

Tecnologías de Información y Comunicaciones para la Empresa

# GERENCIA

Año XVIII, N°227 / Edición DICIEMBRE 2017

(Síguenos en [@RevGerencia](#) y [Revista Gerencia](#))

## "La innovación nace con los clientes"

**Daniel Kennedy**, Vice President Digital Banking, Scotiabank Chile



**ESPECIAL**  
CALL Y CONTACT  
CENTERS *pág. 18*

FRANQUEO CONVENDIDO P.R.S. EXT.A. N° 519 FECHA: 18 - 8 - 93 AGENCIA: STGO. 1 / Av. Sucre 2235 Nunoa Santiago Chile - Código Postal 7770202 - Fono: 224335500 E-mail: prensa@emb.cl

# TC20 – TC25

Dispositivos Industriales para una Clase Empresarial



El dispositivo móvil TC20 –TC25 se diseñó para escanear más rápidamente, contar con la energía para durar más tiempo y resistir el exigente uso laboral comparado con un equipo celular de uso masivo.

No es una computadora móvil cualquiera. Es la ventaja competitiva que necesita su negocio para superar y adelantarse a la competencia. Además, con LifeGuard para Android, puede simplificar el proceso de proteger y actualizar el sistema operativo cuando sea más conveniente sin afectar su operación.

**Modelo TC25:** 3G, 4G, Wi-Fi, Bluetooth / **Modelo TC20:** Wi-Fi, Bluetooth



# Call y Contact Centers

## El reto de la experiencia al cliente

Un mercado cambiante, abierto a sumar nuevas tecnologías y con un foco cada vez más centrado en mejorar la experiencia de los clientes, pero con retos en integración, es lo que define a la actual industria de Call y Contact Centers. En esta edición de Revista Gerencia, revisamos el actual panorama de este mercado, junto a la perspectiva de destacados proveedores que analizan los avances y desafíos del sector, compartiendo propuestas para enriquecer finalmente la experiencia del cliente.

Adicionalmente, en nuestra sección "Visiones" entrevistamos a Daniel Kennedy, Vice Presidente de Digital Banking de Scotiabank Chile, quien remarca la importancia de innovar con el foco en el cliente, las particularidades de los "Millennials" chilenos, así como la filosofía de trabajo con que esta entidad desarrolla su Banca Digital.

También destacamos la Cena Anual de la Industria de Software y Servicios 2017, y los temas que allí se abordaron, reflejando el trabajo de este sector y resaltando el lanzamiento de la marca digital de nuestro país "Chil3, a digital country\_", iniciativa impulsada por Chiletec junto a ProChile, que busca posicionar a Chile como una nación latinoamericana líder en temas digitales.

En nombre del equipo de Revista Gerencia, le deseamos unas felices fiestas de fin de año, esperando que 2018 venga cargado de éxitos en materia de proyectos TI.

### El Equipo Editorial

#### Director General

José Kaffman  
[jkaffman@emb.cl](mailto:jkaffman@emb.cl)

#### Directora de Arte

María Paz Barba  
[paz@emb.cl](mailto:paz@emb.cl)

#### Directora Editorial

Marcela Contreras  
[mcontreras@emb.cl](mailto:mcontreras@emb.cl)

#### Subeditor

Marcelo Ortiz  
[mortiz@emb.cl](mailto:mortiz@emb.cl)

#### Periodista Responsable

Carol Oliva  
[coliva@emb.cl](mailto:coliva@emb.cl)

#### Periodista

Karina Espinoza  
[kespinoza@emb.cl](mailto:kespinoza@emb.cl)

#### Diseño

Juan Carlos Cuevas  
Carolina Gisla  
Leonardo Barrera  
Miguel García  
Camila Hayes

#### Gerente de Producto

Gonzalo Arancibia  
[garanci@emb.cl](mailto:garanci@emb.cl)

#### Impresión

A IMPRESORES



#### Publicación de Editora

Microbyte Ltda.  
Av. Sucre 2235, Ñuñoa,  
Código Postal 777020  
Tel: 22433 5500  
[prensa@emb.cl](mailto:prensa@emb.cl)

## GERENCIA

Derechos reservados. Se prohíbe la reproducción total o parcial, por el método que sea, sin la previa autorización del editor.

## Avisadores

23		9	
35		25	
11		29	
53		21	
T3		5	
31		41	
37		T2	
59		45	
63		12	
15		47	
39		19	
43		T4	
7			



18

## Especial Call y Contact Centers

El reto de la experiencia al cliente

24 Grupo New Border

26 Wittel

### Artículo

27 Dos grandes unidos para entregar beneficios a sus clientes

### Empresas

36 BSI Group

38 Hikvision

40 Huawei

### Mirada TI

28 Chile, país digital

30 Los desafíos para transitar hacia la Industria 4.0

44 Cómo alcanzar una gestión de riesgos efectiva

46 Cómo administrar las diferentes fuerzas generacionales de trabajo

48 Colaboración, la clave en el mundo empresarial actual

### Seguridad & Protección de Datos

50 Ciberataques a nivel mundial y en Chile

51 ¿Qué es el BEC y cómo evitar ser víctima de él?

52 El costo del compromiso de la seguridad

54 Noticias

### Empresa Móvil

56 Noticias

6 Actualidad

17 Tips TI

58 Novedades

64 Datos



## 32 Visiones

Daniel Kennedy, Vice Presidente de Digital Banking de Scotiabank Chile:

**“No se puede innovar a puertas cerradas, la innovación nace con los clientes”**

## 16 Eventos

Cena Anual de la Industria de Software y Servicios 2017



## Artículos

Las redes sociales ahora también son tiendas en línea



49



42

El perfil del trabajador en la era de la colaboración

# Soluciones para el sector Educación

Descubriendo nuevas  
maneras de enseñar



Edu Card



Aula Inteligente



Mejora tus procesos,  
Mejora tus resultados



Centros de Impresión



Alineando TI  
con su Institución



Sistemas  
Cognitivos



**Ricoh Chile S.A.**  
Rosario Norte 532 Of. 301- 1401  
Las Condes, Santiago  
Tel. 600 360 9000  
marketing@ricoh.cl  
[www.ricoh.cl](http://www.ricoh.cl)

## Epson Chile destaca en Festival Internacional Tour Inacap 2017

Epson Chile fue invitado a participar en una nueva versión del Festival Internacional Tour Inacap 2017, actividad organizada por el área Diseño & Comunicación de Inacap y que tiene como tema central la “Revolución Tecnológica”, abordada desde la vereda del diseño.

Sergio Civile, Gerente Regional de Negocios Textiles para Latinoamérica en Epson y experto en tecnologías de impresión en textiles, abrió la jornada en la sede Inacap La Serena con el workshop “Tecnología Aplicada en Nuevos Textiles”, enseñando a los alumnos de la carrera de Diseño y Vestuario de Inacap sobre la técnica de sublimación, para luego dar inicio a un taller de trabajo.

“Fue una muy buena experiencia, donde pudimos mostrar en la práctica cómo se implementa la tecnología en producciones textiles. La idea era explicar el proceso para que, posteriormente, cada alumno hiciera sus diseños, los cuales fueron sublimados con tecnología Epson. Quedaron muy sorprendidos con los colores y el trabajo en tela”, afirmó Civile.

Luego, en el Hotel Enjoy de Coquimbo se realizó el desfile “Pasarela Internacional”, donde participaron la marca ModaLab del área Diseño & Comunicación de Inacap, una selección de alumnos de último año del centro de formación, algunos outfits de Paris y el Desafío Epson - Inacap.

La unión de Epson e Inacap se seguirá viendo en las tres sedes donde la entidad educacional posee carreras relacionadas con el Diseño -ya sea Gráfico o de Vestuario-, como lo son La Serena, Temuco y Santiago.



Equipo de Covenco en Congreso DCD Chile.

## Covenco presenta su propuesta de servicio en 7ª Edición de Congreso DCD Chile

Dejando atrás el paradigma de que para mejorar la continuidad operacional se requieren grandes inversiones, Covenco transmitió todo el potencial de su oferta de servicio de soporte de infraestructura, a los asistentes a la 7ª Edición Congreso DCD - Chile, que tuvo lugar en Espacio Riesco, el pasado miércoles 15 de noviembre. Su propuesta, basada en el alargue de la vida útil de la infraestructura, permite obtener significativos ahorros, manteniendo la continuidad operacional, un elemento altamente crítico sobre todo a nivel de data centers, con contratos de servicio que aseguran su respaldo. Según destacó Vicente Brunet Münnich, Gerente General, “al ser independientes de marcas podemos llegar con la solución real que necesita el cliente, pues no estamos ‘casados’ con introducir una tecnología en particular”. Asimismo, el ejecutivo afirmó que en su propuesta destaca su flexibilidad, red de proveedores global, stock local garantizado, lo que le permite dar rápidos tiempos de respuesta, convenientes precios y alto nivel de servicio.

## eBD junto a IPC presentan a sus clientes soluciones de última generación para mesas de dinero

En la terraza del Hotel Solace, e-Business Distribution (eBD), presentó a sus clientes del sector financiero, lo último para las comunicaciones de las mesas de dinero de IPC Systems.

La presentación estuvo a cargo de Vanessa Higuera, Channel Support Manager para Latinoamérica de IPC Systems, Jaime Vásquez Gerente Comercial de eBD y una demo en vivo con Mauricio Figueroa, experto en mesas de dinero.

Vanessa Higuera indicó que “eBD ha demostrado un importante conocimiento del mercado, agregando valor a la oferta y al portafolio de productos de IPC Systems, lo que es muy importante para la marca. Hoy en día eBD cuenta con la base instalada más grande del mercado chileno, con más de 500 posiciones, lo que lo convierte en un partner ideal para el desarrollo de nuestros negocios”.

El encuentro culminó con un ameno cóctel entre los asistentes.





# HUAWEI

Puerto Montt



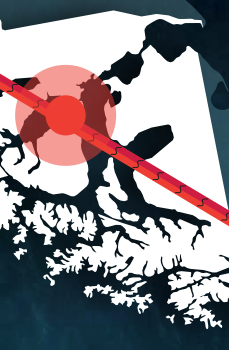
Tortel



Punta Arenas



Puerto Williams



Fibra Óptica

“Estamos muy orgullosos de aportar al **DESARROLLO DIGITAL DE CHILE** al construir el **PROYECTO DE FIBRA SUBMARINA** más austral del mundo y permitir **ACORTAR LA BRECHA DIGITAL** de las zonas extremas del país”

**Marcelo Pino**

Gerente de Asuntos Corporativos Huawei

¡**3.000 km de fibra óptica submarina** para conectar a la Región de Magallanes y la Patagonia con el resto de Chile y el mundo!

¡POR UN CHILE MÁS Y MEJOR CONECTADO!



HUAWEI

CONNECTING THE FUTURE

[www.huawei.com/cl/](http://www.huawei.com/cl/)

# NOMBRAMIENTOS DEL ÁREA TI



Fernando Abadie Herrera.

## eBD designa Jefe de Service Manager

eBD nombró a Fernando Abadie Herrera como Jefe de Área Service Manager. Ingeniero de Ejecución Electrónico y Especialista en Telecomunicaciones titulado en la Fuerza Aérea de Chile, cuenta con certificaciones en Genesys y NICE, así como una vasta experiencia en implementación de proyectos e integraciones en pequeñas, medianas y grandes corporaciones, manteniendo la relación permanente con el cliente en la postventa. En los últimos años ha trabajado en integración de sistemas de grabación World Class con la mayoría de los vendedores de PABX como Alcatel, Avaya, Cisco, Siemens, etc., siendo testigo de la evolución TDM a VoIP, donde se permite la integración con mayores facilidades incorporando el CTI como actor importante en el control del flujo de información de audio IP.



Allan Alford.

## Forcepoint nombra nuevo Director de Seguridad de la Información

Forcepoint anunció que Allan Alford se ha integrado a la compañía como Director de Seguridad de la Información (CISO).

Alford dirigirá el programa de seguridad corporativa y gobierno de Forcepoint, incluyendo la implementación de la iniciativa de protección de usuarios y datos internos de la compañía, que cubre a los 2.700 empleados en todo el mundo. Como CISO su principal responsabilidad será liderar los esfuerzos de cumplimiento y certificación para las ofertas de seguridad y socios de Forcepoint, con el fin de integrar las mejores prácticas y aprendizajes del mundo real para el desarrollo de productos de seguridad.



Patricia Pisano.

## Xerox anuncia Gerente de Negocios de Comunicaciones Gráficas

Patricia Pisano se convirtió en la nueva Gerente de Desarrollo de Negocios de Comunicaciones Gráficas para Xerox Latinoamérica, siendo responsable de guiar y afianzar el compromiso con sus partners de negocio, a fin de otorgar las soluciones gráficas más avanzadas a nivel regional para Ecuador, Perú, Chile y Argentina. Para la ejecutiva, quien cuenta con una amplia trayectoria de más de 10 años dentro del rubro, este reto significa desarrollar estrategias de negocio para el crecimiento de sus socios estratégicos, quienes puedan contar con herramientas, soluciones, equipos y tecnología de punta, para avanzar en el rubro de las artes gráficas.



Francisco Pecorella.

## Asume Chief Innovation Officer de everis Chile

El ejecutivo Francisco Pecorella se suma al equipo de everis Chile con el objetivo de continuar ayudando a sus clientes en el desarrollo, implementación y gestión de actividades de innovación para seguir apostando por la disrupción en los nuevos modelos de negocio del mundo. Adicionalmente, apoyará a everis en su rol activo en el desarrollo del país, a través de la generación de conocimiento para compartir con la comunidad académica y la sociedad.

El profesional es Licenciado en Computación de la Universidad Central de Venezuela, con especialización en Redes y Telecom. Además posee un MBA de la Universidad Metropolitana del mismo país.



Felipe Stutz.

## Nuevo Director de Soluciones de Orange Business Services

Como Director de Soluciones de Orange Business Services para Latinoamérica asumió Felipe Stutz, con la misión de liderar al equipo de especialistas en soluciones de la Región, donde su prioridad es implementar la estrategia de la marca en Latinoamérica, con un enfoque en aplicaciones de conectividad, incluyendo SDN y SD-WAN, colaboración y espacios de trabajo colaborativos, y servicios de integración de infraestructura de TI. Anteriormente y durante 6 años, Stutz se desempeñó como Responsable del Desarrollo de Negocios de Soluciones de Red en América Latina. En esa posición fue encargado de liderar la estrategia de crecimiento de negocio de Orange Business Services.

## McAfee premia a Nastec como Strategic Technical Partner of the Year Latin America

En su tradicional McAfee Americas Partner Awards 2017, el pasado martes de 17 de octubre, en Las Vegas, EEUU, la marca reconoció el desempeño y trabajo sobresaliente de sus socios. Este año, 19 empresas fueron seleccionadas entre los miles de partners con los que trabaja la marca, todos los cuales llevan a la práctica los tres pilares fundamentales del Programa de Socios de McAfee: relaciones estratégicas, asociaciones rentables y resultados para los clientes.

Con el galardón Strategic Technical Partner of the Year, Latin America, fue premiada en la oportunidad Nastec SPA, destacada empresa de servicios de seguridad de la información.

Cabe destacar que los socios recibieron una variedad de premios basados en su compromiso con la estrategia comercial de McAfee. Esto incluye la construcción de ecosistemas fuertes, la dedicación a los clientes, la entrega de estrategias de comercialización ejemplares, yendo más allá en nombre del servicio a la comunidad, así como la demostración de competencia técnica y el desarrollo exitoso de servicios administrados.

Según destacó McAfee, “los socios son parte integral de nuestro éxito y lideran el camino para que todo nuestro canal mejore y entregue resultados de alta calidad a los clientes. Al trabajar juntos, podemos ofrecer mejores soluciones que benefician a nuestros clientes con una mayor protección, tiempos de implementación más rápidos y costos reducidos”.



Fernando Quintero, McAfee Latin America VP & General Manager; Daniel Astudillo, Gerente General de Nastec; Richard Steranka, McAfee Head of Global Channel Sales and Operations; Bill McAllister, McAfee Senior Vice President Americas Sales; Ken McCray, McAfee Channel Sales and Operations for the Americas.

 **Nastec**

**MPOWER**  
CYBERSECURITY SUMMIT  
LAS VEGAS, OCTOBER 17-19

Strategic Technical  
Partner of the Year, Latin  
America - NASTEC SPA

Padre Mariano 210, Of. 1001  
Providencia, Santiago  
+56 2 3223 7706  
contacto@nastec.cl

www.nastec.cl

## Temenos irrumpe en el desarrollo de la banca digital en Chile

Temenos, empresa especialista en el desarrollo de software para la industria financiera, realizó su tercer evento anual en el país, “#ConnectedWorld”. Expertos y representantes del mercado local se reunieron en el Hotel W para analizar los desafíos que implica para los bancos migrar hacia lo digital a partir de la transformación progresiva del “core” bancario y hacer de esta una plataforma más abierta para poder integrarse al nuevo ecosistema de soluciones en el mercado, como ocurre con el cloud computing. Asimismo, la banca digital entrega a las instituciones financieras la posibilidad de usar mejor la información con la que ya cuentan para convertirse en destacados asesores y proveedores de servicios relevantes de sus clientes.

Según datos de Temenos, 41 de los 50 bancos más importantes en el mundo ya han hecho inversiones en digitalización junto a la compañía y, gran parte de ellos, ya está viendo resultados positivos como, por ejemplo, la mejora en los tiempos de actividad de sus clientes en un 100% durante 2016. Como seguimiento a estos primeros pasos, actualmente, el 80% de los bancos está buscando reemplazar sus actuales plataformas de servicio durante los próximos cinco años, como un paso fundamental para la transformación digital.

## S&A Consultores forma alianza con Commvault

En un desayuno con clientes, S&A Consultores formalizó su nueva alianza estratégica con Commvault, marca especialista en data management. En virtud de este acuerdo, la compañía integrará la tecnología de la marca en sus proyectos.

Según destacó Enrique Valerio, Channel & Alliance Manager de Commvault, “buscábamos ampliar nuestra llegada al mercado con un partner con un enfoque en soluciones, más que en productos en específico, que nos permitiera integrarnos de forma flexible, que es precisamente el énfasis de nuestra oferta de data management, la cual permite guardar, proteger y gestionar los datos acorde a políticas, donde quiera que se encuentren: dispositivo, nube, etc. Agregó que es precisamente esa flexibilidad que provee en el manejo de datos uno de los atributos que es reconocido en la marca por las principales consultoras de mercado.

“Escogimos a S&A Consultores como partner por su posicionamiento en el mercado, completa oferta y amplia capacidad de entregar servicios de todo tipo, y tenemos muy buenas proyecciones de esta alianza”, indicó el ejecutivo. Por su parte, Ximena González, Gerente Comercial de S&A Consultores, señaló que “buscamos siempre responder a los problemas de cada cliente: estudiamos sus necesidades y luego diseñamos la mejor solución acorde



Enrique Valerio, Channel & Alliance Manager de Commvault;  
Ximena González, Gerente Comercial de S&A Consultores.

a sus requerimientos y presupuesto. Esto, junto a nuestra experiencia en la industria, nos permite ser competitivos. Vemos un tremendo potencial en los servicios que podemos desarrollar en torno a esta gran herramienta que cubre una serie de necesidades de gestión, respaldo y recuperación de datos, que los clientes requieren”.

## Disponible libro con los mejores consejos de los principales profesionales de servicio al cliente del mundo

Ya está disponible en Amazon “30 Advices from 30 Greatest Professionals in CRM and Customer Service in the World”, que reúne, tal como su nombre lo indica, consejos de los 30 mejores profesionales en CRM y servicio al cliente en el mundo, incluyendo a dos referentes en



la materia, como son Don Peppers y Heverton Anunciacao y, en representación de Chile, Rodrigo Navarro, Director de OTS Consulting y Director Académico de diplomados, conferencias y congresos, profesional con vasta experiencia en esta industria.

El libro busca compartir experiencias en temas como omnicanalidad, servicio al cliente, CRM, Business Intelligence y legislación para el sector de call y contact center.

