unidad de negocios dirigida al segmento pyme y Corporativo, que está presentando sistemas avanzados de protección y almacenamiento de datos en sitio, nube o híbrido. La marca estará presente en Cono Sur junto a su partner mayorista **Distecna**.

Sam Aued, director para América Latina y el Caribe explica: 'Somos una compañía que fabrica todos los componentes de sus soluciones de almacenamiento, a diferencia de otros actores del mercado, y permite desarrollar sistemas más eficientes, con sinergia total entre hardware y software, que otorga al usuario final, una mejor relación costo beneficio.'

'Nuestras soluciones de almacenamiento satisfacen, desde las necesidades más pequeñas de cualquier usuario, hasta los requerimientos más exigentes del sector corporativo, como son sistemas de almacenamiento de alto desempeño para soluciones de High performance Computer, ClusterStor y Big data.'

Dentro de los productos que comercializarán se encuentran las soluciones Business NAS de 4 y 8 bahías, que son usadas con capacidades entre 4 y 32 Tb, según el modelo y para aplicaciones tan diversas como: servidores de archivos, repositorio de información centralizada, virtualización, uso de nube privada, backup y las grabaciones de los sistemas de video vigilancia.

Juan José Noguera, gerente general de **Distecna**, agrega: 'Nuestro segmento de trabajo es poder dar soluciones empresariales en todo su ámbito, desde la microempresa, mediana, hasta grandes corporaciones. Consideramos importante la llegada de **Seagate Cloud Systems and Solutions** a la región, porque es un líder en el segmento de almacenamiento y por lo tanto podemos contar con toda la experiencia, la calidad y la confiabilidad de sus productos que cubren las diferentes necesidades de las empresas.'

Dentro de los productos que comercializarán se encuentran las soluciones Business NAS de 4 y 8 bahías, que son usadas con capacidades entre 4 y 32 Tb, según el modelo y para aplicaciones tan diversas como: servidores de archivos, repositorio de información centralizada, virtualización, uso de nube privada, backup y las grabaciones de los sistemas de video vigilancia.

Veeam lanza Endpoint Backup Free



Doug Hazelman, vicepresidente de Estrategia de Producto

Veeam lanza Veeam Endpoint Backup, sumándose a la familia de herramientas gratuitas de la compañía, que también incluye Veeam Backup Free Edition, Veeam ONE Free Edition y Veeam Task Manager for Hyper-V.

Doug Hazelman, vicepresidente de Estrategia de Producto, comenta: 'La plataforma brinda una solución simple para realizar copias de seguridad de desktops y notebooks basados en Windows. Es tan fácil de instalar que los usuarios pueden comenzar a utilizarlo en sólo un par de minutos. Con esta herramienta, pueden realizar copias de seguridad de los endpoints a un disco duro externo, carpeta de red compartida o a un repositorio de Veeam Backup & Replication. Si el sistema o el disco duro fallan, o los archivos se dañan o borran accidentalmente, puede recuperar todo lo que se necesita en cuestión de minutos. La herramienta permite la creación de medios de recuperación de arranque, lo que ayuda a los usuarios a solucionar los problemas con su máquina que pueden impedir el inicio del sistema operativo, o incluso restablecer la contraseña de administrador local.'

'Incluso en los entornos altamente virtualizados actuales, la mayoría de los endpoints siguen siendo físicos y necesitan ser respaldados. Mientras que las soluciones de disponibilidad han evolucionado de forma exponencial para el centro de datos virtualizado, la protección de los endpoints ha sido algo ignorada. Con Veeam Backup FREE Edition, los profesionales de TI tienen ahora una solución sencilla para copias de seguridad. Además, si la organización de TI todavía tiene algunos servidores físicos en su centro de datos, esta herramienta puede ayudar a cerrar esa brecha.'

INVIERTA en el personal y MEJORE el rendimiento

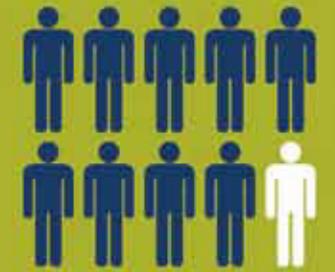
10% DE DESCUENTO EN TODOS LOS TRAININGS CON SU CÓDIGO PREN2015



AUMENTE EL TIEMPO DE ACTIVIDAD



MEJORE EL RENDIMIENTO



CONSERVE AL PERSONAL

Más del 38 % de las organizaciones solo invierten en la formación del personal tras sufrir una parada del sistema.

En la actualidad, DCProfessional Development ofrece formación en materia de desarrollo y aprendizaje de misión crítica en las ubicaciones siguientes:

- Madrid • Bogotá • Lima • Buenos Aires • Santiago
- México D.F. • Sao Paulo • Brasilia • La Paz
- Quito • Montevideo • Asunción • San José

Para más información contacte con:

México, Costa Rica y Panamá: Covadonga Sordo covadonga.sordo@datacenterdynamics.com

Perú, Ecuador, Bolivia, España y Venezuela: Victor Segura victor.segura@datacenterdynamics.com

Colombia, Argentina, Chile y Uruguay: Cristina Muñiz cristina.muniz@datacenterdynamics.com

Paraguay: Sandra Muñoz sandra.munoz@datacenterdynamics.com

Consiga un 20% de ahorro al contratar ahora la carrera completa



PRESENTACIÓN
 DE CANDIDATURAS
 ABIERTA HASTA
 EL 31 DE JULIO

HAGA DE SU MARCA SINÓNIMO DE ÉXITO

FECHA DE LOS AWARDS

Asia Pacific Awards
 16 de septiembre, 2015
 Marina Bay Sands, Singapur

Latin America Awards
 6 de octubre, 2015
 Club Ragga, México D.F.

Brazil Awards
 10 de noviembre, 2015
 Buffet del'Orso, São Paulo

US y Canada Awards
 1 de diciembre, 2015
 Capitale, New York

EMEA Awards
 10 de diciembre 2015
 Lancaster London Hotel

Ocho años después de establecerse como los Óscars de la industria del data center y como el programa de premios más importante a nivel mundial, DCD está realizando unos interesantes cambios en las categorías, en el proceso de presentación de candidaturas y en el proceso de selección para reflejar mejor la esencia de este mercado de rápida evolución.

A todo el mundo le gusta ver su marca iluminada por el éxito, así que, por qué no hacer el esfuerzo este año para contarle al mundo el gran proyecto en el que ha estado trabajando, o sobre el equipo que forma parte de él. Esto es liderar el camino para otros en la industria. Es posible hacer del mundo un lugar mejor.

Nuestra web recientemente ha lanzado una nueva plataforma, para que sea más fácil que nunca crear y dar seguimiento a sus candidaturas ganadoras.

Únase a algunas de las marcas más conocidas en el podio de los ganadores



Para obtener más información visite:

www.datacenterdynamics.com/awards

o contacte con **Carmen Sánchez**: carmen.sanchez@datacenterdynamics.com
 +52 55 8000 1733 / +52 1 55 3388 2524



- ### NUEVAS CATEGORIAS AWARD – 2015
- 1 Premio Data Center "Enterprise"
 - 2 Premio Data Center en Provisión de Servicio
 - 3 Premio a la mejor prestación de Servicios Digitales en Sector Público
 - 4 Premio en Implementación Modular
 - 5 Equipo del Año en el Entorno Crítico del Data Center
 - 6 Premio a la Mejor Propuesta en Eficiencia Energética
 - 7 Mejor Proyecto de Transformación del Data Center
 - 8 Mejor Proyecto Cloud
 - 9 Premio por su Contribución Excepcional al Sector del Data Center

Sponsors





Grupo Votorantim, tecnología que apoya al negocio

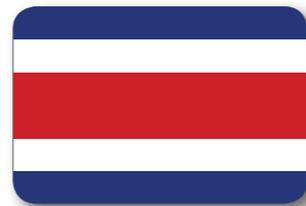
El **Grupo Votorantim** es una empresa brasileña, con presencia en más de 20 países y con más de 95 años. Con foco en sectores industriales que demandan capital intensivo y una alta escala de producción, opera en segmentos como, producción de cementos, metales, siderurgia, energía, celulosa, y agroindustria. Además tiene operaciones en el mercado financiero desde filial Votorantim Finanzas que posee bancos, financieras, gestión de recursos, leasing y corredores de títulos. Desde hace más de 10 años que la empresa trabaja con TIVIT en la que recibe servicios de infraestructura. Al inicio de la alianza eran apenas 10 servidores administrados, y ahora son más de mil, incluyendo 100 terabytes de storage. Actualmente, cerca de 40 mil empleados de la empresa son soportados por el proveedor, siendo de estos 15 mil usuarios SAP distribuidos entre los continentes americano, europeo y asiático. El único canal de contacto de los usuarios, el service desk es trilingüe (inglés, portugués y español) y trata más de 15 mil llamadas mensuales. Gracias al crecimiento de la empresa, ha firmado un nuevo acuerdo para trabajar durante cinco años con la inclusión de un aumento del objeto de los servicios, con la gestión de nuevas aplicaciones de negocios e inversiones en el ambiente que soporta las operaciones del Grupo.



João Donizeti dos Santos, director corporativo de TI

João Donizeti dos Santos, director corporativo de TI de **Votorantim**, explica: 'Para nosotros, la alianza con empresas con la experiencia como la de TIVIT da la seguridad en lo que se refiere a las operaciones del Grupo, permitiendo el desarrollo de nuevas funcionalidades e innovación en TI, al mismo tiempo que permite que el liderazgo de las empresas del Grupo mantenga el enfoque en nuestro core business'. El acuerdo objeto abarca la gestión de servidores, storage, seguridad de la información, telecomunicaciones y field services, además de redundancia y continuidad para las operaciones en un segundo data center. Tales servicios incluyen también la gestión de diversas aplicaciones y todo el ambiente SAP, con soporte funcional a los usuarios.

Armando Lins Netto, vicepresidente de Gestión de Tecnología de TIVIT, agrega: 'El ERP de cualquier compañía, principalmente de este porte, con presencia en más de 20 países, es altamente crítico para el negocio. La renovación y ampliación del contrato con el Grupo Votorantim, uno de los más grandes del país, es un indicador del grado de confiabilidad de nuestros servicios'.



Banco Popular de Costa Rica, nuevo Datacenter

El **Banco Popular de Costa Rica** es una institución financiera con más de cuarenta años que nace con el compromiso de dar protección económica y bienestar a las trabajadoras y a los trabajadores, mediante el fomento del ahorro, el otorgamiento de créditos y el financiamiento de proyectos de las organizaciones de desarrollo comunal. Autodefinido como el banco de los trabajadores, brinda soluciones financieras con foco social con miras a forjar y fortalecer el concepto de economía social.



Giovanni Garro, gerente general del Banco Popular

Debido a su crecimiento han anunciado la apertura de un nuevo centro de procesamiento de datos, con miras a inaugurarlos en los próximos meses de este año. A nivel construcción, esta apuesta pretende agilizar los servicios y la creación de nuevos productos, así como mejorar los tiempos de atención y consolidar los sistemas de información. Como parte de esta expansión también tienen el objetivo de modernizar también varias de sus oficinas. Todo ello con el fin de consolidar la estrategia de la compañía para aumentar su cuota de mercado en un período de dos años.



Oficinas del Banco Popular

Manuel Ramírez, director de tecnología del **Banco Popular**, afirma: 'Nuestros dos centros de datos actuales están en edificaciones alquiladas que cumplen con el nivel más alto de construcción, el TIER 4, que puede soportar un terremoto de nueve grados en la escala de Richter. Además, contamos con equipos de respaldo de energía, detectores de humo y control sofisticado de acceso de personas, entre otras 20 condiciones de seguridad'.

Con la inauguración del nuevo centro buscarán ofrecer una plataforma empresarial que tenga una cartera conformada por créditos cuentas corrientes y sistemas de pagos de planillas, y una página web especializada, dedicada a las clientes corporativos.

Giovanni Garro, gerente general, agrega: 'La estrategia estará asociada a una atención integral de la empresa y de sus trabajadores. Tenemos una oportunidad con las grandes empresas, a las que les ofreceremos el servicio de un banco financieramente muy sólido con la plataforma tecnológica más avanzada del país. El plan arrancará tan pronto se consolide el periodo de estabilización de la nueva plataforma, lo cual podría producirse en pocas semanas. Los nuevos sistemas se activaron a principios de abril, justo en las vacaciones de Semana Santa'.



EsSalud: cableado 7a, en la vanguardia regional

El **Seguro Social de Salud (EsSalud)** es una institución peruana de seguridad social en salud, comprometida con la atención integral de las necesidades y expectativas de la población. Cuenta con hospitales generales, policlínicos y establecimientos especializados de salud, ubicados estratégicamente a lo largo y ancho del país, a fin de satisfacer la gran demanda de salud existente entre la población asegurada y no asegurada.



El **Ministerio de Salud del Perú**, sector del Poder Ejecutivo encargado del área de salud, lanzó la resolución 660-2014, que entró en vigencia el pasado primero de septiembre, creando la Norma Técnica de Salud 110-MINSA/DIGIEM-V.01, la cual detalla que todos los centros de salud deben ajustarse a ciertos requisitos básicos de infraestructura. En lo que refiere a cableado horizontal, la normativa exige utilizar soluciones en par trenzado de cobre blindado que permitan transmisiones a 10 Gpbs a 90 metros, cuya categoría mínima sea la 7A, y que cuente con garantía certificada no menor a 15 años. También especifica que el cableado empleado debe cumplir con las recomendaciones indicadas en el estándar ISO/IEC 11801, sus adendas y actualizaciones. Por ello, y atendiendo al requerimiento de la nueva normativa, la institución peruana optó por **Siemon** para actualizar sus instalaciones a dicha resolución e implementar la categoría 7A en los sistemas de cableados de sus hospitales y centros de salud.



Clinica de EsSalud

Jorge Barrionuevo, Regional Manager de **Siemon** para Perú y Bolivia, desarrolla: 'La confianza del sector Salud en nuestros productos se debe a la experiencia y proyectos desarrollados, además de la supervisión de las instalaciones a través de nuestros canales certificados. El valor agregado para el usuario final se ve reflejado en las garantías certificadas de 20 años sobre producto y las aplicaciones soportadas sobre este'.

'Uno de nuestros mayores compromisos es llevar la delantera en innovación, por esto podemos afirmar que nuestros productos cumplen y exceden los requerimientos de la nueva normativa, por ende estamos muy orgullosos por la decisión del **Ministerio de Salud** y **ESSALUD**, ya que han apostado por todas las soluciones de alta confiabilidad que les ofrecemos para la actualización de los cableados en sus centros de salud, lo cual contribuirá a mejorar el bienestar de todos los habitantes del país, y a su vez se verá reflejado un mejor servicio'.