En la publicación, Rodrigo Navarro, Co-Autor, plantea su visión del desafío del servicio y experiencia al cliente, en la era de la transformación digital, destacando que lo importante aquí es que los CEOs de las empresas comprendan que la orientación al cliente es mucho más que una tecnología, una capacitación al equipo de trabajo, una certificación, un proceso de externalización y la implementación de un sistema de puntos. “Son todos esos elementos integrados y alineados a través de un ‘Modelo de Atención al Cliente’ previamente diseñado, los que permiten generar una estrategia de foco en el cliente. Es la capacidad de una organización de cautivar a sus clientes, tal como lo hace una orquesta sinfónica cuando interpreta armónicamente una obra de Beethoven. Debemos llegar al corazón de nuestros colaboradores si queremos producir un impacto real y perdurable en el servicio y experiencia al cliente. Y si se trata de una gran organización, todos los niveles directivos son llamados al desafío de integrarse y transformar la organización”, concluyó. La versión digital está disponible en <https://goo.gl/kQLeKK> y la edición impresa en <https://goo.gl/oixUcA>

## Roadshow de Dahua destaca tecnología para Smart Building y Safe City

Con la invitación a explorar las tecnologías líderes en seguridad a nivel mundial, Dahua Technology realizó su Roadshow en Chile, el pasado 14 de noviembre en el Hotel Sheraton, con la masiva presencia de integradores, distribuidores y clientes finales. Según destacó Qian Hongming, Gerente General, “buscamos entregar soluciones innovadoras para desarrollar este mercado”. En este sentido, dos conceptos fueron claves en la tecnología presentada en esta jornada: Smart Building (edificio inteligente) y Safe City (ciudad segura). Ambos permiten integrar una serie de aplicaciones en una solución global que facilita la administración desde una sola plataforma. Según detalló Jorge Lampidis, Ingeniero de Soporte Técnico Chile de Dahua, “Smart Building incorpora, por ejemplo, control de acceso, video portero, CCTV y alarmas, mientras que Safe City posibilita integrar el centro de almacenamiento de datos, centro de despacho, equipos con GPS, sistema de SOS, CCTV IP en toda la ciudad y cámaras de tráfico lectoras de patentes, que permiten generar listas negras y así activar alertas, todo esto vinculado en una plataforma para hacer la gestión central y tener una ciudad segura”.

Para Camilo Rogeles, Ingeniero de Soporte Técnico Uruguay y Paraguay, la ventaja de Dahua es precisamente esa: evitar equipos disgregados, permitiendo gestionar todo el equipamiento y la seguridad bajo una misma plataforma. “Como compañía la mitad de los RRHH, cerca de 6.000 personas, corresponde a ingenieros que trabajan en el desarrollo constante de mejoras y nuevas tecnologías. A esto se suma, un buen nivel de soporte y tiempo de respuesta, lo que nos ha permitido posicionarnos como N°1 a nivel nacional en la venta de soluciones de seguridad”, agregó.



Gonzalo Corro, Project Manager; Camilo Rogeles, Ingeniero de Soporte Técnico Uruguay y Paraguay; Jorge Lampidis, Ingeniero de Soporte Técnico Chile; Qian Hongming, Gerente General; Zhu Yiwen, Gerente de Marketing de Latinoamérica.

## Tu mejor equipo v/s calidad y precio

**Hisense**  
2018 World Cup Official Sponsor



FIFA WORLD CUP  
RUSSIA  
2018



**B**  
**BARTECH**  
TECNOLOGIA E INGENIERIA

### HM518 Rugged Tablet POS System

**Hisense**

- Tablet touch screen (Bezel Free) 10.1" / Capacitiva.
- Ideal para puntos de venta / Innovación en POS.
- Compatible con dock Station / Wi-fi / integra lector de códigos de barra / MSR 3 Track / NFC.
- Soporta WIN 8.1 / WIN 10 / Android.



### HK570 All-In-One\*

**Hisense**

- PC Touch Screen / Pantalla Resistiva - 15" TFT LCD (Led Black Light).
- Ideal para puntos de venta con integración de aplicaciones Touch.
- Cadenas de comida rápida / Restaurant.
- Soporta S.O.: WIN 7/ POS READY 7/ WIN 8.1 / WIN 10.



(Imagen incluye accesorios opcionales)\*

### HK718 All-In-One POS

**Hisense**

- Periféricos integrados de productos POS, diseño verdaderamente modular.
- Anti-óxido.
- Sin tornillos, sin ventilador, diseño completamente sellado.
- Impresora integrada.
- Multi-touch.
- Diseño de seguridad: diseño anti-estático.



## Upgrade celebra 30 años con gran fiesta aniversario

Para celebrar su aniversario Nº30, Upgrade invitó a sus clientes y partners a compartir una gala tecnológica en el centro de eventos Vista Santiago, el pasado jueves 2 de noviembre, donde la empresa integradora de soluciones informáticas repasó sus logros en estos 30 años, así como el foco con el que la compañía asumirá los retos de las próximas décadas. En la oportunidad, Roberto Inzunza, Gerente General de Upgrade, destacó que este tiempo ha sido una aventura, siempre con el reto de permanecer en un mercado donde es clave reinventarse constantemente. “Para proyectar nuestra compañía para los próximos 30 años, sin duda necesitamos cambiar, integrar nueva savia y conocimientos, así como las nuevas tendencias que el mercado busca: Inteligencia Artificial, robótica, Internet de las Cosas y cloud”.



En este contexto de renovación, anunció su retiro como Gerente General, cargo que asumirá Guillermo Morales, destacado ejecutivo de la industria TI. “Hoy celebramos, primero, el logro de cumplir 30 años de permanencia y con un crecimiento sostenido; segundo, agradecemos a nuestros clientes porque confían permanentemente en Upgrade; y tercero, celebramos los cambios que impulsaremos para enfrentar el mercado en los próximos años”, indicó el ejecutivo.

Por su parte, Adrián Alí, Director General de HP para el Cono Sur, enfatizó que “desde hace años Upgrade es un partner muy importante para la marca en Chile, y valoramos su seriedad para trabajar, su foco para invertir en tecnología y en sus clientes, su preparación para brindar servicios complejos, lo que no es común; y sobre todo su compromiso y lealtad con HP”.

En la oportunidad, Carlos Ibarra, Coordinador de Programa de Fortalecimiento para la Gestión de los Municipios del país, de la Subsecretaría de Desarrollo Regional, destacó su experiencia como cliente de Upgrade, y resaltó los tiempos de respuesta, logística y, principalmente, la vocación de servicio de este gran proveedor de tecnología.

## Softwares de Control de Bodega

**SBL** Sistema de Bodega Local

**SCB WMS** Sistema de Control de Bodega

**INVENT** Toma de Inventarios Batch/RF

**Movilidad en Logística**

**Kits incluyen:** Software · Capturadores · Impresora Móvil · Access Point

> Ventas > Arriendo > Servicio Técnico

## BSI Group aborda experiencias de Resiliencia Organizacional

El pasado martes 21 de noviembre, BSI Group -organización británica con presencia en Chile dedicada a la estandarización, aseguramiento y transferencia de conocimiento, y proveedor de soluciones para el cumplimiento de normas internacionales- se reunió con un grupo de entidades chilenas en el Hotel Cumbrés, para conversar sobre la Resiliencia Organizacional.



Eduardo Muñoz, Presidente BSI Group México & Latam, abordó este concepto y

compartió entre los asistentes algunos retos para lograr la resiliencia, así como casos reales que han enfrentado cada una de las organizaciones presentes de sectores como TI, servicios financieros, ingeniería, energía, lotería, transporte, logística y retail.

Las cerca de 18 organizaciones presentes intercambiaron experiencias a partir de incidentes originados en su mayoría por desastres naturales que pusieron en riesgo la continuidad de su operación y en algunos otros casos situaciones que resultaron de manera favorable por contar con buenas prácticas basadas en estándares internacionales.

BSI continuará realizando este tipo de eventos con la finalidad de contribuir al fortalecimiento de las organizaciones chilenas.

## “IBM Sin Límites” aborda retos de la infraestructura para soluciones cognitivas

Actualmente las compañías enfrentan la necesidad de reinención de la infraestructura de TI para acompañar a la era cognitiva, la que debe ser capaz de capturar, proteger, almacenar y distribuir los datos para responder a las demandas de los nuevos servicios.

Esto es lo que pudieron experimentar los asistentes al evento “IBM Sin Límites”, realizado el



pasado martes 14 de noviembre, donde la compañía hizo hincapié en el desafío de migrar a la nube híbrida, en la integración de tecnologías de inteligencia cognitiva y aplicaciones capaces de llevar a otro nivel el manejo de la data en beneficio del negocio.

## Ricoh Education Summit destaca cómo transformar la manera de educar y aprender

En el Hotel Icon, el pasado 16 de noviembre, se efectuó la nueva versión de Ricoh Education Summit 2017, que abordó las novedades y tendencias que otorga la transformación digital en el sector de la educación. En este contexto, se dieron a conocer software de gestión para que los profesores puedan corregir los exámenes en línea, y soluciones físicas de control de acceso y videoconferencia, para que los alumnos puedan tener pizarras interactivas y poder aprender de una forma más entretenida.

Dentro de la propuesta de Ricoh destacó Watson, un sistema cognitivo de Business Intelligence que tiene como base la tecnología de IBM, “en esta oportunidad estamos poniendo énfasis en los asistentes virtuales cognitivos, que permiten dar acceso a información de manera rápida, con un motor de lenguaje natural”, aseguró Matías Eillman, Advance Services Account Executive de la marca.

En la oportunidad, Cristian Molina, Solutions Specialist Engineer de Ricoh, se refirió a esta innovadora solución como una especie de profesor virtual, que para los más pequeños se ofrece en formato de robot, mientras que para los estudiantes de enseñanza media o universidades, a través de un dispositivo inteligente. “La idea es romper el paradigma de la educación tradicional, mediante tecnología que facilite y haga más atractiva la forma de educar para los profesores, y el aprendizaje para los niños”, comentó el ejecutivo.



Matías Eillman, Advance Services Account Executive; Cristian Molina, Solutions Specialist Engineer; ambos de Ricoh.

## Dimacofi publica su Reporte Integrado 2016

Reafirmando su compromiso con la sustentabilidad, Dimacofi publicó su Reporte Integrado 2016, bajo el estándar del GRI G4 Core y de la Superintendencia de Valores y Seguros.

El documento destaca los 90 años de vida de la empresa, junto con los principales hitos de 2016, como la llegada de HP, que se suma a las marcas que ya son parte de su negocio; la creación del área de Inteligencia Digital, que lidera todos los proyectos de digitalización y gestión documental; el nuevo canal de ventas online ([dimacofiequipos.cl](http://dimacofiequipos.cl)), y su adhesión a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) de Naciones Unidas, particularmente el Objetivo Número 12, sobre Producción y Consumo Responsable.



Asimismo, el reporte da cuenta a los grupos de interés de las principales acciones del negocio efectuadas en el país durante 2016, en los ámbitos social, económico y ambiental, destacándose el Programa de Reciclaje de Equipos Electrónicos, Disposición Final de Tóner y Reciclaje de Papel, iniciativas que buscan robustecer el compromiso con el medioambiente.

El Reporte Integrado es realizado por todas las gerencias de la compañía, en particular las gerencias de RRHH, Administración y Finanzas, Operaciones, Marketing y la Gerencia General.

El reporte 2016 está disponible en [http://www.dimacofi.cl/reporte\\_int2016.pdf](http://www.dimacofi.cl/reporte_int2016.pdf)

## Tecnovan resalta beneficios de Forcepoint Insider Threat

Tecnovan destacó las ventajas de Forcepoint Insider Threat (FIT), una innovadora solución que permite detectar cualquier comportamiento fuera de lo común en el “end-point”, alertando en tiempo real al momento de presentarse el evento.

“Si esta herramienta hubiera estado presente cuando se hizo masivo Wanna Cry, muchas empresas podrían haber detectado el problema y así evitar seguir siendo afectadas sin tener idea de lo que estaba ocurriendo”, explicó Juan Carlos Márquez, Oficial de Seguridad de Tecnovan. Esta solución actúa revisando las acciones que se ejecutan en el equipo durante todo el día y, mediante un análisis volumétrico, procesa estos datos, siendo capaz de determinar si el usuario está haciendo algo fuera de lo común en su equipo y generar una alerta, permitiendo tomar acciones rápidamente sobre el equipo con problemas. Detecta cualquier comportamiento anómalo de la empresa o el usuario, ya sea si el equipo está comprometido porque fue atacado por un hacker, virus o amenaza de día cero, etc., o a causa de que el usuario hizo algo fuera de lo común, sin intención o intencionalmente. “Por ejemplo, si un usuario envía normalmente 10 correos diarios, y un día envía 100 correos o comienza a descargar programas (que habitualmente no usa o necesita), se activa la alerta”, detalló el ejecutivo.

A diferencia de las soluciones que detectan la fuga de información (DLP), antivirus o antimalware, que se basan en firmas y solo detectan virus o códigos maliciosos, Forcepoint Insider Threat se basa en comportamiento. Adicionalmente, se puede configurar para grabar videos una hora antes y una hora después de todas las acciones realizadas en el equipo al momento de generarse el evento, dejando así la evidencia de si hubo o no intencionalidad del usuario (evidencia forense). Mayor información en [www.tecnovan.com](http://www.tecnovan.com)



Juan Carlos Márquez, Oficial de Seguridad de Tecnovan.

## Soluciones Orión es el primer Partner Premier en América Latina para cloud y Chrome de Google

“Recibir esta distinción de parte de Google para nosotros es un orgullo no solo por ser los primeros en América Latina, pues también significa la confirmación de que vamos por buen camino y nuestros clientes pueden sumar nuevos beneficios que impactan positivamente a su negocio día a día. Con este reconocimiento entramos a la selecta lista mundial de Premier Partner para Google Cloud Platform y Chrome y, además, en nuestro caso mantenemos esa denominación ya por cinco años consecutivos para la suite de colaboración G Suite”. Así resumió Francisco Quijano, Google Business Manager de Soluciones Orión, la importancia del nombramiento realizado por Google, que convierte a esta empresa chilena en la primera compañía de la Región en estar dentro de una categoría exclusiva definida por Google para los partners que tienen comprobada experiencia, excelencia y éxito en ayudar a miles de clientes en la implementación y utilización de sus soluciones y herramientas.

En concreto, este reconocimiento, añade Quijano, “finalmente se convierte en una ventaja para todos nuestros clientes, pues esta denominación implica que los Partners Premier recibimos entrenamiento continuo, apoyo y herramientas de implementación de Google, todo con el objetivo de mejorar las operaciones de negocio de quienes confían en nosotros como su aliado estratégico”.



Francisco Quijano, Google Business Manager de Soluciones Orión.

Te esperamos en

# EXPO ENERGIA 2018

Soluciones Tecnológicas  
para el Suministro, Eficiencia, Calidad  
y Seguridad de la Energía en la Industria

Organizan:

**ELECTRO  
INDUSTRIA**  
Soluciones Tecnológicas para la Minería, Energía e Industria

**EMB SEMINARIOS**  
LA PUERTA AL CONOCIMIENTO QUE SU NEGOCIO NECESITA

martes 7  
**AGOSTO 2018**

de 9:00 a 18:00 hrs.  
Hotel Plaza El Bosque, Nueva Las Condes



EXHIBICIÓN DE  
PRODUCTOS



CHARLAS  
TECNOLÓGICAS



CONFERENCIAS  
ESPECIALIZADAS



MESAS  
REDONDAS



ESPACIOS DE  
NETWORKING

[WWW.EXPOENERGIA.CL](http://WWW.EXPOENERGIA.CL)

INSCRIPCIONES: **Christián Ramírez** / (56-2) 2433 5530 / (56-2) 2433 5500 / [cramirez@emb.cl](mailto:cramirez@emb.cl)  
INFORMACIÓN DE STANDS: **Karime Jure Portugal** / (56-2) 2433 5500 / (56-9) 9884 0030 / [karime@emb.cl](mailto:karime@emb.cl)

# Cena anual de la industria digital chilena

**El lanzamiento de la marca digital de nuestro país, así como un análisis del balance, actividades y proyecciones de la industria TI, destacaron durante la Cena Anual de la Industria de Software y Servicios Chiletec 2017.**

**E**n el marco del XV aniversario de la Asociación de Empresas Chilenas de Tecnología, Chiletec, se llevó a cabo una nueva Cena Anual de la Industria de Software y Servicios 2017, con la presencia de importantes autoridades, empresarios de rubro, socios y emprendedores de la asociación.

Inaugurando la jornada, Álvaro Portugal, Presidente de Chiletec, destacó los frutos que han generado las diferentes líneas de trabajo ejecutadas durante este año, y por ende, el crecimiento del gremio y la industria digital chilena. Entre las actividades realizadas resaltó la ejecución del Programa de Difusión Tecnológico eHealth, la apertura de nuevos mercados locales e internacionales a través de misiones comerciales, y el lanzamiento del primer edificio de la industria digital de Santiago.

Asimismo, el ejecutivo anunció importantes desafíos para este 2017:



Álvaro Portugal, Presidente de Chiletec.

“Impulsar las políticas públicas a que colaboren con las empresas para desarrollar tecnologías desde Chile, transformando así la matriz productiva, es uno de los caminos; así como también emparejar la cancha para la industria local, promoviendo el acceso universal a los datos e información pública, generando una real interoperabilidad entre el Estado y los privados”.

Como parte de la jornada, se lanzó la marca digital de nuestro país “Ch113, a digital country\_”, iniciativa impulsada por Chiletec en conjunto con el programa Marcas Sectoriales de ProChile, que busca posicionar a Chile como un país latinoamericano líder en temas digitales y, por lo tanto, como una excelente alternativa de partner tecnológico para las empresas a nivel mundial. Al respecto, Martín Lewit, Líder Marca Sectorial de Chiletec, enfatizó que “Chile es un atractor natural de talento, un desarrollador natural de tecnologías y, como bien dice la marca, es hoy un país digital. Debemos aprovechar estas fortalezas para exportar servicios tecnológicos y, así, formar parte de esta nueva revolución digital”. Por su parte, Rafael Sabat, Jefe del Departamento Subdirección Internacional de ProChile, comentó que “esta marca es el desafío que hoy posee Chile en esta era digital”.

El próximo año, “Ch113, a digital country\_” será lanzada en Colombia, Perú y México -los tres países que, junto a Chile, integran la Alianza del Pacífico-, y se espera también que participe en una feria destacada del sector de tecnologías digitales en EEUU, primer país en donde ya fue lanzada.

Durante la cena también se realizó el tradicional reconocimiento público a personas, proyectos y empresas, que resaltaron por potenciar y aprovechar al máximo las TI. **G**



Ernesto Lagos, Jefe Departamento de Comercio de Servicios Subdirección Nacional; Álvaro Portugal, Presidente de Chiletec; Rafael Sabat, Subdirector Internacional de ProChile; Martín Lewit, Líder Marca Sectorial de Chiletec.



# PowerShell

## La línea de comandos más versátil y poderosa de Microsoft

Lanzada en 2006, la interfaz de consola PowerShell permite no solo interactuar a través de comandos de texto con el sistema operativo, sino también con otros software de Microsoft. De este modo, el usuario puede escribir scripts para facilitar las tareas administrativas de su flota de equipos.

### ¿Qué símbolo de sistema utilizar?

Desde sus inicios, Windows incluye un intérprete de línea de comandos para desarrollar diversas tareas. Si bien la opción tradicionalmente ofrecida por el sistema operativo era el venerable "cmd.exe", Windows 10 (desde la versión 1703) la cambió por la más poderosa PowerShell. Para acceder a ella, solo es necesario hacer click derecho sobre "Inicio" y elegirlo en el menú.

¿Qué pasa con los viudos de cmd.exe? Todavía pueden usar esa interfaz, escribiendo "cmd" directamente en PowerShell, y si desean transformarla en la alternativa estándar en Windows 10, solo deben ir a "Configuración", "Personalización", "Barras de Tareas" y desactivar la opción "Reemplazar el Símbolo del Sistema por Windows PowerShell en el menú al hacer click con el botón derecho en el botón Inicio o presionar la tecla Windows +X".

### "Tomándole el gusto" a PowerShell

*Para navegar el Registro de Windows como si fuese el sistema de archivos:*

```
cd hkcu:
```

*Buscar recursivamente una cadena dentro de los archivos:*

```
dir -r | select string "cadena-a-buscar"
```

*Encontrar los cinco procesos que están usando más memoria:*

```
ps | sort -p ws | select -last 5
```

*Parar un servicio (por ejemplo, DHCP) y reiniciarlo:*

```
Restart-Service DHCP
```

*Presentar una lista de todos los ítems dentro de una carpeta:*

```
Get-ChildItem -Force
```

*Remover todos los archivos dentro de un directorio sin que el sistema pida confirmación para cada uno:*

```
Remove-Item C:\directorio -Recurse
```

*Reiniciar la computadora actual:*

```
(Get-WmiObject -Class Win32_OperatingSystem -ComputerName .).Win32Shutdown(2)
```

### Comandos para futuros ninjas del PowerShell

*Apagar remotamente otra máquina después de un minuto:*

```
Start-Sleep 60; Restart-Computer -Force -ComputerName NOMBRE-DE-LA-MAQUINA
```

*Añadir una impresora:*

```
(New-Object -ComObject WScript.Network).AddWindowsPrinterConnection("\\nombredelaimpresora ")
```

*Remover una impresora:*

```
(New-Object -ComObject WScript.Network).RemovePrinterConnection("\\nombredelaimpresora ")
```

*Ingresa en una sesión remota de PowerShell (Debe tener activada "Administración Remota")*

```
enter-pssession NOMBRE-DE-LA-MAQUINA
```

*Usar el comando "invoke" para ejecutar el script script.ps1 en servidores remotos:*

```
invoke-command -computername servidor1, servidor2 -filepath c:\Script\script.ps1
```



# Call y Contact Centers

## El reto de la experiencia al cliente

*Un mercado cambiante, abierto a sumar nuevas tecnologías y con un foco cada vez más centrado en mejorar la experiencia de los clientes, pero con retos en integración, es lo que define a la actual industria de Call y Contact Centers. Para profundizar en el avance y desafíos de este sector, Revista Gerencia reunió, en su tradicional desayuno, a destacados proveedores y marcas.*

**S**i bien puede ser que este haya sido un año más lento en el mercado de Call y Contact Centers, con un segundo semestre más “movido”, en general se trata de un sector que no para, aún más considerando el perfil de los consumidores actuales, mucho más empoderados e informados, lo que implica también exigencias más dinámicas. “Esta es una industria que nunca deja de tener cambios y demandas, sobre todo en tiempo de crisis cuando las empresas tienen que buscar formas de mejorar la tecnología para reducir el gasto en re-

cursos humanos, que es finalmente lo que más cuesta dentro de la estructura de estos centros”, explica Omar Guerra, Consultor Senior de Preventa de Sixbell. Se trata de un mercado que tiene múltiples retos, en el cual los proveedores deben buscar dónde ofrecer un mayor valor agregado a los clientes. “Más allá de la atención telefónica, estamos centrados en buscar y experimentar los valores agregados que podemos dar a los clientes para elevar la calidad de servicio de sus usuarios finales, en esa dirección apuntamos”, indica Magdale-

na González, Gerente de Operaciones de Entel Call Center.

Para Verónica Laymuns, Gerente Comercial de Plus Consulting, desde la perspectiva del servicio de Call Center especializado en cobranzas (foco de esta empresa), “el gran reto hoy radica en encontrar medios de contacto que permitan llegar a los clientes del modo en que ellos quieren ser contactados, ya que la gestión de cobranza es diferente a la venta, pues los clientes rehúyen hablar con un ejecutivo de cobranza”.

En este camino, profesionalizar el ser-



Omar Guerra, SIXBELL.



Magdalena González, ENTEL CALL CENTER.



Verónica Laymuns, PLUS CONSULTING.

vicio de las personas que mantienen el contacto es fundamental. “Se pueden abrir nuevos canales, como e-mail, Twitter y todas estas comunicaciones masivas, pero lo fundamental para tener éxito es profesionalizar el cómo llegar, ya que si se sigue haciendo lo mismo, el

resultado no cambiará. Hay que sumar un plus distinto a este trabajo”, señala Víctor Alfaro, Gerente Comercial de Orsan.

Al respecto, agrega que “hay que entender esa frase antigua de que ‘el cliente tiene la razón’; allí comienza el éxito

de una negociación. Como proveedores, no es solo firmar un contrato y entregar un reporte; cada oportunidad de negocios tiene que tener la asesoría pertinente, porque nosotros somos los expertos para brindar una continuidad de servicio”.

[\(Continúa en página 20\) →](#)

**25 años**

**COMUNICACIÓN**  
Instantánea

**INTEGRACIÓN**  
A movilidad digital

**VOZ, VIDEO**  
Mensajería y  
Redes sociales

**MESAS DE DINERO**  
Grabación de voz  
y pantallas

**COLABORACIÓN**  
Tecnología para acercar  
a las personas a su empresa

El día a día de las empresas,  
no permite  
**desperdiciar tiempo.**  
No permite ser  
eficiente.

Innovación y  
**evolución continua**

Llámenos ahora: Tel.: +56 2 2964 2970

**wittel**

www.wittel.com  
contacto.chile@wittel.com

→ (Viene de página 19)

## De chatbots a Inteligencia Artificial

En diversos sectores se ha escuchado mucho acerca de cómo este es el año de la transformación digital, y de cómo todas las empresas grandes y medianas (o, al menos, la mayoría de ellas) tienen iniciativas en esta línea. No obstante, para el ejecutivo de Sixbell, como pasa al principio con los nuevos conceptos, cada uno los interpreta de una forma distinta.

“Para algunos, es instalar nuevos computadores a todos los usuarios; para otros, es evaluar cómo habilitar nuevos canales para los clientes, mientras que otros lo perciben como una iniciativa un poco más integradora de los procesos de la empresa v/s la necesidad del cliente, de forma tal de alinear estos para que los consumidores puedan tener una experiencia mucho mejor y, por ejemplo, se disminuya la fuga de clientes”, explica.

Sin duda, esta industria está en una etapa de introducción de nuevas tecnologías y hay interesantes desarrollos, como los sistemas de Speech Analytics. Estas soluciones permiten analizar la voz del cliente y tomar medidas en caso de detectar un aumento de las llamadas, reportando alguna



Víctor Alfaro, ORSAN.



Daniel Beth, ADERE.SO.

incidencia (en lugar de que alguien deba estar escuchando una a una las llamadas), y a partir del estudio de las tendencias, se puede detectar que existe una incidencia para clientes y esto puede ser solucionado, tomando medidas.

El mercado de Call y Contact Centers también ha visto el ingreso de los bots, una tecnología que entró muy fuertemente y que, a juicio de Daniel Beth, Socio Fundador de Adere.so, seguirá ampliando su participación en el mercado nacional. “El

primer nivel que se piensa en un chatbot es el de las ‘preguntas frecuentes’, pero si uno empieza a analizar el trasfondo de esta tecnología, este tiene que ver con la automatización de procesos”, explica. “Se podrían hacer no solo chatbots para las preguntas frecuentes, sino también, por ejemplo, para realizar cobranzas en forma proactiva, ventas o cotizaciones, aplicaciones donde todo el tema de RRHH, que es uno de los grandes costos en servicio al cliente, puede reducirse bastante”.



El ejecutivo revela que, de acuerdo a mediciones realizadas por esta compañía, si se llevara un tercio de toda la atención telefónica de servicio al cliente a canales digitales, y de este porcentaje, la mitad fuese realizada por chatbots y el resto, por operadores humanos (pero siempre en medios digitales), la reducción de costos podría alcanzar entre 40% y 50%. “Esto, porque la automatización permite tener un agente operando 24x7, los 365 días del año, y un agente digital puede atender a varias personas simultáneamente”, señala. “Allí el paradigma de servicio al cliente, tradicionalmente telefónico, donde una persona atiende a una persona a la vez, se rompe completamente”, añade. Por su parte, Daniel Miranda, Account Executive en Customer Experience de Genesys, explica que otra tendencia que se observa es potenciar la experiencia del cliente con Contact Centers en la nube. “Esto trae varias ventajas en términos de un menor costo total de propiedad, y de

*“El mercado de Call y Contact Centers también ha visto el ingreso de los bots, una tecnología que entró muy fuertemente y que seguirá ampliando su participación en el mercado nacional”*

acelerar el ‘time-to-market’, ya que permite habilitar un Call Center mucho más rápido que lo que implica uno tradicional, incluso en dos semanas, y con muchas funcionalidades incluidas. Por ejemplo, disponibilizar IVR de manera rápida en algunos puntos o generar campañas para outbound, entre otros”, señala. También se observan atisbos de Inteligencia Artificial, que permite aprovechar la información que se genera por medio de llamadas telefónicas, conversaciones en chats o e-mails, procesando esa gran cantidad de datos no estructurados para encontrar información clave y poder entregar respuestas adecuadas. “Hay muchas nuevas tecnologías que se están incorporando al Call y Contact

Center, que están transformando la industria y que van a hacer que, a futuro, esta cambie profunda y radicalmente; estamos presenciando apenas ese inicio”, agrega Omar Guerra.

### La integración es el mayor reto

Para Matías Prestía, Gerente Comercial de Neotel, si bien obviamente los medios digitales es hacia donde apuntará el Contact Center en el futuro, lo será cuando el teléfono deje de ser prioritario, años más adelante, “pero hoy existe el error de las empresas de querer implementar varias campañas en todos los canales digitales disponibles, lo que no siempre

(Continúa en página 22) →

## CONSULTORES GERENCIALES Y FORMADORES

INTEGRANDO EL SERVICIO AL CLIENTE  
A LA CULTURA ORGANIZACIONAL

### LA RELACIÓN ES LO QUE IMPORTA





www.ots-ots.com

EXPERIENCIA  
DE CLIENTES

SERVICIO AL CLIENTE

CRM

CONTACT  
CENTERS

DESDE 1999

# OTS

CONSULTING

EDUCA  
CONSULTING  
SERVICIOS PROFESIONALES  
HEAD HUNTING

**EXPERTOS PROFESIONALIZANDO**  
CX - SAC - CONTACT CENTER - CRM  
Llámenos para TALLERES - CURSOS  
SEMINARIOS - DIPLOMADOS  
CONFERENCIAS - WORKSHOP

Síguenos en  
    
DESDE 1999  
**OTS**  
CONSULTING



Cristina Osorio:  +56 9 7966 2769  
Central: 56 2 2271 8048  
www.ots-ots.com  
contacto@ots-ots.com

→ (Viene de página 21)



Daniel Miranda, GENESYS.



Matías Prestía, NEOTEL.



Rodrigo Navarro, OTS CONSULTING.

es útil o no aplica a todo, primero por el target al cual se dirigen: si eres mayor de 30, seguramente seguirás prefiriendo el e-mail o el teléfono. Hoy el mercado no está abierto a todas las tecnologías, y se comete el error de querer entregar lo que aún no se necesita”, indica.

Coincide la ejecutiva de Entel Call Center, quien afirma que, “por ejemplo, en el caso de los bots, se necesita una base de conocimiento para poder dar realmente una inteligencia en la atención, porque las preguntas frecuentes es solo eso, es lo básico, y los clientes muchas veces no

tienen la estructura para responderle a sus consumidores. Puedo ofrecer mucha tecnología, pero cómo le contesto al cliente que me está queriendo contactar”.

El ejecutivo de Genesys agrega que “tiene que haber un equipo potente atrás que esté ayudando a seguir generando contenido, de manera que las respuestas que se le dan al cliente final vía chatbots sean ad hoc a lo que está buscando. Es un trabajo de largo plazo y requiere mucho ‘músculo interno’ y compromiso”.

Los proveedores concuerdan en que los

clientes están interesados en sumar nuevas tecnologías a sus Contact Centers, ya sea SMS interactivo, e-mail o bots, entre otras, “pero cuando les preguntamos cómo se integrará al sistema, queda la interrogante dando vuelta”, detalla la ejecutiva de Plus Consulting. En este sentido, agrega que la integración es el principal reto, porque en un Call Center que está partiendo “de cero” es posible, “pero cuando hay muchos sistemas de la empresa que están interactuando para poder entregar información, se hace mucho más complejo”.




Por lo mismo, los proveedores se han enfocado en la integración, es decir, en cómo hacer que todo los sistemas y elementos interactúen, y conversen para que efectivamente el cliente reciba una experiencia omnicanal, completamente transparente, pero que, lamentablemente, pocas empresas han logrado concretar. Al respecto, para el fundador de Adere.so, no sirve de nada tener un bot que maneje una porción del conocimiento, por lo que la integración es un elemento clave. “Las compañías también tienen que evolucionar en el ámbito tecnológico para disponibilizar sus bases de datos (como webservices o APIs) de manera que el sistema de servicio pueda consultar la información y haber trazabilidad, brindando una experiencia de 360° a sus usuarios”, sostiene. “En este sentido, es fundamental conocer al cliente y, para esto, hay información valiosa con sistemas como el Speech to Text o el Speech Analytics, que permiten

*“Los proveedores concuerdan en que los clientes están interesados en sumar nuevas tecnologías a sus Contact Centers, ya sea SMS interactivo, e-mail o bots, entre otras, pero cuando les preguntamos cómo se integrará al sistema, queda la interrogante dando vuelta”*

realizar cosas interesantes para conocer y perfilar al cliente, saber cuáles son sus gustos, etc.”, añade.

Junto a la integración, Rodrigo Navarro, Director de OTS Consulting, destaca que “si bien hablamos del reto de la transformación digital, de chatbots y otras tecnologías, quien toma las decisiones en la empresa muchas veces desconoce cómo se hacen las cosas. Por lo tanto, el desafío tiene que ver primero con los procesos, las personas y la personalización, ya sea en Contact Centers internos o externos, porque al cliente le da lo mismo quién lo atienda. Lo importante es que le dé la respuesta que corresponda”.

“Por ello, los proveedores, ya sea de prestación de servicios de Contact Center o de tecnología para ellos, debemos ser capaces de mostrarle, a quien toma la decisión, que no es suficiente con la tecnología, porque hay que gestionarla; y para eso necesita una estructura, es decir, es mucho más que solo atender el teléfono o que cualquiera pueda responder”, concluye.

Contar con toda esa estructura y conocimiento interactuando será clave para lograr lo que finalmente es el principal reto de la industria de Call y Contact Center: entregar a los clientes una experiencia enriquecida. 



presenta la tecnología de ENMASCARAMIENTO DE SONIDO

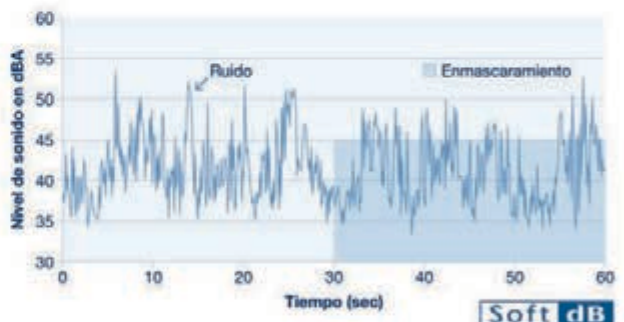
Si los agentes de su Call Center no logran concentrarse por el ruido ambiente, o su organización tiene problemas para mantener la confidencialidad de las reuniones, con el sistema smartSMSnet de la empresa canadiense SoftdB, un suave y discreto sonido cubrirá las conversaciones no deseadas, logrando el rendimiento que necesita.

Adaptándose dinámicamente a las características del entorno, smartSMSnet posee controles automáticos de equalización y ganancia, y además de funcionar en red, permite música ambiental y localización.

Desde 2003 ADAPTOR Chile, especialista en Videoconferencia, A/V, Wi-Fi y Terminales IP



smartSMSNET  
MÁS CONCENTRACIÓN - MÁS CONFIDENCIALIDAD



Aplicable en cualquier entorno que requiera seguridad en las conversaciones.

CONTACT CENTERS – FINANZAS – SEGUROS – ARQUITECTURA – SALUD – GOBIERNO

Av. Vitacura 2909 of. 216 • Las Condes, Santiago  
 Contáctenos: Mesa Central: +56 22896 3300  
 ventas@adaptor.cl • www.adaptor.cl/softdb

Desde hace casi un año, Grupo New Border ofrece una nueva estructura de campañas de ventas omnicanal, intensiva en Business Intelligence, para sus clientes que operaban antes con servicios de call y contact center de la escuela tradicional. Saúl Encina, Gerente General, y Pablo Miranda, Gerente Comercial, detallan este concepto de "Sales Center".

## ¿Cuál es la tendencia actual en el rubro de los call y contact centers?

**P. Miranda:** Los call o contact centers están estancados en la forma de vender. La antigua estrategia de llamar por teléfono para vender un producto conocida como outbound, hoy se asocia a "acoso", "malestar" que afecta, sin duda, la imagen de marca. Incluso, en términos legales, este tipo de llamadas puede ser considerado hoy una clase de acoso a las personas. Es cosa de ver la cantidad de reclamos en Sernac y en la web referentes a este tipo de campañas masivas que atacan a la "bandada", por lo tanto, la tendencia global es que las empresas que contrataban call tradicionales masivos, tienen que salir a buscar a otros proveedores

que brinden un servicio con valor agregado y que les permitan mejorar sus resultados en "Q" de ventas, además de la experiencia de compra de sus clientes y poder, incluso, cobrar más caro que la competencia a través de la creación de valor. Hoy, hay que reinventarse y aprovechar la oportunidad que este cambio ofrece. Esto se lleva a cabo con Inteligencia de Negocios, canales de contacto, estrategias de marketing personalizadas y no heredadas y el "core", que es la tecnología. Aún existen muchas empresas que tienen estructuras TI muy estáticas y antiguas con licencias de contratos rígidos que impiden los cambios. Esto no les permite establecer el vínculo que se requiere con el usuario. La omnicanalidad, que consiste en la integración de todos los canales presentes, es una forma más eficiente de establecer esta relación. Los call centers, especialmente los que trabajan con empresas de televentas e, inclusive, cobranzas, tienen sus días contados frente a esta nueva forma de ¡vender!.

## ¿Qué características esenciales destacan dentro de este concepto de Sales Center?

**S. Encina:** Nuestra empresa incorporó hace ya cerca de un año este nuevo concepto de negocios, para lo cual nos preocupamos de indagar y estudiar en profundidad el negocio de nuestro cliente. Esto implica entender qué quieren vender, a qué público, cuál es la competencia, fortalezas y

debilidades, oportunidades y amenazas, además de factores potenciales para generar los resultados.

A nivel global los usuarios finales ya no quieren ser contactados y desean tomar sus propias decisiones en esta materia y poder interactuar a través de cualquier canal, no solo telefónico, sino todos los medios sociales y de chat actuales. Por eso, debemos ofrecerle las plataformas adecuadas para que nos contacten por donde quieran y a la hora que deseen.

**P. Miranda:** Según nuestros datos estudiados, la tasa de permanencia de clientes es muy baja y la rotación enorme, ya que su experiencia de compra y de postventa no es satisfactoria. Además, el poder de negociación que tiene hoy el cliente es muy alto, por lo cual casi siempre termina definiendo el precio (guerras de precios entre compañías, por ejemplo, empresas de telefonía móvil).

## ¿Cuáles son los principales beneficios que ofrece este sistema?

**P. Miranda:** Para dar un ejemplo real de ventas, uno de nuestros clientes que comercializa servicios de telefonía móvil y que hoy vendía solo a través de call center de outbound ("llamando a la bandada"), en promedio logra un total de 20 ventas mensuales por operador, mientras que un operador en el modelo de Sales Center omnicanal llega a 97 ventas en promedio. A su vez, el promedio del producto vendido alcanza a los \$10 mil en el modelo tradicional outbound, mientras que con Sales Center llega a los \$19 mil. Estas métricas son vendiendo el mismo producto con un 250% menos de horas hombre.

**S. Encina:** Los call centers simplemente reciben las bases de datos, un script y punto. Pero no tienen idea de qué están vendiendo, a

quién, ni cómo están cobrando. Es importantísimo entender el negocio del cliente a fondo para lograr ser un partner estratégico, que es nuestra misión: "transformarnos en partners estratégicos de nuestros clientes para aventajar a su competencia en la generación y consecución de ventas, así como en la mejora de experiencia de compra y fidelización de sus clientes"

El servicio de Sales Center permite medir online la respuesta a las gestiones realizadas en cada campaña. Esto posibilita hacer cambios o ajustes rápidos e, incluso, nos puede llevar a cambiar toda nuestra estrategia de venta si fuera necesario; lo importante es el resultado y la capacidad de adaptación rápida. Referente al recurso humano que opera este tipo de campañas en Sales, tiene un bienestar laboral bastante más alto con ingresos mayores al 50%, superior al promedio de la industria tradicional de call masivos. Esto se traduce en menor rotación, y mejor especialización y curva de experiencia.

## ¿Qué ventajas comparativas posee New Border?

**P. Miranda:** Hoy en Chile ninguna empresa del rubro está ofreciendo la solución de Sales Center que nosotros aplicamos. Lo que se ofrece es campañas multicanal, que distan muchísimo de lo que brinda Sales Center al inyectar poder y fuerza a cada gestión de contacto y de venta. Nuestra estrategia es más bien rupturista; la mayoría de las firmas de contact center siguen utilizando los sistemas tradicionales. Sales Center no es televenta, es más bien una boutique con operadores especializados que apalancan sus ingresos y gestiones con tecnología, Business Intelligence y plataformas de última generación. **G**





Te acostumbrarás a ver  
así tus bodegas

SalesCenter  
vende

¿Qué necesitas vender ahora?

Llámanos.

**SALES**  
**CENTER**  
Una empresa NB Group

 600 0830 040

 [contacto@salescenter.cl](mailto:contacto@salescenter.cl)

[www.salescenter.cl](http://www.salescenter.cl)

## WITTEL

# Servicios profesionales que garantizan eficiencia y continuidad



Pablo Peillard,  
Gerente Comercial de Wittel.