QBE, virtualización que agiliza procesos de negocio

QBE Insurance Group acaba de realizar un proyecto de virtualización de su infraestructura IT. En Argentina, la compañía cuenta con 2 datacenters conectados al edificio central mediante un doble anillo MPLS y además cuenta con 14 sucursales distribuidas en la Ciudad de Buenos Aires, el Gran Buenos Aires y en el interior del país.



Diego Mañe, IT Manager de QBE para Latinoamérica

Recientemente, adquirió **La Buenos Aires**, una de las compañías aseguradoras con mayor historia de dicho país, por lo que la nueva **QBE Seguros La Buenos Aires** necesitaba unificar sus operaciones y sus datos, manteniendo una estructura de servicio ágil, garantizando un contacto rápido y eficiente con los clientes, y evitando demoras en las gestiones administrativas.

Diego Mañe, IT Manager de **QBE** para Latinoamérica, señala: 'Adquirimos una nueva empresa, los términos de la operación nos obligaba a realizar el switch de la operación de 600 usuarios en un fin de semana'.



Oficinas de QBE

Agrega **Julio Jaime**, gerente de Tecnología de **QBE**:

'La complejidad residía en que nos entregaban los datos de los usuarios a las 20hs. de un viernes pero no en el medio físico original, lo mismo para la información de los servers. En el término de 48hs., los usuarios deberían comenzar a trabajar sobre la nueva plataforma'.

La multinacional optó por **VMware**, a través de la consultora **Manas Tecnología Informática**. Concretamente, se implementó **vSphere Enterprise (ESXi 5.0)** y **VMware View**, servers **IBM 3850**, **EMC VNX 5300**, switches **Brocade FO**, **DataDomain 620**, **Cisco Catalyst 4300** y **3750**, virtualizando **RHEL**, **Windows 2008**, **2003**, **7**, **XP**, **SuSE Linux Enterprise Server**, **SQL Server 2008**, **Oracle SOA Suite**, **Apache** y **IIS Vocalcom**.

En la actualidad **QBE** tiene el 95% de la operación virtualizada, el ambiente de VSI productivo corre sobre 3 servidores de 4 procesadores y 500GB de memoria, conectados a un storage **EMC VNX** con 40TB de espacio disponible. El ambiente de VDI está compuesto por 5 servers de 4 procesadores con 500GB de memoria y el storage está dado por un **Storwise V7000** con 10TB de espacio disponible.

Mañe concluye: 'La virtualización nos permitió crecer rápidamente incorporando 300 usuarios más a la operación, mudar 900 empleados a un nuevo edificio sin impacto para el negocio, ahorrar en administración y estar listos para implementar un plan agresivo de green computing mediante la utilización de clientes delgados. Pensamos seguir optimizando la plataforma, poniendo a punto el DRP, avanzando en planes de Home Working y planificando el vuelco de los usuarios a Windows 7'.

Datacenter, luego del especial anual

Quedamos muy conformes con el Especial Anual de Datacenter que brindamos el mes pasado (edición de mayo). Se desplegó un panorama muy completo de informes, reportajes, casos de éxito y encuesta a usuarios. Sobre todo, se hicieron oír los datacenter managers, con el informe central muy enfocado en su problemática, en los inconvenientes (terribles) que suelen enfrentar.

Si la industria de datacenter leyó el especial, debe tomar de él una importante enseñanza. No se están haciendo las cosas bien. Cada uno tira para su lado y el cliente suele ser rehén de los juegos de poder entre

distintos proveedores. E incluso las empresas de consultoría, que son las naturalmente dedicadas a ponerse del lado del cliente para ayudarlo, suelen caer en el mismo juego, y se acomodan más a los fabricantes que a los usuarios.

Que una alta porción de los proyectos importantes de datacenter se caigan en las adjudicaciones por problemas en el armado, es el mayor indicador. Lo mismo que una alta porción de quienes toman servicios tercerizados, cuando se termina el acuerdo quieren cambiar de proveedor. Siendo esto así, la situación es clara.

Obviamente, no hay una solución mágica. Hay que ir paso por paso. Que cada uno se asegure de sí mismo, de hacer las cosas bien. Sobre todo los usuarios, que busquen asesores y no caigan en juegos que por otros rubros anteriores, ya deberían conocer. 'El manejo del riesgo', quedó como un concepto clave. Que las empresas que prestan servicios sean más responsables del resultado final, y así... ojalá el alegato de nuestro Especial Datacenter no pase así nomás.

Nicolás Smirnoff



Aceco TI, servicios end to end para nuevos datacenters



Carlos Morard, director comercial para Latinoamérica

Aceco TI ha participado en las Conferencias Magistrales del Congreso Internacional en Infraestructura TI, en el marco de Expo Datacenter, realizado en el World Trade Center de la Ciudad de México.

Carlos Morard, director comercial para Latinoamérica, comenta: 'En relación al concepto de Gobernabilidad, se presentó en el evento, la revisión 2015 del Standard ICREA, un manual completo de referencia para auditar y concebir Centros de Datos para lograr un programa de mejora continua desde

la categoría 1 a la 5, en busca de llegar a 99,999 de Disponibilidad de la Infraestructura. Este manual es el más completo de la Industria porque integra a todas las Normas y Estándares de aplicación en cada uno de los subsistemas de infraestructura eléctrica, mecánica, seguridad, conectividad, ambientes físicos y operación, logrando así una visión holística orientada a la Seguridad y Eficiencia de los centros de Datos con una orientación hacia prácticas Green IT. La tendencia de los Centros de Datos Verdes es velar por la protección del medio ambiente, una vez que las necesidades corporativas en materia de Gobernabilidad de las TICs sean satisfechas, y en lo que respecta a los datacenters, resulta indispensable garantizar la tolerancia cero, hacia incidentes o fallas en el diseño, equipos u operación, que puedan generar una salida de servicio, para luego lograr un proceso de mejora continua en la eficiencia y confiabilidad.'



Stand de Aceco en Expo Datacenter

'Presentamos también nuestro Servicio 'end to end', donde se realiza el proyecto 'llave en mano' garantizando calidad, costos, plazos y performance sostenible de los costos de operación y adaptabilidad al cambio tecnológico de la capa lógica. Además de proyectos de datacenter, ofrecemos servicios, entre los que se destaca *Migration Plan*, un servicio ideal para mudar el equipamiento de un DC anterior al nuevo, de manera óptima.'

Presentamos también nuestro Servicio 'end to end', donde se realiza el proyecto 'llave en mano' garantizando calidad, costos, plazos y performance sostenible de los costos de operación y adaptabilidad al cambio tecnológico de la capa lógica. Además de proyectos de datacenter, ofrecemos servicios, entre los que se destaca *Migration Plan*, un servicio ideal para mudar el equipamiento de un DC anterior al nuevo, de manera óptima.'

Schneider Electric, más negocios en Latinoamérica



Gran presente ostenta Schneider Electric en la región. A los proyectos ya en proceso se suman nuevos datacenters en los principales países de Latinoamérica por la tendencia, cada vez más fuerte, en las empresas de unificar proveedores.