*Como consultor con más de 20 años en el mercado, Wittel tiene la experiencia suficiente para brindar servicios profesionales que permiten a las empresas asegurar que su plataforma de contact center opera de acuerdo a los estándares definidos por los fabricantes.*

### ¿Qué propone Wittel para este mercado?

Wittel cuenta con personal certificado y con amplia experiencia para brindar servicios profesionales para plataformas de contact center multimarca, pudiendo de esta manera trabajar con sistemas como Avaya, Cisco, Genesys, NICE, etc. En este contexto, brindamos servicios para la creación de IVR (Interactive Voice Response) y de todo lo relacionado con la experiencia de usuario, desde el primer contacto con el centro, hasta servicios de soporte de la plataforma, como mantenimiento, etc.

Esta experiencia nos permite asegurar la continuidad operativa de estas plataformas, ya sea servidores, sistemas operativos, equipos de grabación, y el aplicativo en sí.

### ¿Qué tipos de servicios pueden brindar?

Son varias las opciones. Por ejemplo, brindamos auditoría de la plataforma, servicio a través del cual podemos ver el

estado de servidores, sistema operativo, memoria y diferentes componentes de la solución, y aseguramos de que están instalados y configurados según las mejores prácticas del fabricante. Podemos emitir un informe con correcciones a realizar, ejecutarlas, o bien entregar esta información al cliente para que su proveedor ejecute estas correcciones.

Dentro de esta auditoría, podemos también supervisar la performance, asegurándonos de que la plataforma está operando en su máxima capacidad, lo cual se traduce en una mejor experiencia para el cliente que está al otro lado de la línea.

Dentro de los servicios que brindamos también garantizamos la integridad del sistema de grabación. Es muy importante asegurarse de que las conversaciones que se registren en un contact center efectivamente estén grabándose. Tenemos metodologías que permiten garantizar que las configuraciones, tanto en el grabador como en la plataforma, estén sincronizadas y, en caso de alguna discrepancia, se alerte para corregirla lo antes posible.

### ¿Esta gama de servicios finalmente qué permite a las empresas?


Permite asegurar que el cliente tenga su plataforma operando con la mejor performance, y bajo los mejores estándares que define el fabricante, que sin duda son las mejores prácticas para la tecnología.

### En tecnología de plataformas de grabación, ¿cuál es su oferta?

En plataformas de grabación y analytics, trabajamos con NICE. Dado lo sólido y potente de sus herramientas, podemos asegurar que todas las conversaciones son efectivamente grabadas, y luego usar inteligencia para realizar labores de análisis y calidad sobre las mismas grabaciones.

### ¿Cómo marcan una distinción en el mercado?

Primero, por nuestra experiencia con las principales marcas del mercado, trabajamos con múltiples plataformas, dado que nuestra experiencia se basa en los servicios profesionales que aplican más allá de una sola marca. La ventaja de esto es que podemos atender a clientes que tengan componentes de distintos fabricantes, y no estamos limitados a sola una tecnología.

Un segundo plus es la diversidad de clientes que tenemos al ser una empresa con tanto tiempo en el mercado. Contamos con clientes del sector seguros, banca, energía y call center, lo que nos permite entender el negocio del cliente, pudiendo conversar de igual a igual sobre sus necesidades, y esos requerimientos transformarlos en acciones o modificaciones más rápidamente, que van más allá de detalles técnicos, sino que apuntan a cómo aplicar la tecnología al negocio del cliente. 

# SAP Business One y Retail Pro

## Dos grandes unidos para entregar beneficios a sus clientes

*Desde hace tiempo sabemos que la creciente cantidad de plataformas que existen hoy día, hace que las empresas ya no manejen solo un sistema en forma aislada y, en pocas palabras, no puedan utilizar sus datos, y estos se pierdan.*

A medida que la cantidad de datos ha ido creciendo, las empresas han comenzado a pensar en tener una sola fuente de información centralizada que permita realizar mayor análisis a las empresas, usar datos para alimentar la toma de decisiones o incluso predecir qué estrategias desarrollar.

Por lo anterior es que dos destacadas marcas mundiales de especialidades, Retail Pro, por el lado de punto de ventas, y SAP Business One, por el lado de ERP, se han integrado de tal forma que permiten ya a más de 50 clientes estar operando en Chile y obtener los beneficios de esta alianza.

El primer paso fue asegurarse de que toda la información generada por ambos sistemas se incorporara a la organización en general. Sin esto, los puntos de datos reunidos solo beneficiarían a una parte aislada de la organización, y no



Cristian Arriagada, Gerente Comercial de V&V Solutions.

podrían informar análisis más amplios e integrados.

Una vez que estos puntos de datos se conectan, se asegura que estos puedan ser vistos desde un nivel superior, para que se permita visualizar la imagen de la empresa en forma completa y en línea. Esto significa contar con un solo sistema que posibilite conectar todas las estadísticas en un panel de control.


El paso final y más importante de esta alianza fue comenzar a obtener información de lo que dicen los puntos de datos consolidados, proceso que convierte Big Data en “datos inteligentes”.

### Eficiencia e información

Hoy más de 50 clientes que utilizan esta combinación, ya están gozando de información en tiempo real con una gran y valiosa base de datos que permite conocer, entre otros, los datos de los clientes, su historial de compras, desempeño y rendimiento de tiendas, de empleados, desempeño del proveedor, preferencias de marca, manejo de promociones, y gestión de precios, etc. Todos datos que, a su vez, pueden utilizarse para alimentar las decisiones de marketing, clientes y gestión de inventario.

“En V&V Solutions, como partner de SAP, llevamos más de 16 años de experiencia implementado ambas soluciones, ya sea en forma separada o integrada, con todas las combinaciones posibles de conexión”, destacó Cristian Arriagada, Gerente Comercial de V&V Solutions.

“En resumen, contar con dos soluciones estándares del mercado, ambas con las mejores prácticas de su segmento, no solo entrega una solución única, sino también la tranquilidad de una óptima integración entre ambas plataformas, mejorando la eficiencia de todas las áreas, facilitando el análisis de información y, por lo tanto, permitiendo adelantarse e identificar las nuevas oportunidades de negocios”, agregó el ejecutivo.

Mayor información acerca de SAP Business One y Retail Pro solicitar a V&V Solutions al e-mail [ventas@bes.cl](mailto:ventas@bes.cl), distribuidor autorizado en Chile de ambas soluciones. 





## Chile, país digital

*Desde hace un tiempo, los temas tecnológicos han tomado importancia en la discusión pública, ya sea desde tópicos empresariales, como la transformación digital, pasando por la definición de políticas públicas –como las de “industrias inteligentes” y “datos abiertos”–, y también durante el día a día de todos los ciudadanos. El que nos atiendan bots con IA en las páginas webs de las tiendas, es un claro ejemplo. El punto es que no nos damos cuenta de que vivimos en un país particularmente digitalizado.*

Por Álvaro Portugal Cifuentes, Presidente de Chiletec (Asociación de Empresas Chilenas de Tecnología) / [presidencia@chiletec.org](mailto:presidencia@chiletec.org)

Según un estudio de móviles en Latinoamérica –desarrollado por el IMS–, más del 71,7% de chilenos cuenta con acceso a Internet, cifra que deja a Chile como el país más conectado en la Región, seguido por Argentina con un 68%, mientras que México y Brasil no superan el 58,2% y 59,6%, respectivamente. Asimismo, este estudio demostró que los Millennials –jóvenes entre los 18 y los 34 años– están más de 38 horas a la semana conectados a la red, de las cuales solo 16 es a través de dispositivos móviles.

Si bien este estudio demuestra que Chile es un país técnicamente conectado, el ranking Tech Cities 2017 nos muestra una visión más humana del mismo fenómeno. El ranking mundial, realizado por la consultora inglesa Savills, analiza puntos relacionados con la tecnología, opciones de negocios, talentos, impacto y bienestar de cada ciudad.

De esta forma, en el ranking Tech Cities 2017, Santiago ocupa el puesto 19, instalándose como la ciudad latinoamericana más tech de este año. Según estudios de la misma consultora, nuestra capital a pesar de tener un ecosistema tecnológico relativamente nuevo, posee un rápido desarrollo y potencial, apoyado fuertemente por entidades estatales.

### Los mejores programadores de la Región

Ahora, si hablamos de rankings mundiales un poco más técnicos, existe otro a nuestro favor. Según un estudio realizado por HackerRank –plataforma que evalúa habilidades de codificación–, actualmente Chile cuenta con los mejores programadores de Latinoamérica, ubicándose en el puesto 27 del ranking.

A nivel mundial, China (1°) y Rusia (2°) califican como los desarrolladores más talentosos. Los programadores chinos superan a todos los demás países en matemáticas, programación funcional y desafíos de estructuras de datos, mientras que los rusos dominan en algoritmos, el campo más popular y competitivo.


Debemos destacar el papel que juegan nuestros programadores y, por ende, el potencial que actualmente posee la industria digital chilena. Si bien no tenemos los niveles de China y Rusia, nuestro país sí

superó a Estados Unidos e India, potencias que se ubican en el puesto 28° y 31° respectivamente.

### Sí, podemos ser líderes tecnológicos

Actualmente, las TI representan el 3,5% del PIB nacional y el 29% de las exportaciones totales de servicios no tradicionales del país; estas son las prestaciones que más han crecido durante los últimos años, multiplicándose por cinco en la última década. Si bien hemos avanzado, es necesario continuar trabajando con el objetivo de que nuestro país sea reconocido a nivel mundial como líder tecnológico.

Chile es un país que pone la tecnología a disposición de la eficiencia y eficacia de todas sus industrias productivas, contamos con infraestructura, talento y profesionalismo tecnológico, y los índices lo demuestran. De esta forma, nos hemos convertido en un país altamente atractivo para talentos e inversionistas de la industria digital.

Chile es líder en Latinoamérica en cuanto a índices globales de digitalización y conectividad. Por lo mismo, debemos dar el salto y sentirnos seguros de que tenemos las herramientas necesarias para posicionarnos como líderes en temas tecnológicos. ¡Debemos convencernos de que Chile es un país digital! 



# VOLANT

Fast Accurate Silent



DUAL THERMAL

Único e innovador diseño



Nuevo!

FAST and slow movement

ACCURATE and stable

SILENT and secure

IP68

OCTOPUSS presenta la serie de cámaras PTZ robusta VOLANT™ de Redvision, ideal para aplicaciones duras, peligrosas o corrosivas, de vigilancia al aire libre.

Representante en Chile

**OCTOPUSS**



► PROYECTOS ▲ VIDEO ◀ SEGURIDAD DIGITAL ⏻



## Los desafíos para transitar hacia la Industria 4.0

*Chile podría dar un paso más hacia una mayor productividad y competitividad, aprovechando los beneficios que entrega la Industria 4.0 y logrando un mayor bienestar para todos.*

Por Oliver Rotmann, Presidente de Camchal (Cámara Chileno-Alemana de Comercio e Industria).

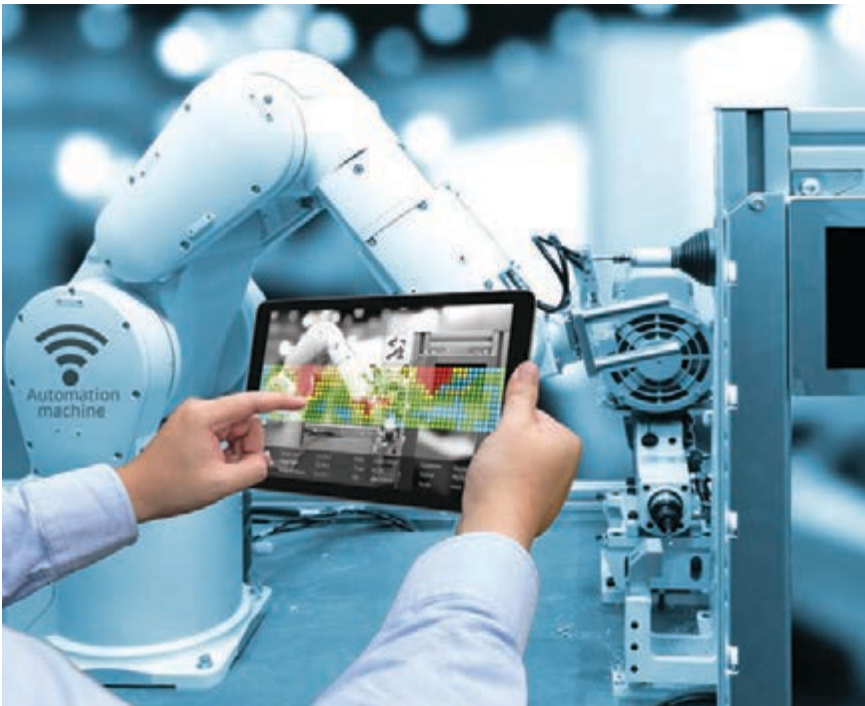
Las palabras “innovación” y “digitalización” ya están en boca de todos. Crecientemente se menciona, además, el concepto de Industria 4.0. Y aunque toda la historia de la humanidad se ha caracterizado por grandes inventos que cambiaron el mundo, y sin los cuales nuestra vida no habría transcurrido de la misma manera, se percibe hoy día una situación distinta.

Esta Cuarta Revolución Industrial o “Industria 4.0” que lleva la automatización y el intercambio de datos a un nuevo nivel, estableciendo sistemas ciberfísicos en el espacio de Internet de las Cosas (IoT) y Big Data, implica cambios inéditos por la dimensión de su impacto y su velocidad vertiginosa. No solamente han cambiado las empresas que hoy día lideran por su valo-

rización, los modelos de negocios que imponen o las tecnologías que utilizan. También hemos cambiado nosotros mismos en nuestra manera de conectarnos debido a la revolución digital. En muy pocos años ha cambiado el mundo entero y seguirá cambiando en adelante cada vez con mayor velocidad y profundidad.

### En las grandes ligas de la globalización

Gracias a su capacidad innovadora, Alemania ha logrado durante su historia sobrellevar exitosamente constantes procesos de conversión y ajustes. Algunos de los secretos de su éxito han sido su gran capacidad para crear alianzas estratégicas entre los más diversos actores en un ecosistema colaborativo y de excelencia, así como el diseño de políticas públicas de largo plazo con apuestas de alto valor y alcance. Otro secreto son los así llamados “hidden champions”, pequeñas y medianas empresas con un alto grado de especialización, relevantes capacidades de innovación y que exportan sus productos con tecnología de punta a todo el mundo. Aunque sus nombres no aparecen entre las marcas más conocidas, juegan en las grandes ligas de la globalización gracias a su competitividad.



Para todo ello, se conjugan varios elementos claves: la colaboración entre empresas, universidades y centros de investigación, que permite transferir y aplicar los últimos avances en ciencia y tecnología tanto a los procesos de producción como a los mismos productos, o a los desafíos de la sociedad en general. A ello se agrega un alineamiento de programas públicos de fomento con los desafíos del desarrollo económico y de sustentabilidad, así como un sistema educativo moderno y de formación profesional dual que asegura contar con técnicos altamente calificados.

A esto se suma la conciencia de los empresarios sobre el rol social que desempeñan en las comunidades donde operan, caracterizada por el apego a las normas legales y ambientales, así como el respeto hacia los empleados, que se traduce en un alto nivel de lealtad e identificación de los trabajadores con sus empresas.

*Esta vez serán las personas la piedra angular de la transformación. De hecho, la supervivencia de las empresas dependerá en primer lugar de los talentos, su formación, atracción y constante capacitación, más que de la absorción tecnológica en sí.*

### Las personas, piedra angular

Mientras las primeras tres revoluciones industriales tuvieron un impacto primordialmente en maquinaria y tecnología dura, esta cuarta revolución impacta, más que ninguna de las anteriores, en las personas. Por ello podemos afirmar que esta vez serán las personas la piedra angular de la transformación. De hecho, la supervivencia de las empresas dentro de este ciclón tecnológico dependerá en primer lugar de los talentos, su formación, atracción y constante capacitación, más que de la absorción tecnológica en sí.

El desafío que significa para cualquier

empresa, rubro o país, subirse a esta cuarta revolución industrial, es enorme. Es por ello que debe enfrentarse con alianzas, y de manera colaborativa entre todos. Camchal se empeña en construir puentes y redes entre ambos países para impulsar un ecosistema de innovación en Chile, que tome algunos de los elementos claves del éxito del modelo que Alemania ha desarrollado en los más diversos ámbitos. Así, Chile podría dar un paso más hacia una mayor productividad y competitividad, aprovechando los beneficios que entrega la Industria 4.0 y logrando un mayor bienestar para todos. 



- Gama completa de terminales que abarca los diferentes perfiles de usuario existentes en las Salas de Mercado.
- Reducción del TCO a lo largo de toda la línea de productos.
- Soluciones que se extienden a lo largo de todo el flujo de trabajo existente en las Salas de Mercado, permitiendo una mayor colaboración, transparencia y eficiencia.

Daniel Kennedy, Vice Presidente de Digital Banking de Scotiabank Chile:

## “No se puede innovar a puertas cerradas, la innovación nace con los clientes”



*El cliente siempre al centro. Esa es la definición que guía el camino de la innovación en Scotiabank, y que más allá de las herramientas digitales, que son finalmente habilitadoras, apunta a resolver los "dolores" del cliente. Su Banca Digital hoy trabaja con una filosofía de desarrollo de software ágil para este objetivo y con un fuerte foco en el trabajo en equipo.*

### **El nuevo perfil, principalmente de los Millennials, ¿es determinante en la evolución TI del banco?**

Más que de Millennials, debemos hablar de los “Chilennials”. El comportamiento del uso de la tecnología en Chile es sutilmente diferente a otros países. Cuando se habla de Millennials, son personas 100% conectadas al teléfono, que se relacionan por WhatsApp e Instagram. En Chile, hemos observado que los Chilennials apagan su tecnología para generar relaciones uno a uno, que es diferente a lo que se ve en EEUU, por ejemplo.

En Scotiabank estamos en un camino de largo plazo, por lo que tenemos que tener certeza de que vamos en la vía correcta, y asegurar lo principal para los clientes: que los servicios que ellos utilizan estén disponibles todo el tiempo y que la seguridad sea 100% “a prueba de balas”, además de que comunicamos en forma simple y justa los avances que estamos haciendo y los servicios que ofrecemos. Estamos trabajando en el “desde”, ase-



gurando que la arquitectura electrónica que tenemos es la adecuada para dejarnos ser innovadores. Y en este camino nunca hemos perdido el foco de cuáles son los clientes para los que queremos trabajar; y los Chilennials representan parte de estos. Por lo mismo, eso será importante en el mercado, para que los clientes sean más eficientes en sus ahorros.

Hoy los Chilennials están buscando experiencias, tener el último notebook, viajar, no ahorrar. Su comportamiento en el sistema financiero no se centra en ahorrar a largo plazo; muchos han aprendido de la situación financiera de sus papás, cosas buenas y malas. Atendiendo a estas características, hemos ido generando productos acordes.

### **La transformación digital es un concepto muy usado, ¿cómo lo perciben ustedes?**

Primero, hay que separar dos conceptos: transformación digital y digitalización. Esta última es tomar un proceso actual y darle un roadmap para que haga exactamente lo mismo, pero en digital. La transformación digital, en cambio, habla de la cultura, del enfoque y de poner al cliente mucho más al centro que antes.

También nos da la oportunidad de desafiar procesos antiguos, porque lo que hubiéramos digitalizado hace dos años, quizás hoy causa fricción en la relación que tenemos con los clientes.

### **Entonces, ¿cómo lo han enfrentado?**

En Scotiabank, la Banca Digital se lanzó hace un año en cinco países: Canadá, Perú, Colombia, México y Chile, teniendo el enfoque de generar éxito para sus clientes locales y, al mismo tiempo, asegurar que estamos compartiendo buenas prácticas y formas de dar servicio al cliente en todo lo que hacemos. Por ejemplo, Scotiabank Chile ha desarrollado un proceso de venta de consumo personal muy exitoso, y este, que es simple, rápido y eficiente, ya lo hemos compartido con México, que lo replicó, y así viceversa. Cuando hablamos de la Banca Digital en Scotiabank, estamos hablando de cinco países y 800 empleados generando soluciones para varios millones de clientes. Entonces la transformación digital en el banco tiene un sabor local e internacional. El primero tiene que ver con cómo esta banca trabaja con los otros departamentos de Scotiabank, porque las metas

son compartidas; no somos una isla, y debemos ser capaces de comunicarlo bien a todos los directores para que sus áreas se sientan involucradas y deseen participar en este camino a recorrer.