Camilo Vidal, director comercial para Sudamérica y Caribe, apunta: 'Actualmente estamos ejecutando varios proyectos tanto de Datacenters tradicionales como de Pre-fab en toda la región. Tenemos el orgullo de estar trabajando en proyectos más grandes de datacenters en Ecuador, Colombia, Chile, y otros países de la región. La gran novedad es que estamos próximos a terminar el centro de cómputo más grande de Trinidad en donde en 90% de los equipos y soluciones son nuestros.'

'Cada vez más estamos notando que las empresas piden y necesitan soluciones integrales, y eso es porque a nivel procesos y proyectos refieren trabajar con un solo proveedor de confianza al tiempo que, adicionalmente, tienen más herramientas para exigir mayor calidad de servicio al igual que servicios avanzados de consultoría.'

'Otra novedad interesante en nuestro portafolio es el lanzamiento de UPS trifásicos para Secure Power, y Medium Offer, a lo que nosotros denominamos a aplicaciones que no son de TI como por ejemplo Oil & GAS, Salud, Minería, etc., diseñados específicamente para este tipo de aplicaciones.'

'A nivel mercado creemos que va a haber un crecimiento de un solo dígito en el mercado de soluciones monofásicas y crecimiento de doble dígito en soluciones de Data Center y Servicios. Vemos con gran expectativa continuo desarrollo en Colombia, Chile, Brasil y Perú y menos en Argentina, y aún vemos con mucha preocupación desarrollo del negocio en Venezuela. En términos de números Brasil sigue siendo el país más fuerte seguido por México. En cuanto a crecimiento tenemos muchas expectativas en Colombia, Perú y algunos países de América Central. Será un buen año en la construcción de Data Centers en el Caribe', concluye.



Camilo Vidal, director comercial para Sudamérica y Caribe

Líder tecnológico en protección, distribución y gerenciamiento de energía eléctrica



Eaton ofrece experiencia, innovación tecnológica, soporte y compromiso

en UPS, gestión de flujo de aire (confinamiento, racks, aire acondicionado), distribución y protección de energía (tableros, PDU/ePDU, busway, SPD/TVSS, componentes eléctricos), software, baterías, monitoreo, ingeniería y servicios especializados.

Eaton Industries (Argentina) S.A.
Ciudad de Buenos Aires
Lima 355 - Planta Baja - C1073AAF
Tel.: 54 11 4124-4000 - Fax: 54 11 4124-4080
marketingsouthcone@eaton.com
www.eaton.com



An Eaton Green Solution



Amazon se despliega por Latinoamérica



Raúl Frias, arquitecto de Soluciones

Tras su paso por Belo Horizonte, Brasil llega la segunda escala de los *Amazon Web Services Summit*. En este caso se realiza en el hotel Sheraton de Bogotá y trae las novedades del gigante del Cloud Computing al mercado colombiano.

De la mano de **Avanxo**, **Seidor Technologies**, **Grupo In Motion**, y **Trend Micro**, y Level 3, como sponsors Gold, el desarrollo de esta jornada de trabajo les

llevará a los ejecutivos e ingenieros las últimas novedades sobre la plataforma de servicios de AWS, además de la posibilidad de discutir y profundizar en temas técnicos con clientes actuales.

Raúl Frias, arquitecto de Soluciones, explica: 'En todos los eventos tendremos un discurso de apertura cubriendo los más recientes anuncios de la empresa, testimonios de nuestros clientes y sesiones técnicas lideradas por nuestros ingenieros. Nuestros asistentes pueden aprender las mejores prácticas para construir, desplegar y operar su aplicación bajo nuestra plataforma, mejorar el desem-



Exposición en el Summit de Belo Horizonte

peño, acceder y monitorear recursos de computación, gestionar protocolos de seguridad, reducir costos. También la idea es que tengan la oportunidad de conocer a todo el equipo y al ecosistema de socios de negocio que le ayudan a resolver sus dudas técnicas'.

La próxima parada del evento será en Florianópolis, a finales de esta edición, México D.F. en Julio, Lima, Perú en Agosto, y Santiago de Chile, en Septiembre.

Furukawa potencia su programa de partners



Diego Martín, gerente comercial para el Cono Sur

Mucha confianza deposita **Furukawa** en sus canales, prueba de ello es el trabajo que realiza en su *Furukawa Solution Provider* para dar beneficios a sus socios en Cono Sur y en el país fundador del programa de canales: Brasil.

Diego Martín, gerente comercial para el Cono Sur, explica: 'En **Furukawa** basamos el trabajo con nuestros partners en un programa de canales que denominamos *Furukawa Solution Provider (FSP)*. Funciona desde hace

5 años y cuenta con 4 niveles de participación. Cada nivel tiene sus propios términos y condiciones y además, sus beneficios particulares'.

'Este programa genera valores tangibles para quienes formen parte. Algunos de estos beneficios tienen que ver con un acceso privilegiado a capacitaciones avanzadas, ofrecer soluciones específicas (Laserway o soluciones de Data Center), que quienes no son miembros de FSP y no están certificados no pueden brindar. Buscamos garantizar la correcta implementación e instalación de cada una de las soluciones que brindamos a través de nuestros partners'.

'Otros beneficios tienen que ver con obtener un soporte privilegiado de pre y post venta en el área comercial y de ingeniería, y descuentos por proyectos y familias de productos. Este último punto, el de los descuentos, hace que los canales tengan precios mucho más competitivos y consecuentemente más chances de ganar los proyectos a los que aplican'.

A nivel tendencias de mercado, Martín afirma que el sector industrial, particularmente la industria automotriz y metalúrgica son las que más están invirtiendo en la región. 'El sector de Gobierno es otro que ha crecido mucho y sigue ese camino. Tenemos grandes proyectos en prácticamente todos los países de la región: Brasil, Argentina, Chile, Paraguay, Bolivia, Uruguay, Colombia y Perú y creemos que esta tendencia seguirá a lo largo del año', concluye.

Eaton, Power Distribution en Cono Sur



Eaton Corporation anuncia la incorporación en Argentina de su división de negocios *Power Distribution*. Estamos hablando de una línea de productos que permite sumar una nueva oferta desde el país y entregar soluciones de energía desde la subestación al centro de datos o planta.



Joao Vicente Faria con Gustavo Galuppo, site manager región Sur

Joao Faria, Vice President and General Manager para Latinoamérica, explica: 'Somos una compañía industrial diversificada y global, con tecnología innovadora y productos que ayudan a sus clientes en el gerenciamiento de la energía, pero con una atención al cliente fuerte a nivel local, así se puede estar más cerca del cliente y lograr su satisfacción real'.

'Estamos marcando mucha diferencia en el mercado con Power Management, logrando con productos y servicios, máxima calidad de energía y eficiencia operativa en las instalaciones de los clientes, potenciando la performance y reducción de consumo. Esta especialización nos ha permitido profundizar y sostener la relación con los usuarios tras importantes proyectos de datacenter como el del **Banco Itaú** en Brasil, uno de los más grandes proyectos del mundo, donde nos hicimos cargo de proveer todas las UPSs, las soluciones de Low Voltage y aire acondicionado'.

'Nuestros productos son los más eficientes y confiables del mercado, reducen el consumo de energía y refrigeración bajando OPEX, su modularidad y diseño innovador es el que mejor reduce el espacio en la sala de datos, y a su vez cumplen con todas las normas internacionales que hacen que los productos e instalaciones sean sustentables', agrega.

Esta nueva arista de productos se suma a las soluciones que la empresa ofrece en Cono Sur en consonancia con su oferta en distribución de energía y protección de circuitos, soluciones de energía para ambientes hostiles y peligrosos, control y automatización y servicios de ingeniería y soporte asociados a proyectos de baja y media tensión.