En la Banca Digital trabajamos en el desarrollo de soluciones financieras en una forma totalmente diferente al resto del banco, con una filosofía ágil que implica mover rápido e iterar mucho para asegurar que estoy entregando un valor para los clientes. En esta filosofía hay acciones (o ceremonias, como las llamamos) que diariamente realizamos para compartir nuestros avances y asegurarnos de que estamos en el camino correcto para ejecutar lo planteado, y que incluye que cada colaborador informa lo que hizo ayer, que hará hoy y si está bloqueado. Esta forma de trabajo ha sido adoptada, poco a poco, por otras áreas del banco en forma exitosa. Por ejemplo, el área de Riesgo Crediticio de Pyme trabaja con una forma similar para compartir los avances del día, y de la semana.

### **¿Cómo se organiza la innovación?**

A diario hacemos en promedio dos entrevistas con clientes para saber cómo

están reaccionando con un activo digital que estamos por lanzar, para revisar si lo que hemos lanzado últimamente apunta a mejorar un dolor de cabeza que un cliente puede tener con el banco, o simplemente para indagar cómo lo podemos acompañar mejor.

No se puede innovar a puertas cerradas, la innovación nace con los clientes, pues se debe identificar las problemáticas reales de estos, es decir, qué problemas son comunes y realmente causan fricción. La innovación está centrada en el cliente y todo lo que se hace tiene que ser pensando en este.

Entonces, cada semana en el área de Banca Digital, no solamente exigimos ver software funcionando, sino también conocer qué dice el cliente sobre lo que hemos desarrollado, para ir haciendo ajustes. Podemos hablar de Big Data, Inteligencia Artificial, etc., pero no son innovaciones: son herramientas que se utilizan para solucionar dolores del cliente. Una cosa es poner al cliente al centro y otra diferente es buscar herramientas para solucionar esto.

### ¿En qué están priorizando sus inversiones TI hoy?

Scotiabank a nivel global invierte US\$2,5 billones en las cinco fábricas de software que tiene. Hoy estamos enfocados principalmente en el “desde”, es decir, asegurar que el cliente se sienta cómodo y seguro usando las herramientas digitales que tenemos y que estamos solucionando lo

básico de su vida financiera. La seguridad también es un “desde”, pero todos los bancos son muy buenos en este tema, aunque malos en comunicarlo; entonces estamos generando una app basada en la nueva arquitectura de Scotiabank a nivel global, que será radicalmente diferente, pero que habilitará un proceso de uso muy simple y blindado. En síntesis; trabajamos en que las principales necesidades estén cubiertas y, al mismo tiempo, en que los clientes puedan estar confiados cuando usen nuestros habilitadores digitales.

### ¿Cómo interactúan con el ecosistema Fintech?

Estamos enfocados fuertemente en ver cómo disponibilizar un ambiente cloud para trabajar directamente con las Fintech. Es un paso importante, ya en Canadá hay autorización para un cloud internacional y, una vez que sea formal, significará que las Fintech que deseen trabajar con nosotros podrán hacerlo en cualquier punto del planeta; eso creará un ecosistema muy rico. Queremos aprovechar todo el conocimiento de este mundo, que puede permitirnos entregar servicios disruptores, por ejemplo, cómo aprobar un crédito para Pymes usando data de Facebook.


### ¿Qué tendencias en tecnología están incorporando?

Operamos con una suite de herramientas de clase mundial. Entonces, cuando hablamos de Inteligencia Artificial,

Blockchain o Big Data, estamos insertos en todas estas tecnologías. Ahora, en Chile, estamos muy enfocados en qué necesita el cliente actual, desarrollando procesos importantes de Inteligencia de Negocios, pero basados en ayudarlos a mejorar su situación financiera. En Chile es muy común que te impulsen a tomar productos; en el banco buscamos entender la situación financiera de los clientes y, a partir de esta, proponer cómo mejorarla, así es como visualizamos el uso de Inteligencia Artificial y Big Data. A nivel de arquitectura pura, globalmente estamos trabajando para que todo lo nuevo que lancemos sea basado en BaaS (Banking as a Service), todos los servicios bancarios en la nube. De esta manera, podemos disponibilizar en forma ágil y segura nuestros servicios para que los usen las Fintech e innoven sobre estos, creando nuevas soluciones para clientes.

Como estamos en fase de construcción de nuestra fábrica digital, y llevamos un año, que es poco tiempo, debemos tomar la infraestructura antigua, que nunca fue concebida para hacer cloud forms o digital BaaS, adaptarla y ponerla a disposición de nuestros colaboradores.

### ¿Cuáles son los mayores retos del área de Banca Digital hoy?

Hay un tema cultural fuerte. Nuestra cultura es distinta al resto del banco, tanto en la forma cómo trabajamos en equipo como en la manera de medir avances. Por ejemplo, el código de vestimenta del banco era más formal, pero no se puede crear una Banca Digital con esta limitante para los colaboradores, así que lo cambiamos, porque al final del día lo que importa es el trabajo en equipo y su resultado. Por lo mismo, contamos con entregas de resultado cada dos semanas, y medimos el éxito no a nivel individual, sino de equipo; si una parte del grupo falla, afecta la meta de todos. Nuestros equipos autoeligen cómo y con quién trabajar, están empoderados y, al mismo tiempo, siempre manteniendo al cliente al centro de todo. 



ANTALIS Y KONICA MINOLTA



KONICA MINOLTA

# TU MEJOR OPCIÓN EN IMPRESIÓN COLOR PARA OFICINA

MAYOR CALIDAD, MEJORES COSTOS

Conozca los modelos  
Bizhub C308, C658 y C3110  
de Konica Minolta  
que permitirán optimizar los flujos  
de impresión, con costos por  
hoja mucho más convenientes.



Bizhub C308



Bizhub C658



Bizhub C3110

CONTÁCTESE CON EL ESPECIALISTA / AGENDA TU DEMO

 (56) 227 300 000 / OPCIÓN 4 |  [nelson.sandoval@antalis.com](mailto:nelson.sandoval@antalis.com)



**Casa Matriz:** Santa Filomena 66, Recoleta  
**Antalis Centro:** Arturo Prat 1416, Santiago Centro

[www.antalis.cl](http://www.antalis.cl) |  [antalis](https://www.facebook.com/antalis) |  [@antalischile](https://twitter.com/antalischile)

antalis <sup>EM</sup>  
Just ask Antalis

## BSI Group

# Estándares para hacer crecer el negocio



Eduardo Muñoz,  
Presidente BSI Group México & Latam.

*Con 117 años en el mercado internacional, esta multinacional se ha posicionado como uno de los referentes en la elaboración de estándares empresariales que permiten a sus clientes mejorar sus procesos y fortalecer la seguridad de la información de sus negocios.*

### ¿Cuál es su visión del mercado chileno?

Al ser una empresa con presencia global y conocimiento de distintos países de Europa, Asia y América, podemos asegurar que -desde nuestro punto de vista- estamos frente a un país que tiene un enorme potencial de crecimiento, ya que es bastante competitivo debido a que genera y usa una gran cantidad de normas y estándares locales, los cuales muchas veces también están basados en normativas internacionales. Y mucho de estos son importantes para hacer negocios a nivel global, y así lo hemos visto en industrias como la minería, construcción, gobierno, informática, alimentos, medicina o agroindustria.

### ¿Qué segmentos son los que tienen mayor potencial?

Creemos que hay potencial en todos los segmentos, sin embargo existe un nicho importante en aspectos como la seguridad de la información, continuidad del negocio, resiliencia de las organizaciones y equipos médicos, donde

somos especialistas en soluciones para dispositivos de alto riesgo. Como BSI Group tenemos la capacidad de brindar servicios de auditoría, certificaciones globales, y cursos de capacitación para auditores internos y líderes, contando además con tecnología, área en que comercializamos un software especializado en el manejo y administración de estos sistemas.

A ello se suma que nuestra propuesta de valor está marcada por la experiencia y trayectoria que tiene nuestro equipo humano. Somos fundadores de la ISO, por lo que tenemos personas que forman parte de muchos de los comités que discuten las actualizaciones o creaciones de las normas ISO. De hecho, hoy estamos trabajando en más de 2.500 estándares.

### ¿Sus clientes consideran lo anterior?

Sí, percibimos que nos ven como un referente en la materia. Por eso buscamos entregarles valor a nuestros clientes, a fin de que no solo adquieran una solución, sino que también todo el conocimiento asociado a la ejecución de un determinado proyecto. Queremos que estas mejores prácticas vayan siendo integradas por todos los niveles de una organización y no sean simplemente un papel o documento. Hoy venimos con el fin de aportar en el mercado chileno, y en esta etapa queremos concientizar a las organizaciones respecto a los beneficios que tiene el uso de estándares para

el crecimiento y éxito de su negocio. ¿Por qué es importante la continuidad del negocio y la seguridad de la información? Esa es la pregunta que queremos responder en Chile. Países como Chile y México son susceptibles a los fenómenos naturales, por lo que tienen que estar preparados para seguir no solo operando, sino creciendo a pesar de este tipo de problemas. En cuanto a la seguridad de la información, toda empresa es susceptible al robo de información que puede poner en peligro su reputación y la seguridad de sus clientes.

### ¿Es posible llegar con sus estándares y normas al segmento Pyme?

Debemos entender que todo marco regulatorio, norma o estándar no solo es para las grandes organizaciones, las Pymes también pueden adoptar estas normativas. Y en este caso, nosotros trabajamos en un esquema centrado en capacitaciones, webinar gratuitos a través de Internet o eventos presenciales donde conversamos de su realidad y cómo pueden aprovechar nuestra experiencia para mejorar como empresa, optimizar sus procesos y conquistar nuevos clientes. Ellos también manejan información crítica que debe ser tratada de forma profesional, ya que Chile tiene una economía exportadora donde los mercados de destino exigen estándares de calidad en sus productos y procesos para poder comercializar sus productos y servicios. **G**



# Servicio Gestionado de Colaboración & Productividad



Mediante nuestro Servicio Gestionado de Colaboración y Productividad las empresas de todo tamaño pueden contar con aplicaciones de nivel empresarial en la nube, tales como videoconferencias en alta definición, uso compartido y seguro de documentos, correo electrónico Exchange, suite de ofimática y otros.

## Con el Servicio Gestionado para Office 365 usted podrá:

- Mantener los servicios críticos disponibles desde cualquier lugar
- Disminuir costos por incidentes o interrupciones de servicio
- Contar con apoyo directo a usuarios para adoptar las aplicaciones
- Contar con un ejecutivo dedicado a ajustar su licenciamiento mes a mes y priorizar incidentes a nuestra mesa de servicios



Mesa Central 2 2583 0060 - [www.egs.cl](http://www.egs.cl)



## Hikvision

# Las soluciones de inteligencia de video que sorprendieron en Expo Seguridad



Samuel Ramírez, Director de Desarrollo de Negocios de Hikvision Chile.

*En el marco de Expo Seguridad se dio énfasis a la tecnología aplicada a la seguridad, y una compañía destacó por mostrar las ventajas de sus soluciones de reconocimiento facial, cámaras térmicas y tráfico inteligente: Hikvision, que mantiene en su foco mejorar la experiencia de los ciudadanos.*

### ¿En qué consiste la solución de reconocimiento facial?

Es la identificación de rostros a través de video, pero con el enfoque de Hikvision. La solución está disponible en dos modalidades: Integral y Enterprise. En la primera, también conocida como stand alone, el proceso de captura, análisis y administración de la imagen está embebido dentro del equipo, entonces, la cámara podría almacenar hasta 30 mil rostros en una librería, y sobre esta hacer el análisis de reconocimiento facial. En tanto, la solución Enterprise incluye un appliance que permite administrar varias cámaras de contexto, que toman la información y la entregan a este servidor que realiza el proceso, ideal para su uso en estaciones de metro, supermercados o tiendas, etc.

### ¿Dónde se puede aplicar?

Tiene aplicaciones en varios ámbitos. En seguridad, por ejemplo, se puede usar en eventos masivos como partidos de fútbol, para identificar a miembros de barra considerados como conflictivos, o a personas encargadas por búsqueda en una lista de seguridad pública. En el área comercial se podría aplicar en la fidelización de clientes

en el retail, identificando la entrada de un consumidor frecuente para ofrecerle una atención especial. También es útil para análisis posteriores a un acto delictivo, identificando por dónde pasó una persona o su ruta, así como en casinos, alertando el ingreso de un ludópata previamente identificado, evitando situaciones peligrosas por una mala reacción.

Nuestro hardware no se basa en biometría facial, sino que incorpora Inteligencia Artificial embebida, diseñada con algoritmos de Deep-Learning, que no solo permiten identificar de manera rápida a un sospechoso criminal, sino que enviar alertas pre-incidente para prevenir crímenes. Tampoco trae costos ocultos, porque no se deben pagar licencias o almacenamiento extra, todo está embebido en el hardware y el diseño de la solución.

### ¿Cuál es su enfoque en la solución de cámaras térmicas?


Diferenciar por temperatura es común hoy, por lo que buscando generar mayor valor hemos integrado, entre otras cosas, la detección avanzada, complementando los sistemas de intrusión. Así, por ejemplo, a través de la cámara térmica podemos trazar cruces de línea, zonas de exclusión, y generar rangos de temperatura adecuados o de alerta. Con esto, mediante un sensor, es posible identificar hasta 21 puntos de análisis de termométrica dentro de la cámara, lo que es bastante exacto. Las centrales de distribución eléctrica funcionan con transformadores y estos con temperatura. En este caso se podría determinar que, sobre cierto rango de temperatura, hay posibilidades de incen-

dio, generar una alerta y prevenir. Con esta solución sumamos valor y estamos principalmente con proyectos en salmoneras, forestales, y plantas fotovoltaicas, etc.

### ¿Y en tráfico inteligente?

La solución de tráfico inteligente apunta a generar información para la prevención y corrección de incidentes en el tránsito, que incluye la posibilidad de generar multas, hacer análisis predictivo y correctivo sobre el comportamiento de los conductores en la vía pública, determinar a qué velocidad va un vehículo, el color de este o la cantidad que pasa por un punto, así como el comportamiento de viraje en zonas no permitidas, cruce en zonas de exclusión, listas blancas en tiempo real para saber si un vehículo puede acceder a una zona restringida a cierta hora, o generar una alerta si alguien se estaciona en lugar prohibido, para cursar un parte, o generarlo a través del sistema con la prueba de video, y enviarlo a la casa del infractor. También es posible realizar análisis forense para determinar qué pasó sobre un evento ya sucedido, por ejemplo, en un atropello no denunciado, viendo qué autos pasaron a la hora por el lugar o corroborar con datos de testigos, etc. La idea es dar a la seguridad pública una mejor herramienta para facilitar su trabajo.

### ¿Por qué destacaron estas soluciones?

Queremos exhibir lo mejor de nuestra tecnología de acuerdo a las necesidades locales y apostamos por mostrar soluciones que apuntan a que la vida cotidiana de los ciudadanos sea mejor. 

## CONOCE LAS SOLUCIONES Y TECNOLOGÍAS QUE IMPACTARON EN EXPOSEGURIDAD Y TRIUNFAN EN LA INDUSTRIA

### RECONOCIMIENTO FACIAL



Con algoritmos de Aprendizaje Profundo, permite **identificar** de manera rápida a un **sospechoso** y **enviar alertas** pre-incidente que reduzcan la criminalidad.



Comparación con listas negras y blancas.



Búsqueda por imagen.



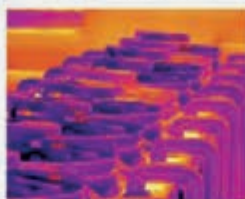
Comparación 1 a 1  
Detección y análisis de comportamiento.

### MEDICIÓN DE TEMPERATURA Y DETECCIÓN DE FUEGO DINÁMICA



Capacidad de detección avanzada:  
Cruce de línea e Intrusión

### Sensor de medición de temperatura



21 puntos de análisis  
Precisión termométrica de hasta + -2C



### Prevención

- Incendios
- Sobrecalentamiento de equipos
- Daños causados por congelamiento

### SOLUCIÓN DE TRÁFICO INTELIGENTE



### Control de placas patentes por LPR

Detección y reconocimiento de placas de vehículos, listas blancas/negras, alarmas en tiempo real.



### Gestión de eventos

Detección de infracciones con captura de imagen



### Apoyo a unidades de control de tráfico

PTZ móvil para el vehículo y Bodycam.

# Proyecto Fibra Óptica Austral

## Prácticamente no existirán límites para el desarrollo digital



*Marcelo Pino, Gerente de Asuntos Corporativos de Huawei, cree firmemente en las bondades de esta iniciativa público-privada, debido a que generará múltiples beneficios para la zona austral. Impulsor y principal defensor de esta iniciativa al interior de la compañía, analiza algunos aspectos relevantes del proyecto, el cual viene liderando desde hace más de 8 años, “lo que refleja que ha existido continuidad y que se pueden desarrollar con éxito iniciativas público-privadas de largo plazo”, afirma.*

Marcelo Pino, Gerente de Asuntos Corporativos de Huawei.

### ¿En qué consiste este proyecto?

Huawei es el proveedor tecnológico a cargo de construir la fibra óptica submarina más austral del mundo, luego de que CTR se adjudicara la licitación del tramo submarino del proyecto conocido como Fibra Óptica Austral, liderado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, y que conectará digitalmente a la zona sur de Chile, entre Puerto Montt y Puerto Williams.

Se trata de la mega obra de infraestructura, ingeniería y tecnología más grande desarrollada por una empresa china en Chile, que contempla la instalación de un troncal subacuático de fibra óptica



de 3.000 km de longitud, equivalente a la distancia entre Arica y Santiago. Esta iniciativa, una de más ambiciosas y revolucionarias para otorgarle conectividad digital a la zona austral del país con el resto de Chile y el mundo, generará múltiples beneficios a personas, empresas, industrias e instituciones de servicio público.

### ¿Cómo se proyecta el impacto de esta obra?

Esta obra cambiará positivamente la vida diaria de las personas y de actividades como la educación, el área de salud, turismo, acuicultura, investigación científica e innovación, entre otras. Prácticamente no existirán límites para el desarrollo digital.

### ¿Cuáles son los mayores desafíos que han enfrentado?

Primero, convencer a los ejecutivos en China de que este era un proyecto viable, de alto impacto para la conectividad digital del país. Culturalmente los chinos son muy pragmáticos, por lo que fue impor-

tante haber logrado mantener su interés durante el tiempo. No hay que olvidar que esta iniciativa se viene gestando desde hace mucho tiempo, así es que se requirieron muchos viajes a China y múltiples reuniones para poder obtener la atención necesaria y darle la importancia que se merecía este proyecto.

Desde el punto de vista técnico, tecnológico y de ingeniería, este proyecto implica un gran desafío para todas las personas que participamos en él, ya que son más de 3.000 km de fibra óptica submarina los que debemos instalar. Pero, a pesar de la magnitud de esta mega obra de infraestructura, estamos confiados en que todo saldrá muy bien, ya que tenemos experiencia desarrollando este tipo de proyectos en forma exitosa a nivel mundial.

### ¿Cuál es la mayor dificultad para la instalación de la fibra submarina?

Además de la instalación de la fibra óptica y el despliegue de personas y equipos

en un territorio amplio, apartado y con un clima complejo, el gran desafío es definir la ruta exacta por donde se irá. Es un tema que debe estar muy bien definido y calculado, para que el proyecto se desarrolle sin dificultades.

### Técnicamente, ¿cuál es el beneficio de implementar este proyecto?

Con la instalación de esta fibra óptica habrá una capacidad de 16 Terabit por segundo (Tb/s) en la Región. Esto implica que, desde el punto de vista de la conectividad, como mencioné, prácticamente no existirán límites para el desarrollo digital de la zona.

### ¿Están capacitados para ejecutar este proyecto en tan solo 26 meses?


En Huawei tenemos la suficiente experiencia desarrollando proyectos submarinos, por lo que consideramos que es



factible cumplir con el plazo que exige la autoridad. Esta confianza se basa en nuestra trayectoria, alta tecnología y el gran equipo humano involucrado.

### Finalmente, ¿qué significa para Huawei la adjudicación de un proyecto de tal magnitud?

Somos la empresa china más grande

presente en Chile, por lo que la adjudicación de este proyecto reafirma el trabajo que hemos venido desarrollando en los últimos años. Además, significa una tremenda responsabilidad y, a la vez, es un gran honor poder contribuir a disminuir la brecha digital del país y ser parte del proyecto de infraestructura TIC más importante de Latinoamérica. 