Todo lo que su negocio necesita saber, en un solo lugar: CNX ANIXTER



Por que además de distribuir los mejores productos en Infraestructura, Seguridad y Comunicaciones Unificadas, Anixter también provee las noticias que su negocio necesita saber.

Lo invitamos a formar parte de nuestro portal de información y ser miembro de nuestra comunidad.

Lo más importante del mercado, a un clic de distancia. CNX ANIXTER
anixtersoluciones.com



Level 3, más mercado para servicios



Sergio Calviello, Sales Support Product para Datacenter

Level 3 está cerrando la primera mitad del año con un buen clima de negocios asociado al crecimiento de la demanda de servicios en Colombia y Perú. Además, han registrado nuevos proyectos de adecuación y ampliación de infraestructura en toda la región.

Sergio Calviello, Sales Support Product Head Data Center Solutions, comenta: 'Queremos satisfacer en forma integral la demanda de servicios de infraestructura de IT y comunicaciones del cliente. Tenemos nuestro programa *Customer Experience* para reenfocar toda la compañía hacia los clientes. La idea es que toda la organización esté mucho más cerca de los distintos perfiles de usuarios de nuestros servicios, acompañándolos en el crecimiento de sus negocios.'

'El mercado depende mucho de cada país, pero a nivel regional se ve que el entorno es muy competitivo, lo que va a obligar a las empresas a hacer una revisión profunda de sus procesos y estructura de soporte, e incentivará la incorporación de nuevas tecnologías para soportar estos cambios y lograr un mejor posicionamiento.'

'Uno de los proyectos más importantes que estamos llevando a cabo es una expansión de espacio y energía en Perú. Se está instalando una nueva sala a través de la cual podremos ofrecer más capacidad y mayor densidad al mercado peruano que viene creciendo muy fuertemente. A nivel regional estamos incrementando la capacidad y versatilidad de las plataformas de IaaS, ya que su demanda viene creciendo año a año. A su vez, este año estamos hemos lanzado en Latinoamérica un producto nuevo para mitigación de DDoS que opera a nivel global con infraestructura propia.'

'A nivel tecnología las compañías necesitan servicios flexibles, escalables, confiables, seguros y gobernables. Para poder brindar esos servicios los proveedores debemos incorporar más que tecnologías, nuevos modelos de operación y de soporte. Una visión integral que comprenda las distintas especialidades (almacenamiento, S.O., B.D., seguridad, networking, etc) es imprescindible para poder soportar el servicio adecuadamente', concluye.

IFX, más foco en Cloud y Big Data

Afirma Wilner Andrés Gallego Garzón, gerente regional de producto y Mercadeo: 'Actualmente, nos encontramos en la búsqueda de un sitio para la construcción de un nuevo Datacenter en Bogotá que tenga todas las características de los mejores Datacenters de la región y servirá de apoyo para nuestros Datacenters ubicados en Argentina, Chile, Panamá, Colombia, México y EEUU'.

'Nuestra perspectiva más importante es seguir creciendo en Latinoamérica. Los nuevos mercados que vamos a explorar con nuestros servicios en la nube son Uruguay y Perú, que se unirán a los demás países de la región en los cuales ya tenemos presencia.

Perú, por ejemplo, cuenta con un mercado desarrollado y una gran oportunidad en telecomunicaciones por su dinamismo empresarial. En los países donde actualmente tenemos

Datacenter Consultores, networking de alto nivel



Datacenter Summit se posiciona fuerte dentro de los eventos para este mercado

Gran expectativa genera la quinta edición del Datacenter Summit en Costa Rica, organizado por Datacenter Consultores. Con un fuerte foco en gobernabilidad de centro de cómputos y presencia de entidades reconocidas como US Green Building Council, BICSI, Building Commissioning Association, Uptime Institute, el evento se perfila como la gran apuesta del mercado tico.

Allan Matarrita, gerente de Mercadeo, explica: 'Es para nosotros un evento importante en la comunidad de TI e infraestructura de misión crítica. Estamos esperando 800 asistentes, en su gran mayoría de Costa Rica, aunque también nos visitan personas de Ecuador, Colombia, así como de toda la región centroamericana. Nuestros asistentes siempre son agradecidos por la calidad de los conferencistas invitados. Ellos reconocen nuestro esfuerzo por traer representantes de organizaciones líderes que siempre traen información importante sobre cambios e innovación en normativa y temas de carácter técnico.'

'El foco del evento es precisamente la gobernabilidad del Data Center, y para ello tendremos algunas charlas enfocadas en este tema. Sin embargo no se limitará. Para este año ya tenemos confirmados a representantes del US Green Building Council, BICSI, Building Commissioning Association, Uptime Institute, entre otros. Contaremos también con más de 24 conferencistas. Además estamos organizando un panel denominado *Costa Rica como cloud para el mundo* en el cual juntaremos a altos representantes del gobierno con empresas de calibre mundial, para discutir las condiciones del país y la posibilidad de crear un cluster de alta tecnología.'

Concluye Matarrita: 'La clave del éxito del Data Center Summit es nuestro esfuerzo por tener un alto estándar en cuanto a los conferencistas invitados. La industria busca conocimiento, compartir y salir del evento con una visión más amplia de las posibilidades. Nosotros entendemos eso, y nos ha permitido tener un evento sumamente exitoso en todos los aspectos.'

presencia y en donde nuestro servicio diferencial es nuestra oportunidad de ingreso, seguiremos consolidando nuestros servicios atendiendo nuevos nichos y segmentos de mercado.'

'Pensamos que este año el crecimiento surgirá en los servicios en la Nube y Big Data, donde se puedan integrar aplicaciones, plataformas e infraestructura que permitirán un gran avance. A su vez, tecnologías de vanguardia como streaming y Video on Demand marcarán la pauta, no sólo por el servicio que prestan, sino también por los anchos de banda que consumen sobre nuestras redes. Todos estos servicios en un sólo punto, como lema principal, que permita que nuestros clientes puedan integrar todas sus soluciones.'



Wilner Andrés Gallego Garzón, gerente regional de Producto y Mercadeo

POLARIS

energy systems

POLARIS Brick Power
RT 20KVA



LA MEJOR PROTECCIÓN
PARA DATACENTERS
EN ESPACIO REDUCIDO.

PUNTOS DESTACADOS

- Funcionamiento en paralelo hasta 80KVA, UPS rack/tower 20 KVA por modulo.
- Adaptable a cualquier rack de 19"
- Funciona en modo redundante.
- Espacio y peso reducido, mejor relación entre potencia y metros cuadrados.
- Display con autodiagnóstico.
- Trifásico de entrada y salida.
- La mejor relación precio calidad del mercado.
- Ideales para medianos datacenters.
- Ocupa sólo 9 unidades de rack entre unidad electrónica y battery pack.

POLARIS Energy Systems

www.upsolaris.com info@upsolaris.com
(5411) 5235-UPSS (8777)

CommScope con ImVision, la diferencia real

Muy buen año está comenzando **CommScope** en Latinoamérica. Con un crecimiento en el primer trimestre de 2015, la empresa está potenciando sus líneas de negocio enfocadas en mercado medio y Centros de Datos.