## Software #1

de Data Management en el Mercado

COMMVAULT 

## ► Commvault número uno en visión y más alto en ejecución



Flexible, económico y escalable



Ágil integración



Amplio soporte para todo tipo de empresas

Protege

Recupera

Mueve

Encuentra

Usa



### CONTAMOS CON DATA CENTER PROPIO



Protección de la Información



Analítica y Big Data



Gestión de la Información



Soporte y Servicios



Seguridad



Integración TI



Nube S&A



Desarrollo e Integración de Sistemas

[mguerrero@commvault.com](mailto:mguerrero@commvault.com) / [www.commvault.com](http://www.commvault.com)



## Digital workspace y home-office El perfil del trabajador en la era de la colaboración

*El profesional debe ser más proactivo y actuar como gestor del propio trabajo. En este contexto, las herramientas de colaboración evitan el aislamiento social.*

Por George Paiva, Director de Recursos Humanos en América Latina, Orange Business Services / [george.paiva@orange.com](mailto:george.paiva@orange.com)

La tecnología y el capital humano nunca estuvieron tan cerca como ahora, en la era de la colaboración. Con diversas tecnologías, que permiten optimizar el tiempo, disminuir costos y aumentar la productividad, las oportunidades de trabajo remoto ganan más espacio y adeptos en todo el mundo. La definición de home-office no implica solo cambiar el lugar de trabajo: estamos hablando de un profundo cambio de hábitos, que involucra horarios, relaciones interpersonales, ocio y forma de ver la vida.

Para que este movimiento sea posible, la empresa debe poner a disposición el acceso a la información, herramientas y recursos a los que, antes, era solo posible acceder en las oficinas. Al mismo tiempo, el perfil de ese profesional también se transforma: comienza a ser responsable de producir desde donde esté y su trabajo a ser medido por resultados, y ya no más por el modo de trabajar.

### Elementos esenciales

Hay algunas características básicas que deben estar presentes en los colaboradores remotos:

- Conocer el trabajo y las herramientas: Además de

saber cómo realizar su tarea, el profesional debe dominar las herramientas que le ayudarán a ser más productivo. Para que los resultados sean de acuerdo a lo esperado, también debe conocer muy bien la organización en la que trabaja y sus procesos operativos y de colaboración.

- Gestionar los resultados propios: Para alcanzar la productividad esperada, corresponde al propio trabajador remoto hacer su auto-evaluación, ya que tener un alto nivel de rendimiento es esencial para mantener esta condición. A pesar del concepto de colaboración, la necesidad de supervisión y ayuda de sus colegas debe ser menor en un digital workspace. Del mismo modo, el tiempo de intercambio de información


y reuniones será optimizado y mejor aprovechado.

- Controlando el propio tiempo: El teletrabajador es más sensible a la distracción y dispersión. Tener una agenda de actividades y un lugar adaptado dentro de su casa son consejos precisos para mantener la autodisciplina y evitar la dilación de tareas.

### Una ruptura de paradigma

Los cambios también deben ocurrir a nivel psicológico del trabajador. A pesar de ser una buena opción para aumentar la calidad de vida, el home-office exige que el profesional se adecúe a las nuevas formas de interacción social. Evitar la soledad y el aislamiento en el ejercicio de las actividades de trabajo es el gran desa-

fío que los digital workspaces imponen a las personas. Una buena alternativa es pausar encuentros periódicos entre colegas y clientes y participar activamente en redes sociales y grupos corporativos.

No se trata, de hecho, de un cambio de tecnología, solamente. Es una ruptura de paradigma en la forma de encarar las relaciones de trabajo y sociales. De encarar la vida. 



# NO SOLO QUIEREN HACKEAR TU IMPRESORA.

# QUIEREN ATACAR TU NEGOCIO.

HP Print Security no solo protege tu impresora, sino que también te ayuda a proteger toda tu red al detectar amenazas en tiempo real, realizar chequeos automatizados y validar el software, lo cual nadie más te ofrece.<sup>1</sup>

Conoce más en [www.hp.cl/seguridad](http://www.hp.cl/seguridad)

Reinventar la seguridad



keep reinventing

Encuéntrala en todos nuestros canales de distribución autorizados a lo largo de Chile.

<sup>1</sup>Basado en una revisión que realizó HP en 2016 sobre las funciones de seguridad publicadas de las impresoras de la competencia. Solo HP ofrece una combinación de funciones de seguridad que puede detectar y automáticamente detener un ataque y validar la integridad del software al momento de reiniciar el dispositivo. Para consultar la lista de las impresoras, visita: [www.hp.com/go/PrintersThatProtect](http://www.hp.com/go/PrintersThatProtect). Para más información, consulta: [www.hp.com/go/printersecurityclaims](http://www.hp.com/go/printersecurityclaims). © Copyright 2017 HP Development Company, L.P. La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso.



## Industria financiera: Cómo alcanzar una gestión de riesgos efectiva

*Desde 2009, Accenture ha realizado una investigación sobre la gestión de riesgos en la industria financiera. De acuerdo con los principales resultados, en los últimos 6 años se ha dado paso desde el énfasis en gestión de crisis a una disciplina más integrada y madura.*

Por Bruno Vacatello, Director Ejecutivo para la Industria Financiera de Accenture Chile / [bruno.vacatello@accenture.com](mailto:bruno.vacatello@accenture.com)

La gestión de riesgos ha progresado en tres aspectos fundamentales:

- **Integración:** En 2009, la gestión de riesgos solía estar aislada. Esto fue cambiando con los años y, a partir de 2011, comenzó a formar parte de la cultura de las organizaciones. En 2013 el Director de Riesgos había aumentado considerablemente su influencia, con interacción constante con los directorios de las empresas.

Sin embargo, actualmente 38% de los ejecutivos de riesgos afirma que los ejecutivos de finanzas y riesgos trabajan de cerca, pero no reportan en conjunto para la estrategia corporativa.

- **Tecnología:** En 2009, los sistemas tecnológicos eran fragmentados e ineficientes para capturar, medir y reportar el riesgo. En 2015 se avanzó en este aspecto y la tecnología era crecientemente vista como una plataforma para la innovación, así como una oportunidad para reducir costos. A pesar de esto, la industria financiera aún no comprende en su totalidad la importancia de la transformación digital para sus negocios y, por ejemplo, solo 13% de los consultados conoce el potencial total del Robotic Process Automation (RPA).
- **Personas:** En 2009, tras la crisis financiera global, la demanda por profesionales de riesgo aumentó y una parte importante de los ejecutivos dijo que la atracción de talentos era el principal desafío que enfrentaban. La situación no ha cambiado respecto de ese año y, actualmente, 69% de los ejecutivos de riesgos

afirma que la escasez de talentos en las nuevas y emergentes tecnologías les impide contar con una gestión eficiente en esta área.

Para seguir avanzando hacia una gestión de riesgos efectiva, la industria financiera debe invertir en 3 aspectos principales:

- **Integración de la gestión de riesgos a través de toda la organización:** La gestión de riesgos suele desarrollarse en silos a través de las organizaciones, y la información y actividades en torno a los riesgos no son estandarizadas o conectadas para gestionarlas de forma centralizada. Es necesario crear una plataforma común, con información consistente y comparable, que sea la base del reporting, análisis y proceso de toma de decisiones de la empresa. Actualmente, solo 24% de los ejecutivos de riesgo a nivel mundial dice que las actividades de su empresa en torno a la gestión de riesgos están coordinadas a través de los diferentes tipos de riesgos. Además, 53% sostiene que actualmente hay una duplicidad de esfuerzos en las actividades de gestión de riesgos en las diferentes líneas de negocio.
- **Tecnologías inteligentes:** Con el liderazgo, estrategia y disciplina



adecuados, los equipos de riesgo podrán invertir en información de calidad, tecnologías inteligentes y plataformas adecuadas para desarrollar Big Data y Analytics. Ambos aumentan la eficiencia y los resultados positivos en la gestión de riesgos. Actualmente, 69% de los ejecutivos de esta área a nivel mundial sostiene que las tecnologías tradicionales impiden la efectividad en la gestión de riesgos.

- **Talento:** Para alcanzar una gestión de riesgos efectiva, la industria financiera debe atraer talento para implementar nuevas herramientas, modelos de negocio y tecnologías. Actualmente 66% de los ejecutivos de riesgos dice que hay una escasez de talento y profesionales con habilidades en este ámbito, lo que les impide desarrollar una gestión de riesgos efectiva. Además, 69% sostiene que la escasez de profesio-



nales con habilidades en las nuevas tecnologías impide la efectividad en la gestión de riesgos.

Anticipar la nueva ola de riesgos -operacionales, financieros y/o tecnológicos-

requiere de una evolución continua de los elementos expuestos. Las compañías que desarrollen las capacidades de riesgo adecuadas estarán bien posicionadas para crecer. **G**

IV Edición



**SUPPLY  
CHAIN 4.0  
UPDATE 2018**

**EL CAMINO HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**



invita:



**NEGOCIOS GLOBALES  
LOGÍSTICA  
TRANSPORTE  
DISTRIBUCIÓN**

**6 y 7 de JUNIO de 2018**

**Hotel Plaza El Bosque, Ebro  
Ebro 2828, Las Condes**

Produce:



(56-2) 2433 5500

contacto@embseminarios.cl



## De Boomers a Millennials Cómo administrar las diferentes fuerzas generacionales de trabajo

*En una empresa conviven actualmente tres generaciones con actitudes, hábitos, intereses y motivaciones distintas. Las relaciones son fundamentales para la productividad de cada compañía: Baby Boomers, Generación X y Generación Y. ¿Cómo se pueden administrar para lograr una integración positiva?*

Por Alejandro Artigues, Country Manager de Chile para Cornerstone On Demand / [aartigues@csod.com](mailto:aartigues@csod.com)

Mientras los Baby Boomers comienzan a salir del ambiente laboral, entran pisando fuerte los Millennials y la Generación X lidera con incertidumbre: cada uno cambia las necesidades y formas de administrar. Sea multinacional o Pyme, es vital para el éxito de la compañía considerar las diferencias generacionales. Ante los nuevos desafíos y cambios tecnológicos

que enfrentan, la brecha nunca fue más relevante.

### ¿Cómo inspirarlos?

Los ejecutivos Baby Boomers (1946-1964) persiguen el estatus. Son altamente comprometidos y reciben responsabilidades gratamente si sienten que sus contribuciones son valoradas. Alentarlos a entrenar a otros fomenta su autoridad y

gratificación laboral. Esperan estabilidad y seguridad.

Al contrario, la Generación X (1965-1981) no funciona bajo presión: necesita independencia. Son actualmente los que ocupan mayor cantidad de puestos de liderazgo. Promover la libertad y creatividad es fundamental para expandir su potencial, se motivan a sí mismos.

Los Millennials (1982-2000) son altamente sociables y tecnológicos. Demandan colaboración, un esquema flexible que les permita trabajar en red y recibir constante feedback. Priorizan el equilibrio entre su vida personal y su trabajo, disfrutando ambos. Debemos estar preparados para entender sus demandas ya que según un estudio de PricewaterhouseCoopers, el 50% de la fuerza de trabajo global será Millennials en 2020. Si bien deben compartir los objetivos comunes de la empresa, las estrategias para conseguirlos pueden ser acordes a cada grupo generacional, utilizando tácticas y recompensas adaptables. Reconocer los intereses y gratificaciones es el camino para un ambiente laboral feliz y, por lo tanto, eficiente.

Cada generación tiene valores y potencial para aportar, si se las comprende es posible complementarlas: las diferencias son la riqueza oculta de las compañías. **G**

**¿Cómo comprenderlos, motivarlos e inspirarlos?**

RESPONSABILIDADES	INDEPENDENCIA	OPORTUNIDADES
Déjales saber que sus contribuciones son valoradas. Fomenta su autoridad alentándolos a entrenar a otros.	Promueve su libertad, creatividad e independencia.	Permiteles un esquema flexible, y oportunidades de colaborar y trabajar en red. Bríndales constantes devoluciones y felicitaciones.

Hasta un  
**30%**  
dcto.  
en licencias.



**retailpro**  **SAP** Business  
**One**

## DOS LÍDERES DE MERCADO SE UNEN PARA ENTREGAR GRANDES BENEFICIOS

Más de 50 marcas en Chile operan con el mejor Punto de Ventas integrado al mejor ERP.

Soluciones Tecnológicas para el mundo del Retail y los Negocios

+56 2 22361868



Av. Ricardo Lyon 222 Piso 14, Of. 1404  
Providencia, Santiago, Chile.



contacto@bes.cl

Chile - Perú - Argentina



**V&V**

**SOLUTIONS**  
BUSINESS & CONSULTING



## Colaboración, la clave en el mundo empresarial actual

*En el mundo empresarial actual, competitivo, dinámico y cambiante, el tiempo es fundamental para hacer negocios. Apoyarse en la tecnología adecuada es esencial para facilitar el trabajo de los empleados de la organización y, sobre todo, para potenciar el trabajo en equipo, que finalmente hoy es clave para hacerlo más eficiente y productivo.*

Por Pedro Oyarzún Recabarren, Gerente General de Egs.cl / [pedro.oyarzun@egs.cl](mailto:pedro.oyarzun@egs.cl)

La premisa del mundo empresarial actual es aumentar la productividad, el mercado así lo exige: los consumidores están empoderados y son menos leales a las marcas, si tienen una mala experiencia pueden fácilmente cambiar y optar por la competencia. ¿Cómo hacen frente las compañías a este escenario? Sin duda, tienen que ser más eficientes, y para lograrlo como organización deben permitir a cada persona ser más productiva y cumplir sus objetivos, independientemente de dónde se encuentre o cuál sea el dispositivo que tenga en sus manos.

Además, los mismos colaboradores han cambiado. De acuerdo a cifras de PwC, la generación Millennials en 2020 representará el 50% de la población laboral en el mundo, un segmento que está transformando los hábitos de trabajo en las empresas, para el que la tecnología y la posibilidad de trabajar colaborativamente es parte de su ADN.

### La tecnología está, solo basta aprovecharla

Según la OCDE, en su documento “El Futuro de la Productividad”, esta consiste en “trabajar de forma más inteligente”, no en “trabajar más intensamente”, pues “refleja la capacidad de producir

más mejorando la organización de los factores de producción gracias a nuevas ideas, innovaciones tecnológicas y nuevos modelos de negocio”.

Y las innovaciones tecnológicas están al alcance de la mano, más aún con el cloud computing, que ha ayudado a democratizar el uso de herramientas antes restrictivas solo para grandes corporaciones.

Mantenerse conectado con los contactos, poder programar una reunión rápidamente, enviar un correo electrónico, iniciar una sesión de mensajería, realizar una videoconferencia o tener acceso a los documentos más actualizados almacenados en la nube, de manera de trabajar en conjunto en tiempo real sin poner en riesgo la seguridad, es posible hoy con unos pocos clicks, pues la oferta tecnológica está desarrollada para permitir llevar la tan ansiada colaboración a las empresas.


Independientemente de su ubicación y dispositivo, los colaboradores hoy pueden obtener acceso y trabajar o desarrollar sus ideas con las versiones más actualizadas de los archivos y herramientas que necesitan para efectuar su labor.

No se trata de que el objetivo sea simplemente controlar a los empleados, sino de conseguir que estos centren su foco

en actividades productivas que tienen resultados, lo que finalmente repercutirá en la productividad y competitividad general de la organización.

### La nube como pilar

La forma en que trabajamos ha cambiado significativamente con los años. Hoy la nube está en todas partes, y las características de este modelo han permitido que el trabajo colaborativo pase a ser protagonista. Y es que cloud, junto a las tecnologías móviles, han logrado impulsar la colaboración empresarial, transformando para siempre el escenario laboral.

El flujo de información ha cambiado, la posibilidad de compartir e intercambiar abiertamente la información permite tomar decisiones de manera más rápida, independientemente de si los colaboradores están ubicados en distintos puntos geográficos, pues la plataforma con la que trabajan es la misma, allí comparten ideas y conocimiento. Si su empresa aún no goza de estas ventajas, es hora de darles la bienvenida: el apoyo tecnológico y las herramientas de productividad cloud permiten indudablemente adoptar esta forma ágil de trabajar, propiciando un trabajo colaborativo fluido desde cualquier lugar y momento. 

# Comprar desde una ventana de Messenger Las redes sociales ahora también son tiendas en línea

*La Inteligencia Artificial abre un amplio panorama para ofrecer experiencias más personalizadas, sobre todo ahora que las redes sociales y las apps de mensajería son la norma. De hecho, un estudio reciente de HubSpot indica que casi la mitad de los consumidores en línea está dispuesta a comprar a través de chatbots, desde una ventana de apps como Facebook Messenger.*

La Inteligencia Artificial está en el centro de las conversaciones sobre las nuevas tendencias de los negocios en línea. Es por ello que muchas empresas han dedicado este año a implementar nuevas soluciones basadas en esta tecnología y lo seguirán haciendo durante 2018, primordialmente, a través de los chatbots.

Aunque puede sonar demasiado complicado, en términos simples, un bot es un programa de computador que automatiza tareas, desde guardar los datos de un cliente o enviar correos electrónicos, hasta concretar una compra en línea en una sencilla conversación de chat.

Con esta herramienta implementada a través del Machine Learning, las empresas pueden personalizar respuestas, mejorar las interacciones y procesar de manera más eficiente las solicitudes de sus clientes. A su vez, esto abre una gran oportunidad en las capacidades de comercio electrónico de las empresas, pues se simplifica la venta de ciertos tipos de productos enfocados al consumidor directo.

## ¿Cambiando el panorama del e-commerce?

Un estudio reciente realizado por HubSpot reveló que el 47% de los encuestados está abierto a comprar artículos de un chatbot. Esto cobra aún más relevancia cuando las empresas encuentran que, a nivel global, existen 4.000 millones de usuarios de aplicaciones de mensajería, como Messenger y WhatsApp, además de

que los latinoamericanos pasan más de 6 horas conectados a redes sociales, según datos de Comscore que también confirman que Facebook es la red más usada en la Región. La plataforma creada por Mark Zuckerberg y su app de mensajería abarcan gran parte del tiempo de las personas conectadas, por ello, es innegable su

relevancia para los negocios en línea. En ese sentido, no resulta raro que las empresas busquen concretar ventas en esta plataforma y los chatbots son la herramienta ideal para ello.

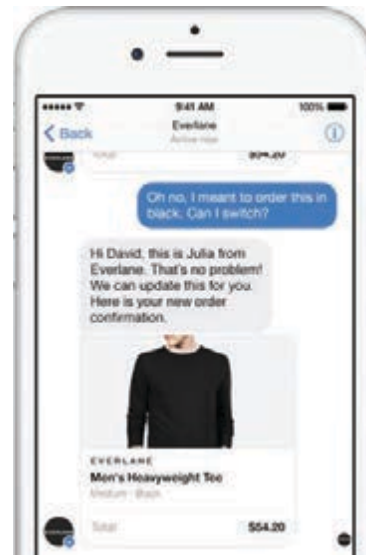
El estudio de HubSpot sobre Inteligen-

cia Artificial confirma esto desde el punto de vista de los compradores: un 37% de los encuestados aseguró que está dispuesto a comprar artículos en esta red social por encima del portal de la marca.

“Los chatbots tienen el potencial de cambiar el panorama del e-commerce, pues dan la posibilidad a los negocios de tener representantes de ventas virtuales

disponibles 24x7 y estar en el corazón de las redes sociales”, asegura Carolina Samsing, Directora de Marketing para Latinoamérica de HubSpot.

“De esta forma, las marcas encuentran la manera de lograr la tan ansiada omnicanalidad, crear experiencias completamente personalizadas y a la medida de las necesidades de sus clientes. Por ello, es seguro que durante el próximo año seguirá siendo una de las tendencias más relevantes”, concluye la ejecutiva, asegurando que, conforme los sistemas de Machine Learning sigan desarrollándose, los representantes de ventas y marketing podrán enfocarse en actividades más cruciales para el negocio e incrementar su alcance, reduciendo todo el costo en el proceso. **G**



# Ciberataques a nivel mundial y en Chile



*Cuando ocurrió Wanna Cry a nivel mundial, existió preocupación: los medios alertaron de los efectos, pero a las semanas se empezó a olvidar el tema. Hoy Chile destina solo un 0,07% de su PIB a inversión en ciberseguridad.*

Por César Pallavicini, Gerente General de Pallavicini Consultores / [cesar@pallavicini.cl](mailto:cesar@pallavicini.cl)

Recientemente Boston Consulting Group publicó una cifra alarmante: US\$575.000 millones cuestan los ciberataques en todo el mundo, lo que representa el 0,8 del PIB mundial. Cabe preguntarse: ¿Cuál es la situación en Latinoamérica? Es muy preocupante, debido a que alcanzó los US\$90.000 millones; esto es 1,6% del PIB regional, mientras el promedio global de gasto de las empresas en ciberseguridad ha crecido 7,8%, en la región latinoamericana lo ha hecho 4,7%, según este análisis.

Si consideramos que estas cifras vienen creciendo exponencialmente, y que en países como Chile y la Región, dentro del subdesarrollo y la falta de conciencia que aún existe entre directivos y gerentes, estamos aún más expuestos a que instituciones estatales y grandes empresas sigan siendo víctimas de ataques de denegación de servicios, malware, phishing y hackeos, entre otros, junto a grandes fraudes de dinero.