En una entrevista exclusiva con **PRENSARIO**, **Matías Fagnilli Fuentes**, Channel Sales Director para Caribe y Latinoamérica, comentaba: 'Algo que está marcando tendencia día a día es la capacidad de ampliar la administración de la infraestructura, ya no solo la física, tal es el caso de la posibilidad de administrar el consumo de energía con la solución de Redwood; esto sumada a la ya conocida solución de *ImVision*, hacen una solución de valor agregado diferenciadora.

Siempre teniendo en cuenta nuestra familia de partners con un alto nivel de diferenciación.

Al ser consultado sobre las principales tendencias en tecnología, el ejecutivo agregó: 'El liderazgo en cobre se lo lleva el 6A con la solución GigaSPEED X10D en el mercado de Data Center. Por otra parte, en lo que se refiere a Fibra Óptica, lo que vemos es el crecimiento de la fibra óptica multimodo OM4, LazerSPEED 550, ya que la fibra ofrece un ancho de banda con una luz de bajo costo que permite dar hasta 40Gbps. en lugares donde anteriormente nadie lo hubiese imaginado, o 10Gb en distancias muy largas.'

'Nuestro 2015 empezó de forma muy positiva. Nuestra visión que tratamos de lle-



Matías Fagnilli Fuentes, Channel Sales Director para Caribe y Latinoamérica

var a todas las operaciones es poner el foco en agregar valor en cada proyecto. En estos últimos años la particularidad es que hemos cerrado nuevos negocios con clientes que ya conocemos y donde hemos desarrollado una relación anterior exitosa a la del proyecto ganado. Otra novedad importante es que gracias a nuestro posicionamiento en el mercado de Data Centers hemos podido desarrollar la mayor parte de nuestras cuentas en este segmento durante este primer trimestre.'

Huawei, nuevo DC para I+D



Qin Hua, CEO de Huawei Chile, con Darcy Fuenzalida, rector USM, la Presidenta de Chile Michelle Bachelet, y Zhao Gang, Deputy Director Chinese Academy of Science

Huawei anuncia que instalará un nuevo Datacenter de Astronomía en Chile junto a la Academia de Ciencias China y la Universidad Técnica Federico Santa María. La novedad de este centro de datos es que dispondrá de un observatorio virtual para desarrollo de la ciencia y la tecnología.

Tan Yang, Director Enterprise, comenta: 'Somos expertos en tecnologías de Big Data y para nosotros es un orgullo participar en un proyecto de astronomía en Chile, donde se requiere soportar gran cantidad de almacenamiento y procesamiento de información. Además, considerando que Chile tiene un rol muy importante en el desarrollo de esta ciencia a nivel mundial, creemos que podemos contribuir al crecimiento de la investigación en el país, generando contenido local.'

El Data Center está diseñado para aprovechar los avances científicos y crear una red de comunicación entre los principales agentes de la ciencia, entregando capacidades de cálculo y búsqueda rápidas y almacenando un alto volumen de información. Cuenta con 2.5 Petabytes de capacidad de crecimiento, espacio suficiente, por ejemplo, como para guardar alrededor de 45 años de horas de vídeo en alta definición.

Panduit, nueva oferta HD Flex

Panduit anuncia su sistema de cableado de fibra HD Flex. Diseñado para ofrecer altos niveles de densidad y mantenimiento para los centros de datos de alto rendimiento permite a las organizaciones aumentar de forma sencilla la densidad y ejecutar movimientos, incorporaciones y cambios de forma rápida y segura, sin interrumpir los circuitos adyacentes.

Khaled Nassoura, vicepresidente de la unidad de negocio de data center, explica: Vimos que los sistemas de alta densidad del mercado eran simplemente imposibles de gestionar. No estaban diseñados para movimientos, incorporaciones o cambios sencillos, y como resultado los técnicos estaban experimentando caídas muy costosas. La falta de flexibilidad de los armarios tradicionales también dificultaba migrar a mayores velocidades de datos. En un data center de alto rendimiento, que está evolucionando constantemente, eso no es práctico, y por eso desarrollamos el nuevo sistema de cableado de fibra HD Flex.'

Este nuevo sistema acelera la instalación, las pruebas, el despliegue y el mantenimiento, a través de una gestión



Cableado de fibra HD Flex

de cableado novedosa que posiciona los cables troncales lejos de la parte trasera del armario, proporcionando un acceso optimizado para los movimientos y los cambios. A través de bandejas dentro del armario es posible soportar movimientos y cambios seguros. Ofrece también acceso a los cartuchos desde el frente o desde la parte posterior para las migraciones de 10G a 40G y 100G Ethernet.

'Nuestros clientes tienen que estar siempre reduciendo los costes por metro cuadrado y maximizando el uso de equipamiento activo que genere ingresos. El diseño flexible del nuevo sistema les permite conseguir esos objetivos', concluye

Implementando el primer Data Center, se aprende. Imagínese después de implementar

850

Aceco TI. Líder en infraestructura para Data Centers en América Latina. Entregamos 1 Data Center cada 4 días.

Aceco TI acumula una experiencia de más de 40 años y ya implementó más de 850 Data Centers en América Latina. La empresa cuenta con un equipo de más de 1200 profesionales, de los cuales 250 son ingenieros y arquitectos especializados en todas las disciplinas de un Data Center, ofreciendo soluciones "end-to-end" para todo el ciclo de vida de su Data Center: proyecto, construcción y mantenimiento. Aceco TI tiene las principales certificaciones nacionales e internacionales en productos, procesos y servicios, siendo la única certificada con ISO 9001 para soluciones "end-to-end" en América Latina.

aceco TI soluciones end-to-end

Algunos de nuestros clientes en LATAM: ARSAT - Argentina | Embratel - Brasil | SONDA IT - Chile | ETB - Colombia | ANDE - Costa Rica | CNT - Ecuador | Americatel - Perú | ANTEL - Uruguay | AFIP - Argentina | Ativas - Brasil | Minera Doña Inés de Collahuasi - Chile | Banco Agrario - Colombia | Calldda - Perú

Certificación de servicios

ISO 9001

End-to-End en América Latina

Certificaciones de proyecto y obra

Uptime Institute



Certificaciones de seguridad





TrippLite, mejores prácticas en eficiencia energética

Sam Atassi, vicepresidente de Ventas para América Latina y Caribe, explica: 'El año comenzó muy fuerte para nosotros y esperamos de mantener el mismo ritmo rápido del primer semestre durante todo el año. Estamos creciendo y ganando una cuota más grande del mercado. En 2015 ya hemos ampliado nuestras líneas de UPS, rack y PDU, y en los próximos meses vamos a lanzar algunos productos excitantes como gabinetes asegurados para cargar tabletas y Chromebooks y una nueva línea de unidades de aire acondicionado, con modelos autónomos y para hileras de equipos. Nos complace mucho expandir nuestra gama de soluciones e introducir nuevas innovaciones al mercado. Tenemos grandes expectativas para el resto del año. Nuestro



principal objetivo es seguir fortaleciéndonos para seguir siendo una referencia los próximos años que estemos en este negocio. Ya contamos con tres centros regionales de entrenamiento y demostración en Managua, Bogotá y Santiago, y dentro de nuestros planes está seguir haciendo énfasis en los entrenamientos tanto en materia técnica como comercial.

'La eficiencia energética sigue siendo una prioridad mientras las demandas de energía siguen aumentando, especialmente teniendo en cuenta que el consumo de energía de los centros de datos representa alrededor del 25% de los costos totales de operación. Y como mencioné antes, disponibilidad y escalabilidad son asuntos clave para muchos clientes. Nuestra oferta de sistemas UPS ha evolucionado para cumplir con

estas necesidades.

'Otro requerimiento que vemos con mucha frecuencia es monitoreo y control remoto – administradores de TI quieren tener la capacidad de monitorear sus sistemas en todo momento, desde cualquier lugar. Es también importante que puedan reiniciar dispositivos bloqueados y hacer otras tareas administrativas remotamente para minimizar tiempos muertos y evitar llamadas caras de servicio durante horas no laborales. Respondemos a estas demandas con PDUs, KVMs, y soluciones de software como PowerAlert. La seguridad también es una grande preocupación para muchos clientes, y la primera línea de defensa para una red es su seguridad física, que logramos con racks asegurados que cumplen con las normas de PCI.'



Sam Atassi, vicepresidente de Ventas para América Latina y Caribe

EtherPower, equipos de control ambiental

EtherPower presenta su portfolio de soluciones para el monitoreo y control de las variables de ambiente dentro de un datacenter. A nivel equipos, su línea SUN fue desarrollada para brindar información remota y en tiempo real de las condiciones de trabajo de los equipos dentro de un DataCenter.

Estos modelos alertan ante variables de ambiente que puedan



dañar a sus equipos como es el caso de temperaturas elevadas o presencia de agua producto de descargas de los mismos equipos de frío instalados. Los equipos envían alertas por email, y el monitoreo se realiza de forma remota por WEB y por SNMP. Como productos no requieren ningún software propietario, ni licencias, además son simples de instalar y configurar. Desde un simple monitoreo de temperatura dentro de un Rack hasta el monitoreo completo del DataCenter.

Hitachi, el futuro está en la convergencia

Es interesante el empuje que está realizando Hitachi Data Systems en su sistema operativo SVOG. Este Storage Virtualization Operating System estará incluido en todos los equipos de la marca y permitirá afrontar la tendencia Cloud y la convergencia que están llevando a cabo las empresas.

Daniel Reggiani, gerente de Soluciones y Productos para Cono Sur, apunta: 'Estamos notando que cada vez más en la región, las decisiones finales no se toman por el precio, sino que se busca la mejor tecnología que la empresa pueda acoplar dentro de su presupuesto. Justamente, un diferencial de la propuesta de Hitachi Data Systems, es que ahora todas las funcionalidades que estaban

dedicadas al segmento high-end desaparecen para dar paso a un único sistema operativo que se presenta en todos los equipos.'

'En 2015 queremos ser igual de disruptivos que con el lanzamiento del año anterior. El anuncio va de la mano de la unificación del sistema operativo para toda nuestra línea de productos, con lo que virtualmente borramos la línea entre mid range y high end, ya que todos nuestros equipos tienen las mismas funcionalidades, todos manejan el mismo sistema operativo y eso genera que las posibilidades sean infinitas para este mundo del datacenter. Gracias a SVOG, podemos asignar máquinas virtuales de almacenamiento, con lo que se pueden simular más

máquinas virtuales. Es decir, el storage

se presenta como una máquina de Hitachi sin discontinuar el servicio a la hora de migrar los datos.'

'Otra funcionalidad interesante es que al hablar de máquinas virtuales, nada impide que se conecten 2 a distancia, y se presenten como una en activo-activo. Las aplicaciones escriben en ese recurso virtual, pero que son dos recursos físicos distintos, todo desde una misma controladora. Gracias a SVOG hoy armar esquemas de activo-activo es fácil ya que el administrador lo ve como uno solo', concluye.



Daniel Reggiani, gerente de Soluciones y Productos de Cono Sur

Innovación, creación y desarrollo

RACKS
GABINETES
ACCESORIOS
FIBRA ÓPTICA

para infraestructura de TI

Tecnología aplicada
para resolver sus necesidades

www.qualitytechsrl.com.ar

Llega Datacenter Dynamics Convergence a Perú



José Luis Friebe, CEO de Datacenter Dynamics Group

Gran despliegue está realizando **DatacenterDynamics** con su evento *Converged Perú 2015*. Enfocado en las nuevas tendencias TI como Cloud Computing, Ciberseguridad y DCIM, la cuarta edición del congreso internacional será el 7 de julio en Lima.

Entre otros ponentes internacionales estarán aportando su experiencia **Robert Sullivan**, conocido como Dr. Bob, un gurú de los centros de datos que creó el concepto de pasillo frío/pasillo caliente. En esta ocasión, se centrará en las claves para mejorar las infraestructuras heredadas y lograr que sean a prueba de futuro. También expondrá **David Gallaher**, que viene del *National Snow and Ice Data Center* (NSIDC), un data center que gestiona datos meteorológicos para la NASA, y nos hablará del camino que les llevó a lograr una increíble optimización energética.

Entre los oradores nacionales se destacan **Marcelo Martínez**, Jefe de Infraestructura

Tecnológica en **Credinka**, quien abordará la experiencia de su institución en el proceso de virtualización, los retos que han debido superar y el papel que ha ejercido el departamento de TI durante el proceso. Representando a **Mínera Antamira** estará **Averlardo Catacora**, Ingeniero de Sistemas que recientemente ha implantado un proceso de monitoreo de la información en tiempo real que ha permitido mejorar la calidad de los datos y por último, **Roberto Contreras**, Jefe Corporativo de Seguridad de la Información en **AJE Group**, que hablará de seguridad en la nube.

Cloud Computing, Ciberseguridad o DCIM, Perú encara la era de la convergencia de TI donde resulta fundamental conseguir

En México, DatacenterWeek

DCDynamics no se detiene. La propuesta en México será la más agresiva de los últimos años, ya que bajo el lema "Más que un evento, una experiencia" la propuesta se enmarcará bajo el concepto MexicoDatacenterWeek. Incluirá cinco grandes eventos: la 7ª edición del DCD Converged México, el



DatacenterDynamics Converged 2014 en Lima

evento de referencia de los centros de datos mexicanos, la 2ª edición de Mission Critical Security Summit, en el que se aborda la ciberseguridad de las infraestructuras críticas con el objetivo de crear una estrategia de seguridad unificada, la 4ª edición de los DCD Latam Awards, considerados como los *Oscars* de la industria de los centros de datos.



evento de referencia de los centros de datos mexicanos, la 2ª edición de Mission Critical Security Summit, en el que se aborda la ciberseguridad de las infraestructuras críticas con el objetivo de crear una estrategia de seguridad unificada, la 4ª edición de los DCD Latam Awards, considerados como los *Oscars* de la industria de los centros de datos.

ESTRATEGIAS TECNOLÓGICAS PARA OPTIMIZAR RESULTADOS

- SEGURIDAD DIGITAL
- REDES DE DATOS
- REDES FIJAS
- REDES MÓVILES
- ENERGÍA
- ILUMINACIÓN



info@publiredes.com.ar 011.4784.4224 www.publiredes.com.ar

Provincia NET, servicios de hosting y colocation



Santiago Montoya, presidente de Grupo Provincia

Provincia NET es una empresa argentina que brinda servicios de datacenter. Hace poco tiempo obtuvo la certificación ISO 9001:2008 además de consolidar su centro de datos como Tier II.

Publiredes, versatilidad en la provisión de servicios



El equipo comercial de Publiredes

Publiredes es una empresa argentina que brinda servicios de asesoría, diseño y construcción, de sistemas de generación de energía eléctrica Cono Sur. Se destaca por tener un departamento de ingeniería independiente con gran especialización en el sector eléctrico y ejecutar proyectos con flexibilidad y confiabilidad.