Efectivamente, de acuerdo al estudio de BCG, en el 89% de las juntas directivas se analiza regularmente la seguridad de la información, en comparación con el tercio que declaraba hacerlo en el año 2012.

Asimismo, la amenaza de ser víctima de un ataque de esta na-


turalidad ocupa el quinto lugar en términos de los riesgos que los máximos ejecutivos consideran una amenaza para su organización. Esto, después de temas más “tradicionales” como el incierto crecimiento económico, la sobre-regulación, el cambio tecnológico y la carga fiscal.

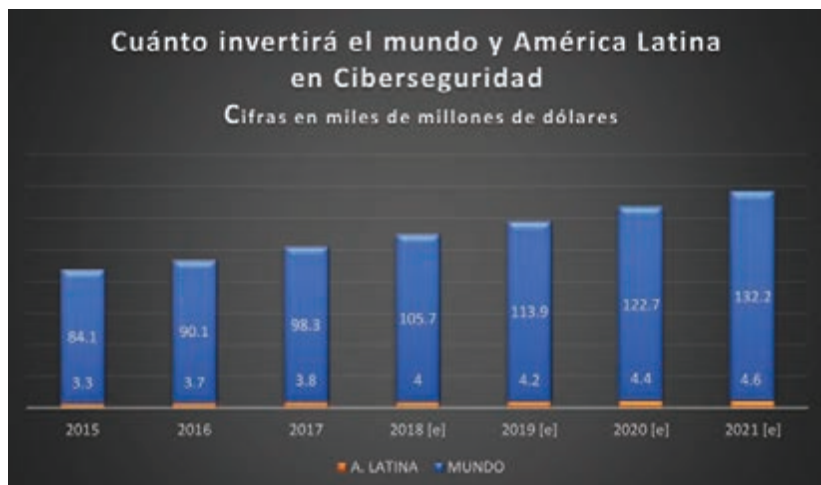
Según estimaciones del BCG, durante el año pasado las compañías de todo el mundo invirtieron US\$90.000 millones en ciberseguridad, gasto que se pronostica llegará a los US\$ 132.000 millones en 2021. Esto representa, en promedio, un crecimiento global de 7,8% al año.

De este modo, BCG proyecta un desembolso de US\$4.600 millones en ciberseguridad en la Región para 2021 (ver gráfico), lo que representa apenas un 3,5% de las previsiones a nivel mundial.

## Presupuestos que deben crecer

En Chile la inversión en ciberseguridad el año pasado totalizó US\$187 millones. La cifra representa tan solo el 0,07% de su PIB. Lo anterior es comparativamente por debajo del promedio mundial, que es 0,12% del PIB, monto que las compañías des- tinan a luchar contra esta amenaza. El sector bancario lleva la delantera –es el que está liderando el aumento de la demanda y recursos en este ámbito–, así como los procesos de defensa.

Por otra parte, cuando ocurrió Wanna Cry a nivel mundial, que obviamente afectó a empresas chilenas, existió preocupación: los medios alertaron de los efectos, pero a las semanas se empezó a olvidar el tema. Invito a los directivos, en esta época en que se realizan las planeaciones estratégicas y se asignan los presupuestos de inversión y gasto para 2018, a pensar, analizar y realmente aumentar los presupuestos para las áreas de riesgo operacional, seguridad de la información, continuidad de negocio, y las empresas que ya tienen madurez en estos temas ir a resiliencia y escaneo del horizonte, para así lograr un real avance en estas materia. 



Fuente: Boston Consulting Group.

# ¿Qué es el BEC y cómo evitar ser víctima de él?

**Entre enero de 2015 y diciembre de 2016, los ataques BEC aumentaron en 1.300%, mientras que el FBI reportó que entre octubre de 2013 y junio de 2016 los criminales intentaron robar más de US\$5.300 millones en este tipo de esquemas de Afectación de E-mails Corporativos. Conozca 4 consejos claves para implementar una fuerte estrategia antiphishing.**

**E**asy Solutions alertó sobre el creciente uso del BEC, una nueva forma de phishing para estafar a las empresas, sus empleados y usuarios. El esquema conocido como Afectación de E-mails Corporativos (BEC, por su sigla en inglés) es un uso que se le da al spearphishing (una forma de phishing) en el que los atacantes pretenden ser ejecutivos u oficiales financieros de una organización con el fin de obtener acceso a fondos o información sensible.

María Lobato, Directora de Marketing de Easy Solutions, explica que, “entre enero de 2015 y diciembre de 2016, los ataques BEC aumentaron en 1.300% y el Centro de Quejas de Crímenes en Internet del FBI reportó que entre octubre de 2013 y junio de 2016 los criminales intentaron robar más de US\$5.300 millones en esquemas BEC”. El phishing vía e-mail es un ataque muy común: los estafadores suplantan la identidad de una compañía con el fin de robar información sensible de la organización entidad y de sus usuarios. Estos correos son construidos a partir de ingeniosas técnicas de ingeniería social para convencer a sus potenciales víctimas de que en realidad se trata de mensajes legítimos. En particular, el “spearphishing” es una forma de phishing con un enfoque diferente: los atacantes seleccionan cuidadosamente a sus víctimas y utilizan ingeniería social para adaptar cada ataque según la identidad de la víctima a quién va dirigido.

“Los ataques de spearphishing son exitosos porque involucran un exhaustivo proceso de investigación y planeación por parte

de los atacantes. Los e-mails son creados para parecer completamente legítimos; los atacantes pueden incluso investigar los intercambios de correos electrónicos dentro de una organización para lograr que sus mensajes suenen lo más auténticos posible. Estos ataques usualmente toman la forma de solicitudes al área financiera para que se realicen transferencias de altas sumas de dinero. Incluso, el atacante puede aparentar ser un miembro del departamento de TI, sacando ventaja de la confianza del usuario para convencerlo de revelar sus credenciales”, destaca María Lobato.

## El phishing sigue vivo

El phishing es una de las formas más antiguas de fraude digital y no muestra signos de desaparecer pronto. De acuerdo al informe El Pulso del Cibercrimen 2017 de Easy Solutions, el 97% de las personas no puede reconocer con precisión un e-mail de phishing y cerca del 30% de estos correos son abiertos por sus destinatarios. Con estos indicadores los creadores de estos ataques tienen serios incentivos para continuar con sus actividades delictivas. De acuerdo al informe, en 2016, se crearon 13.000 sitios nuevos de phishing, con más de 400.000 visitas cada mes. Pero aún más

alarmante es el hecho que, desde 2016, el número de sitios de phishing aumentó en 250%. “El bajo costo operacional para lanzar un ataque de phishing, combinado con que se necesita muy poco conocimiento técnico para hacerlo, hace de esta una estrategia muy llamativa para los criminales”, destaca la ejecutiva. “A medida que se vuelven más comunes, los ataques de phishing también son más sofisticados, lo cual causa que sea más difícil que la gente determine con certeza si un e-mail, una página de redes sociales o un sitio web es legítimo o producto de esfuerzos ciber-criminales. Estos ataques solo seguirán avanzando, es decir, las organizaciones necesitan más de un mecanismo para proteger su marca y sus usuarios”, afirma.

## Consejos para implementar una fuerte estrategia antiphishing

1. Fortalezca sus habilidades de detección, como el uso de tecnología de Machine Learning, para garantizar que los ataques sean eficientemente detectados.
2. Implemente un protocolo de autenticación de e-mails como DMARC para reducir el riesgo de mensajes falsos.
3. Saque provecho de la autenticación multifactorial para reducir el riesgo de brechas de cuentas.
4. Asíciase con un proveedor que brinde monitoreo 24x7x365 para detectar y desactivar usos fraudulentos del nombre de su marca. Seguir estos consejos le ayudará a proteger su organización de manera que cuando el siguiente ataque ocurra, pueda detenerlo antes de que llegue a ser lanzado. **G**



# El costo del compromiso de la seguridad



*Trend Micro advierte cuán importante es considerar las consecuencias de no proteger adecuadamente los sistemas e infraestructura tecnológica empresarial, y enfocarse en la seguridad como una inversión estratégica.*

Por Juan Pablo Castro, Director de Innovación Tecnológica de Trend Micro Latinoamérica / [juan\\_castro@trendmicro.com](mailto:juan_castro@trendmicro.com)

**D**urante 2016 no solo aumentó notablemente el número de ataques de ransomware a nivel global, sino que además hubo un peak asombroso en la multiplicidad de familias relacionadas con este tipo de ataques. No en vano, Trend Micro calificó 2016 como “El Año de la Extorsión en Línea”.

Por sí solo, este fenómeno debió considerarse como una alerta roja para blindarse ante las amenazas; sin embargo, basados en incidentes ocurridos durante el primer semestre de 2017, pareciera que aún hay empresas e industrias que no han podido asegurar sus sistemas para combatir las amenazas y proteger sus datos, de forma tal que no caigan en manos de los ciberdelincuentes.

En ningún otro escenario esta deficiencia fue más evidente que durante los ataques exitosos de Wanna Cry y Petya.

Solo durante los primeros días, Wanna Cry logró infectar a más de 300 mil computadores en 150 países. Una cifra sin precedentes en la industria.

## Una necesidad urgente

Los titulares noticiosos eran elocuentes. En gran parte de Europa, muchas fábricas tuvieron que detener la producción, mientras que hospitales y centros médicos se vieron obligados a cancelar miles de citas y procedimientos.

En China, por ejemplo, afectó a alrededor de 30 mil instituciones, incluyendo universidades, estaciones petroleras, hospitales y agencias gubernamentales. En Rusia la situación se tornó paralizante, ya que gran parte de las oficinas gubernamentales, ferrocarriles y bancos, quedaron fuera de servicio. Eso incluyó a uno de los mayores operadores de telefonía móvil del país.

CBS reveló que las pérdidas mundiales del ataque, incluyendo la consiguiente reducción de la productividad y el costo del control de daños, podrían ascender a US\$4.000 millones, un indicador que contrasta con las pérdidas globales por estafas BEC (Business E-mail Compromise o correos electrónicos corporativos comprometidos, en español) por US\$5.300 millones

durante el primer semestre de 2017, reportadas por el FBI. Pero los incidentes no solo estuvieron relacionados con ransomware y estafas BEC; de hecho, escalaron hacia ataques a la Internet de las Cosas (IoT) y el abuso de medios sociales con el surgimiento de ciberpropaganda.

Para redondear, un reciente informe de Trend Micro develó que solo durante el primer semestre de 2017 se detectaron más de 82 millones de amenazas, junto con más de 3.000 intentos de BEC. A todas luces, estas cifras refuerzan la necesidad urgente de priorizar la seguridad.





### Una inversión estratégica

Sin embargo, a pesar del reciente porcentaje de gasto de seguridad en los presupuestos de TI, un informe de analistas de Forrester señala que los fondos no están siendo adecuadamente asignados para enfrentar las crecientes amenazas.

Con este escenario, las empresas no deberían ser complacientes cuando se trata de proteger su información, los sistemas y aplicaciones. Una estrategia de seguridad mal definida pue-

de conducir a una exposición a perder datos, experimentar tiempo de inactividad e incluso a gastar miles de dólares en pagar rescates que -después de todo- podrían no resultar en la recuperación de los datos.

No debemos olvidar que parte del éxito es dejar de pensar en la seguridad como una herramienta para proteger la información. Debemos verla como una inversión estratégica y global capaz de moldear el futuro de la organización. **G**

**COVENCO**  
Generando confianza desde 1978

## DAMOS + VALOR A MENOR COSTO



-   
 Contratos de soporte para infraestructura de TI
-   
 Venta de infraestructura de TI
-   
 Planes de mantenimiento preventivo
-   
 Traslados de equipos entre DataCenters
-   
 Alta disponibilidad
-   
 Virtualización

Por más de 38 años, COVENCO se ha desarrollado como una pieza clave dentro del mercado de las Tecnologías de Información. Nuestro equipo humano tiene la experiencia y conocimientos necesarios para proporcionar las soluciones tecnológicas adecuadas a cada situación y, de esta forma, permitir a sus clientes alcanzar la continuidad operacional requerida en cada negocio.

	COVENCO	OTRAS ALTERNATIVAS
Soluciones basadas en las reales necesidades del cliente y no solo en colocación de nuevos productos	SI	NO
100% de las partes comprometidas en stock local	SI	NO
Servicios disponibles para equipos discontinuados	SI	NO
Unico punto de contacto	SI	NO
Respuesta a cotizaciones dentro de 24h	SI	NO

## Trend Micro logra puntuación perfecta en detección de brechas

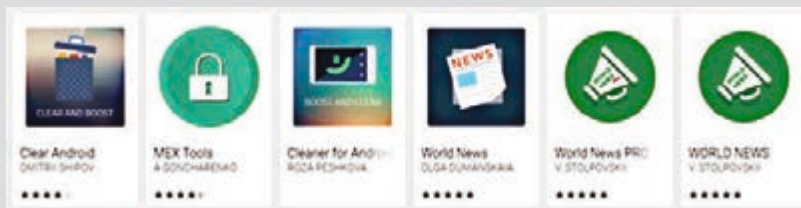
La necesidad de contar con una defensa contra amenazas robusta y confiable es fundamental para las operaciones del día a día y cobra mayor importancia a medida que los ataques de alto perfil siguen incrementándose. Trend Micro obtuvo una puntuación perfecta en detección de brechas del 100% en el reporte Sistemas de Detección de Brechas de NSS Labs. Es el cuarto año consecutivo que NSS Labs recomienda a Trend Micro.



De esta manera, se sitúa en la cima del cuadrante de detección de brechas. Los resultados de NSS Labs demuestran que Trend Micro brinda a los clientes la protección necesaria para proteger sus datos críticos, y detecta las amenazas que se mueven dentro, fuera y lateralmente en la red.

## Descubren un malware mejorado capaz de infiltrarse en Google Play

ESET advierte sobre un nuevo conjunto de aplicaciones maliciosas que consiguió ingresar en la tienda de aplicaciones oficial de Android. Estas aplicaciones forman una nueva familia de malware para Android con capacidades de ejecución en múltiples etapas y la posibilidad de demorar su actividad maliciosa.



ESET descubrió ocho aplicaciones de esta familia de malware en Google Play y notificó al equipo de seguridad de Google sobre el problema. Google ya las eliminó de su tienda, los usuarios que tengan Google Play Protect habilitado estarán protegidos por este mecanismo.

“Este tipo de aplicaciones con comportamientos maliciosos por etapas tienen más oportunidad de ingresar en las tiendas de aplicaciones oficiales que el malware común de Android. Los usuarios que desean mantenerse protegidos no deben confiar plenamente en las protecciones de las tiendas; en cambio, es crucial que verifiquen las calificaciones y los comentarios de las aplicaciones, presten atención a los permisos que otorgan a las apps y ejecuten una solución de seguridad de calidad en sus dispositivos móviles”, aseguró Camilo Gutiérrez, Jefe del Laboratorio de Investigación de ESET Latinoamérica.

## Nuevo servicio ofrece visibilidad y gestión de la seguridad perimetral

Una completa visibilidad, que le permitirá tener el control sobre el uso de recursos destinados a productividad y ocio en su organización, e identificar los dispositivos comprometidos por amenazas de seguridad, son parte de los beneficios que ofrece el



Servicio de Visibilidad y Gestión de la Seguridad de Egs.cl, con el cual es posible entregar la información que su organización requiere para aplicar políticas acordes a sus objetivos.

Este servicio permite acceder a los diferentes dashboards y reportes para su dispositivo de seguridad WatchGuard en la nube, ahorrando recursos de almacenamiento y procesamiento, por un fee mensual desde US\$65, que incluye soporte y capacitaciones online.

“Como Egs.cl, buscamos empoderar a nuestros clientes con la información necesaria para que puedan conocer en detalle el uso y abuso de sus redes y que, de esta manera, puedan utilizar estos informes ejecutivos para aplicar las políticas de seguridad necesarias y verificar su cumplimiento”, explicó Pedro Oyarzún Recabarren, Gerente General de Egs.cl.

Egs.cl ofrece además una demostración gratuita de este servicio, la cual debe solicitarse a través de un formulario en <http://bit.ly/2gKMzTf>

## Check Point: 100% de empresas ha experimentado amenazas móviles

El 100% de las empresas analizadas en un informe de Check Point señalaron haber experimentado algún tipo de amenaza móvil.

El estudio sobre impacto de los ataques móviles en las compañías investigó a 850 organizaciones y concluye que “la movilidad empresarial es susceptible de ser atacada en las dos principales plataformas móviles”, es decir, “Android e iOS”.

“Las amenazas a los usuarios móviles pueden comprometer cualquier dispositivo y el acceso a datos confidenciales en cualquier momento”, advirtió Check Point, indicando que estas amenazas “afectan a todo tipo de organizaciones, desde bancos a gobiernos, pasando por el sector industrial”.

En promedio, cada compañía se ha visto afectada por 54 ataques de malware móvil. Y casi 9 de cada 10 ha recibido en su Wi-Fi un ataque Man-in-the-Middle. También se calcula que tres cuartas partes tienen cerca de 35 dispositivos a los que se les ha hecho root o jailbreak.



John N. Stewart, Vicepresidente Senior y Director de Seguridad y Confianza en Cisco; Noboru Nakatani, Director Ejecutivo de Interpol.

## Cisco se une a Interpol para enfrentar el cibercrimen

Cisco e Interpol firmaron un acuerdo para compartir inteligencia frente a amenazas y comenzar a combatir juntas el cibercrimen.

“A medida que el cibercrimen sigue aumentando en todo el mundo, administraciones y empresas privadas deben combinar sus fuerzas para hacer frente a las amenazas”, indicó John N. Stewart, Vicepresidente Senior y Director de Seguridad y Confianza en Cisco.

“La visibilidad y una verdadera inteligencia de extremo a extremo son críticas para facilitar la detección, el análisis y la protección frente a las amenazas emergentes”, agregó, junto con explicar que “estamos encantados de colaborar con Interpol compartiendo esta inteligencia y otro tipo de conocimientos para luchar contra el cibercrimen a escala global”.

“El acuerdo de Interpol con Cisco nos proporciona -al igual que a los cuerpos de seguridad en nuestros 192 países miembros- acceso a importante información sobre ciberamenazas que nos ayudará tanto a detectar los ataques como a prevenirlos”, aseguró Noboru Nakatani, Director Ejecutivo de Interpol.

## Cyber Monday duplica intentos de ataques este año

Un nuevo Cyber Monday terminó con éxito y aunque el número de visitas no superó a la versión 2016, el total de transacciones fue absolutamente mayor, demostrando el reemplazo de compradores curiosos por eficaces. El partner tecnológico de la CCS, Exceda, reportó 5,6 millones de visitas contra 7 millones del año anterior, y un total de 35,4 millones de ataques DDoS mitigados, con un sitio web 100% disponible en las 72 horas del evento.

“Chile es un mercado atractivo para el cibercrimen internacional y ello se evidencia crecientemente en cada mega evento de Internet de los últimos años. Las botnets generan cientos de clicks por segundos en busca de botar un sitio, pero las medidas de seguridad del sitio oficial impidieron que eso sucediera”, señaló Rodrigo Valdés, Country Manager de Exceda. Más de un 96% de los ataques mitigados fueron desde botnets localizadas en China, Hungría, Latvia, Rusia y Polonia, todos del tipo DDoS, de denegación de servicio distribuido; y solo un 1,2% de los ataques salieron desde Chile.



## Surface Book 2 de Microsoft llega al mercado



La segunda edición del portátil de Microsoft, Surface Book 2, llegó al mercado en una versión actualizada de su predecesor que mantiene virtudes como la ligereza, la pantalla desmontable, gráficos dedicados y una aceptable duración de la batería, a las que añade más potencia y algunos ajustes de diseño. El Surface Book 2 se vende en dos modelos: 13,5" y 15". El modelo de 15" es un computador robusto y potente, pero también un tablet gracias a la pantalla desmontable. Y, gracias a la tarjeta gráfica de alta gama y soporte para controladores Xbox, también es un dispositivo para jugar. Ambos modelos funcionan con Windows 10 Pro y disponen de una batería capaz de funcionar durante 17 horas seguidas, según Microsoft. Mayor información en [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)

## Computadores portátiles retroceden a nivel mundial en octubre

El último informe de Digitimes Research indica que cuatro de las cinco marcas de computadores portátiles más populares del mundo sufrieron una caída en sus ventas en octubre pasado. Durante dicho mes, HP logró un ascenso de 11% en la comercialización de sus portátiles, gracias a agresivas promociones y marketing. Desde Digitimes Research destacan, asimismo, que Lenovo retrocedió en sus pedidos y que Dell tuvo un importante descenso interanual del 18,1%. Para Asustek la caída fue menos pronunciada, ya que la comercialización de portátiles de la marca Asus solo cedió un 4,3%, y en Acer el resultado ofreció una pérdida del 17,8% en cuota de mercado.