Afirma **Andrés Liberatore**, gerente comercial: 'Somos un integrador de tecnologías de gran versatilidad y conocimiento. Actualmente muchas empresas argentinas y extranjeras nos buscan por los servicios, tanto en la ejecución como en el diseño de proyectos, en los que buscamos aportar nuestro conocimiento y experiencia como un verdadero socio tecnológico con compromiso de resultado'.

'Un diferencial importante en nuestra empresa es que tenemos personal permanente para todos los proyectos, eso asegura que en desarrollos a largo plazo los ejecutivos, las caras de la empresa, sean siempre las mismas y desarrollemos una relación con nuestros clientes'.

'Entre los clientes con obras recientemente finalizadas se pueden destacar la migración a fibra óptica de **SoEnergy** empresa multinacional de Energía, la cadena nacional de supermercados **COTO**, para sus hipermercados de General Lavalle y el Botánico, en la Ciudad de Buenos Aires, donde hemos realizado la provisión y puesta en funcionamiento de la red de cabeado estructurado y fibra óptica junto a **Furukawa**. Por otra parte también nos ocupamos de implementar una red dedicada de cámaras IP con **Geovision**, una red de cámaras analógicas con Samsung, además del diseño y ejecución de los tableros de tensiones débiles, realizando la conexión de todos los puestos de checkpoint, balanzas, y atención al público'.

La novedad es que acaba de firmar un convenio para el desarrollo conjunto de actividades y para la comercialización de la oferta de soluciones **SAP** en Argentina. El objetivo de la alianza es que comercialice todo el portfolio de productos SAP y sumarse así al ecosistema de socios de negocios de la empresa.

Santiago Montoya, presidente, explica: 'Nos gusta remarcar que venimos creciendo muy rápido, es una satisfacción, ya estamos pisando fuerte en el mercado argentino y lo natural es que emerjamos

con fuerza hacia el mundo. Estamos entrando por la puerta grande en el universo de la tecnología y prueba de ello es el trabajo en conjunto que asumimos desde hoy con este gigante multinacional alemán que cuenta con una facturación mundial de más de 21 mil millones de dólares, más de 74 mil empleados, y presencia en 190 países, siendo Estados Unidos, España, México, Canadá, entre otros, sus mercados de exportación de servicios de valor agregado'.



>> Foro Regional de Líderes de Gobierno: Tecnología como Factor de Desarrollo y Despegue Regional

Más de 300 personas se hicieron presentes en el *VI Foro Regional de Líderes de Gobierno* de Argentina, organizado por **Usuaría** junto a **AKTIO**. Especialistas del sector público y privado, pertenecientes al Gobierno Nacional y Provincial de Argentina, Chile, México, Paraguay y Uruguay realizaron presentaciones de casos de éxito en la gestión pública para la difusión de buenas prácticas que brinden mayores beneficios sociales a la población.

El encuentro contó con la participación especial de **Aníbal Fernández**, jefe de Gabinete de Ministros de la Nación Argentina; **Daniel Scioli**, gobernador de la Provincia de Buenos Aires; **José Scioli**, presidente de **Desarrollo Argentino (DAR)**; **Esteban José Bullrich**, ministro de Educación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires; **Jorge Aguado**, director general de Tecnología Educativa del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires; **Silvina Batakis**, ministra de Economía de la Provincia de Buenos Aires; **Santiago Montoya**, presidente del Grupo Provincia; **Sandra Rouget**, directora general de Informática e Innovación Tecnológica de **ANSES**; **Marcelo Julio Cassino**, director general de Tecnología Informática y Comunicaciones del Ministerio de Economía y Servicios Públicos de la Nación Argentina.

Alejandro Ríos Diéguez, director gene-

ral de Proyectos de Gobierno Digital en la Secretaría de Función Pública de México: 'Nuestro *Decreto de Datos Abiertos* tiene como objetivo hacer que la información pública del gobierno se publique en formatos fáciles de acceder, utilizar y redistribuir para todos los mexicanos. Otro de los proyectos tecnológicos que estamos desarrollando es la *Ventanilla Única Nacional*, la cual integra todos los trámites públicos en solo un portal de acceso, pruebas piloto de software público e iniciativas para el Gobierno Abierto.

David Ocampos, ministro ejecutivo de la Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación **SENATICs** de Paraguay: 'Es importante identificar los retos para nuestro gobierno digital y uno de ellos es ofrecer herramientas para la ciudadanía y la gestión pública de datos, conectividad de las instituciones públicas, infraestructura cloud y de computo, inclusión de las personas a través de la educación en tecnologías de la información y la comunicación, el acceso a wi-fi público y el achicamiento de la brecha digital.'

José Clastornik, Director Ejecutivo de



Eduardo Thill, Subsecretario de Tecnologías de Gestión de la Jefatura de Gabinete de Ministros de Argentina; Alejandro Ríos Diéguez, Director General de la Secretaría de la Función Pública de México, José Clastornik, director ejecutivo de la AGESIC de Uruguay, David Ocampos, Ministro Secretario de SENATICs Paraguay; y Juan José Dell'Acqua, director ejecutivo de Usuaría.

AGESIC de Uruguay: 'El compromiso de nuestro país con sus ciudadanos se enfoca en desarrollar la informatización del área médica, la digitalización de documentos y del 100% de los trámites gubernamentales. Tenemos una posición de liderazgo en la región y, recientemente, emitimos una nueva cédula de identidad electrónica con firma digital.'

Eduardo Thill, Subsecretario de Tecnologías de Gestión de la Jefatura de Gabinete de Ministros de Argentina: 'En la actualidad estamos viviendo un importante cambio generacional y eso se ve reflejado en el impacto social de la educación tecnológica. Realizando inversiones en seguridad e infraestructura, el país se encontrará en proceso de cambio en políticas de Firma Digital para lograr la identificación del firmante de forma transversal.'



Héctor Iglesias, director general del Ministerio de Economía y Finanzas, junto a Luciano Ciotti, director de Informática, y Horacio Arroyo, Coordinador TI, ambos del INDEC



Instituto Nacional de Tecnología Industrial: Juan Jose Arroyo, gerente general, Alejandro Greca, líder de Proyectos, y Juan Carlos Aranda, programador de Software



Juan Carlos Boraga, líder de Proyectos, y Diego Guisande, supervisor de Relaciones Internacionales, ambos del Ministerio de Trabajo de la República Argentina, junto a Claudio Román, coordinadora de Tecnología de la Jefatura de Gabinete de Ministros



Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires: Cecilia Nogueira, coordinadora de la Comisión Provincial, Andrea Suárez, asesora de Ministro, y Erica Farcic, directora de Coordinación Técnica



Cámara de la Industria del Calzado: Alberto Sellaro, presidente, Oscar Renzulli, gerente de Operaciones Técnicas, y Horacio Moschetto, secretario general.



Leonardo Gallego, gerente de Infraestructura, y Guillermo Bosco, gerente de Operaciones, ambos de Blink, junto a Maricel Etchegaray, Core Developer del Correo Argentino



EXECUTIVE

Incluso lo mejor puede ser mejorado

Presentamos Executive, una plataforma integral de atención para empresas

- Atención especializada de venta y post venta
- Ofertas a la medida de cada empresa
- Eventos de relacionamiento

Evolucionamos para potenciar tu negocio

Personal

TELECOM