## México y Chile liderarán avance de 5G en América Latina para 2022

Para 2022 la consultora GlobalData espera que el 88,1% de los suscriptores móviles de América Latina se encuentre utilizando datos móviles, desde el actual 60%, según indicó Leandro Agi3n, Analista Senior, en un seminario organizado por 5G Americas. "Con un 26,6% de participaci3n de 4G LTE sobre el total de m3viles, Latinoam3rica es la cuarta regi3n del mundo en este apartado. Sin embargo, existe una demanda de datos m3viles muy fuerte, cerca del 70% de los suscriptores utiliza datos m3viles. En este rengl3n, Latinoam3rica es la segunda regi3n global. Esto indica que el retraso en la adopci3n de 4G no tiene que ver con una falta de demanda, sino con la disponibilidad de redes, de dispositivos asequibles y en general con el poder adquisitivo de los habitantes", explic3. El analista tambi3n adelant3 que "para 2022, esperamos 1,3% de las suscripciones m3viles de Am3rica Latina en 5G; es decir, alrededor de 10 millones de suscripciones. La hoja de ruta para 5G a3n no es clara, aunque desde GlobalData esperamos que los primeros despliegues que se den hacia 5G ocurran despu3s de 2021. Los pa3ses donde esperamos que esto suceda son M3xico, Chile, Uruguay y Brasil, entre otros".





## Mercado mundial de tablets cae 5,4% en tercer trimestre de 2017

**E**n el tercer trimestre de 2017, a nivel global, se distribuyeron 40 millones de tablets, lo que representa una disminución anual del 5,4% y el duodécimo trimestre consecutivo de caídas, según datos de IDC.

La consultora atribuye el descenso a la creciente demanda de smartphones, combinada con el alargamiento del ciclo de reemplazo de los tablets y el fortalecimiento de la posición de los PCs tradicionales.

“Hay una inclinación hacia los tablets de bajo costo y esto es cierto incluso para los proveedores premium como Apple”, explicó Jitesh Ubrani, Analista de Investigación Senior de IDC Worldwide Quarterly Mobile Device Trackers.

## Intel lanza nuevos módems 5G y LTE

**I**ntel presentó los nuevos módems de la familia XMM 8000, su primera serie de módems multimodo comerciales que ofrecen tecnología 5G New Radio (NR), así como el XMM 7660, su último módem LTE.

Los módems Intel XMM 8000 permiten conectarse a redes 5G a través de una amplia gama de dispositivos, como pueden ser PCs, teléfonos móviles, equipos CPE de usuario final, e incluso vehículos.

Además, el módem XMM 7660 con tecnología LTE posibilita alcanzar velocidades de hasta 1,6 Gbps, incluye MIMO, agregación de operadora y es compatible con una importante variedad de bandas.

Respecto al estreno comercial de los nuevos productos, ambos módems llegarán al mercado en el año 2019.

Mayor información en [www.intel.com](http://www.intel.com)



## Dispositivos móviles destacan en despegue de Cyber Monday

**E**xceda entregó un reporte del arranque del evento de e-commerce más grande de Chile. Un 63% de los accesos confirman el creciente posicionamiento del m-commerce en el país y un 60% de los sitios participantes no presentaron problemas en la primera hora de partida.

Como novedad en el debut de este evento, este año un 63,9% de los accesos al sitio web correspondió a dispositivos móviles, smartphones y tablets; y un 27,9% a desktop o computadores fijos. A diferencia, en el evento de 2016, un 4,0% de los accesos se realizó desde móviles.

## Para 2017 se esperan ventas superiores a 300 millones de wearables

**G**artner estima que este año se venderán 41,5 millones de smartwatches. Por su parte, las pulseras llegarán a los 44 millones. Habrá que esperar hasta 2019 para que los relojes adelanten en unidades vendidas a las pulseras, señalan desde la analista.

Juntado todos los wearables, la consultora prevé ventas un 16,7% mayores este año que en 2016, con 310,4 millones de dispositivos. En tanto, las ventas de smartphones se incrementarán un 4,9% hasta alcanzar los 1.570 millones.



## Samsung presenta nuevo monitor curvo para empresas

Samsung Electronics Chile lanzó recientemente al mercado un nuevo monitor curvo con tecnología QLED, pensado para facilitar las tareas diarias de los trabajadores.

Este nuevo monitor CHG90 fue especialmente diseñado para la revisión de documentos de trabajo, estudio y manejo de archivos, edición de fotos e imágenes sin la necesidad de dividir las acciones en dos pantallas. Con su formato de 32:9, este panel curvo ultra wide de 49" entrega el espacio que los profesionales necesitan para mostrar más documentos. Además con su vista panorámica se pueden mantener muchas ventanas abiertas a la vez y trabajar cómodamente con menos desplazamiento.

Para lograr una máxima eficacia, en modo multitarea incorpora una función llamada Picture-by-Picture, donde se muestra de forma simultánea la entrada de diferentes dispositivos sin perder la calidad de la imagen original.

Mayor información en [www.samsung.com](http://www.samsung.com)



## WD anticipa discos duros de 100 TB para 2030

WD anunció una nueva tecnología denominada MAMR, la cual, según la firma, permitirá fabricar discos duros de 100 TB en 2030, una capacidad de almacenamiento enorme que pretende mantener a raya a SSD en cuanto al costo por GB que ofrece cada uno de estos formatos.

Aunque el almacenamiento sólido sigue ganando presencia en el storage de consumo, los grandes del almacenamiento mundial creen que sigue habiendo espacio para que los discos duros cubran determinadas necesidades, ya sean estaciones de trabajo profesionales dedicadas a creación de contenido o grandes máquinas de juego que necesitan alta capacidad de almacenamiento.

La nueva tecnología MAMR permitirá aumentar la densidad muy por encima de lo que posibilita el sistema de grabación magnética asistida por calor (HAMR) utilizado actualmente.

WD espera que la tecnología MAMR permita multiplicar por cuatro la densidad de las unidades actuales, ofreciendo hasta 4 TB por pulgada cuadrada.



## Wacom lanza lápiz digital Pro Pen 3D

Wacom anunció el Wacom Pro Pen 3D, un lápiz digital equipado con nuevas funciones que permiten a artistas y diseñadores profesionales inyectar vida a sus mejores obras. Este se encuentra diseñado para su uso en Wacom MobileStudio Pro, Cintiq Pro o el pen tablet Intuos Pro de 2017.

El tercer botón del nuevo lápiz proporciona opciones de control adicionales para aplicaciones y programas 3D: una función demandada a menudo por los profesionales creativos que trabajan en el campo del diseño industrial, el diseño de videojuegos, la animación, la realidad virtual o aumentada y el arte en 2D y 3D. El Wacom Pro Pen 3D mantiene el mismo rendimiento que los profesionales creativos valoran del Wacom Pro Pen 2, incluyendo sus 8192 niveles de sensibilidad a la presión y una punta de lápiz sensible.

Diseñado para un funcionamiento fluido con cualquier aplicación de Windows o Mac,

el Pro Pen 3D pone al alcance del usuario una experiencia digital natural. Mayor información en [www.wacom.com](http://www.wacom.com)



## Digitalizadores Epson

# ESAS FILAS Y FILAS DE DOCUMENTOS *QUEDARON EN LA MEMORIA*

Soluciones eficientes para el manejo de documentos

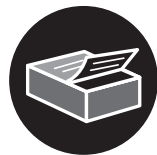


### Epson WorkForce® DS-530

- Increíble velocidad: hasta 35 ppm/70 ipm, capturando ambos lados en una sola pasada.
- Escanea documentos directamente a servicios como Dropbox®, SharePoint®, Evernote®, Google Drive™ y más.
- Digitaliza páginas plegadas, tarjetas de identificación rígidas y de presentación, documentos extra largos y más.

### Epson WorkForce® DS-1630

- Ofrece una velocidad de hasta 25 ppm.
- Fácil ajuste de color e imágenes.
- Digitaliza directamente a servicios de administración de datos.



ADF



Digitalización directa  
a servicios de administración  
de datos<sup>1</sup>

Descubre las **increíbles promociones** que tenemos para ti.

#### SERVICIO TÉCNICO EN TODO CHILE

La Concepción 322 Piso 3, Providencia- Santiago / Tel.: (+56) 22 484 3400 / Email: servicio-clientes@epson.cl

www.epson.cl



epsonlatinoamerica



@epsonlatin



epsonlatinoamerica



@epsonlatinoamerica

1- Utilizando el software Epson Document Capture instalado en la PC o Mac conectada en red.

**EPSON**<sup>®</sup>  
EXCEED YOUR VISION

## Nueva cámara IP tipo bala en Octopuss

Más de 1.800 cámaras de videovigilancia provistas por Hanwha Techwin fueron instaladas para ayudar a proteger edificios gubernamentales y de autoridades locales ubicados en la Municipalidad Metropolitana de Kocaeli, una de las 10 más grandes de Turquía, con una población de 1,8 millones de personas.

Entre los modelos instalados, se destacan 300 cámaras IP de tipo bala SNO-L6083R 2 MP (1.920 x 1.080) para exteriores Wisenet Lite. Estas poseen detección de movimiento, manipulación y DWDR, soporte de audio, PoE y ranura para tarjetas microSD/SDHC. También son compatibles con tecnología LDC (corrección de la distorsión de la lente) y con visualización Hallway (rotación de 90°/270°). Cuentan con lente varifocal de 2,8 a 12 mm (4.3x) y códec dual (H.264 y MJPEG), y flujo de datos múltiple.

Mayor información solicitar al e-mail [info@octopuss.cl](mailto:info@octopuss.cl)



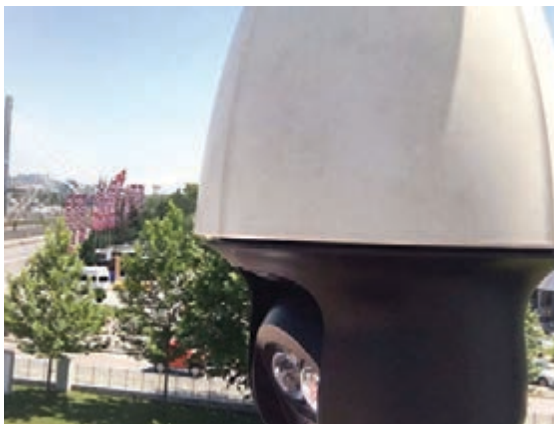
## Presentan sistema robotizado con voz humana para contact center

Fastco implementó por primera vez en Chile un sistema robotizado que es capaz de simular la voz humana y poder atender de manera más amigable a las personas por teléfono.

Fastnot-R2 sorprende al ser un sistema que logra realizar contactos automatizados, basándose en la tecnología IVR. Esto quiere decir que anteriormente se utilizaban frases como: "Usted se ha contactado con el banco, marque 1", pero ahora la conversación es más fluida con interacciones, como por ejemplo: "Quiere ser atendido por un ejecutivo para conversar la oferta del banco, por favor, diga sí o no", "¿Quiere pagar en línea?" o "¿Quiere conocer más detalles de su cuenta?".

Por último, para lograr su objetivo este sistema cuenta con Natural Language Understanding (NLU), que tiene la capacidad de interactuar con el cliente a través de diálogos inteligentes, junto con predecir y capturar intentos de conversación, brindando respuestas de forma automática y eficiente.

Mayor información en [www.fastcogroup.com](http://www.fastcogroup.com)



## Intel estrena chip para Inteligencia Artificial

Intel dio a conocer la familia de chips Nervana, la primera de procesadores diseñados desde cero para Inteligencia Artificial (IA) y aprendizaje profundo.

Intel Nervana tiene diferencias sustanciales sobre los procesadores de PC, principalmente por la presencia de ASIC (circuito integrado para aplicaciones específicas), diseñado especialmente para agilizar el trabajo con algoritmos de aprendizaje profundo.

Otra diferencia es que la memoria del chip es administrada directamente por el software, sin caché jerarquizada, lo que le permite un mayor rendimiento en aplicaciones específicas. De hecho, Intel informó que el chip es el primero de una serie de silicio destinada a lograr un aumento de 100 veces en 2020, en el rendimiento de aprendizaje profundo.

Mayor información en [www.intel.com](http://www.intel.com)



## Disponible en Sistek nueva solución de videoconferencia de gama alta Yealink VC800

Sistek destacó el lanzamiento del nuevo VC800, sistema de videoconferencia orientado a medianas y grandes compañías, que cuenta entre sus características con una cámara altamente potente, que trabaja a 60 cuadros por segundo, lo que implica que el usuario puede tener una imagen muy nítida y real.

Adicionalmente, el sistema operativo es Android, y la interfaz de usuario es touch y a color, permitiendo el manejo táctil mediante una pantalla de 5”.

Otra novedad son los micrófonos inalámbricos incorporados, que entregan un alcance hasta de 6 mt de cobertura, posibilitando trabajar en una sala de reuniones bastante amplia. Complementando esta capacidad de sonido, el VC800 incorpora una nueva tecnología a prueba de ruido, que permite a los usuarios bloquear el ruido tanto de su conferencia local como de participantes externos para tener una comunicación más clara. A esto se suma que todos los dispositivos de audio fueron diseñados y fabricados por Harmon Kardon. Una característica muy importante del VC800 es que entrega la capacidad de manejar videoconferencias hasta con 24 participantes, que se pueden dividir en dos sesiones de videoconferencia simultáneas.

Mayor información en [www.sistek.cl](http://www.sistek.cl)



## Epson destaca beneficios de equipo Mobilink TM-P80

Epson resaltó las ventajas de su equipo de impresión Mobilink TM-P80, de fácil manejo, eficiente y fiable. Además de su portabilidad, ofrece no solo una impresora para recibos, pues su tecnología e-POS Print permite imprimir desde cualquier dispositivo móvil que tenga soporte de página web (HTML5) y cuenta con cortador de papel automático.

Dispone de una de las impresiones más rápidas en su clase, hasta 100 cm/seg, permite impresión de recibos de 8 cm en rollo papel estándar, y ofrece ahorro de papel de hasta 23%, además de compatibilidad Wi-Fi o Bluetooth.

Su mercado objetivo corresponde a negocios, restaurantes, clínicas, hoteles, retailers, bodegas, comercio minoristas y cualquier empresa o servicio que requiera generar transacciones personalizadas que favorezcan las decisiones de compra y el proceso de venta.

Mayor información en [www.epson.cl](http://www.epson.cl)



## Oracle transforma la experiencia del estudiante con Oracle Student Cloud

Oracle anunció Oracle Student Management, la nueva aplicación de Oracle Student Cloud que ofrece a las instituciones de educación superior herramientas e inteligencia de datos para brindar una experiencia más moderna y personalizada a los estudiantes. Esta nueva plataforma aplica Inteligencia Artificial (IA), aprendizaje automático y analítica predictiva para anticipar las necesidades de los estudiantes, seguir su progreso y realizar sugerencias cuando estos parezcan estar en riesgo o se desvíen del curso. Asimismo, brinda a los sistemas de información de estudiantes (Student Information Systems - SIS) capacidades para mejorar el sistema de reclutamiento, interacción, soporte y gestión. “Con la introducción de la inteligencia adaptativa al nuevo módulo de Gestión de Estudiantes de Oracle, la educación superior está saliendo de las sombras y la está llevando al primer plano”, indicó Nicole Engelbert, Directora de Investigación y Análisis en Ovum. Mayor información en [www.oracle.com](http://www.oracle.com)

## Samsung lanzaría TV micro LED en CES 2018

Samsung Electronics planea lanzar un televisor micro LED en la feria CES del próximo año. La misma tecnología que usó para su LED de cine de resolución 4K se aplicó para televisores a escala más pequeña.

Fabricar un televisor LED más pequeño es difícil, pues las pantallas micro LED tienen LED de menos de 100 micrómetros y cada chip LED actúa como 1 pixel. Si llega a buen término, las pantallas micro LED consumirán menos energía y no tendrán problemas de quemaduras como las OLED. También permitirán el desarrollo de pantallas flexibles si se usa un sustrato de plástico.

Probablemente la aplicación en teléfonos inteligentes llevará más tiempo, ya que los chips LED deben ser aún más pequeños.

La gama superior de la línea de TV será de 150" y se comercializará en algún momento del año que viene tras su presentación en la feria de Las Vegas.

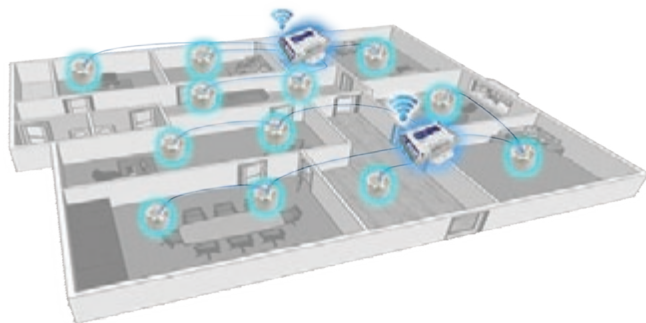
Mayor información en [www.samsung.com](http://www.samsung.com)



## Smart SMS-NET permite enmascarar sonidos o silencios molestos

ADAPTOR Chile destacó las características de Smart SMS-NET, sistema de enmascaramiento de sonido Soft dB, pensado para ambientes como call centers, áreas abiertas, oficinas cerradas, salas de reunión, recepciones, instituciones financieras, servicio de salud, etc. La solución actúa mejorando el confort de las personas en lugares con niveles de ruido tales que generan desconcentración o molestia. Al mismo tiempo, para ambientes muy silenciosos, puede aumentar la confidencialidad de las conversaciones. Esto se realiza para ambos casos generando un sonido de bajo nivel que impide escuchar conversaciones lejanas, con lo que se aumenta la concentración, y se mejora la discreción. Puede decirse que es algo similar a escuchar la lluvia, mientras se mantiene una conversación. Como resultado, los empleados están menos distraídos, por lo que son capaces de concentrarse mejor y su productividad aumenta significativamente. Además, SmartSMS-NET ha demostrado ser una solución eficaz y sin complicaciones para aumentar la confidencialidad de cualquier tipo de entorno de trabajo, mucho más que los métodos convencionales de aislamiento acústico.

SmartSMS-NET combina la flexibilidad de los sistemas en red y el bajo costo de los sistemas centralizados, y permite cubrir áreas de enmascaramiento pequeñas o grandes, realizando un proceso de ecualización automática, que ajusta continuamente el nivel de enmascaramiento de sonido basándose en las mediciones del ruido ambiente. Su sistema de calibración único y patentado utiliza un sensor para medir la respuesta acústica y el ruido de fondo del sitio. Basándose en estos datos, calcula automáticamente el espectro sonoro que debe ser usado para emitir un enmascaramiento suave, uniforme y no molesto. Mayor información en <https://www.adaptor.cl/softdb/> y en <https://www.softdb.com/sound-masking/>



## ViewSonic presenta proyectores digitales de tiro corto y alto brillo

Combinados con el dongle HDMI de colaboración inalámbrica VC10, los nuevos proyectores de Viewsonic transmiten contenido de gran formato fácilmente y ofrecen compatibilidad MHL para la duplicación de pantallas desde dispositivos móviles.

Con el lanzamiento de los proyectores digitales PG703X y PG703W para el sector educativo y empresarial, ViewSonic asegura la reproducción de imágenes vívidas -en casi cualquier ambiente-, ya que ambos modelos ofrecen alto brillo, tecnologías de audio y color confiables, ahorro energético, una lámpara de alta duración y latencia reducida.

El PG703X es un proyector de resolución XGA (1.024 x 768), mientras que el PG703W es un proyector de resolución WXGA (1.280 x 800); ambos tienen 4.000 Lúmenes de brillo. La característica SuperEco permite el ahorro y reduce el consumo, asimismo, puede ampliar el tiempo de vida de la lámpara hasta 15.000 horas.

Ambos proyectores integran la tecnología SuperColor, la cual entrega una gama más amplia de color y la

tecnología SonicExpert, que proporciona calidad de sonido claro y nítido a través de sus altavoces de 10W. Mayor información en [www.viewsonic.com](http://www.viewsonic.com)





La Mayor Vitrina de Soluciones para la **Industria Logística**

**expo**  
**BODEGAS &**  
**LOGÍSTICA**  
**2018**  
*un espacio para tu organización*

 EXHIBICIÓN DE PRODUCTOS

 CHARLAS TECNOLÓGICAS

 MESAS REDONDAS

 CONFERENCIAS ESPECIALIZADAS

[WWW.EXPOBODEGAS.CL](http://WWW.EXPOBODEGAS.CL)

Te esperamos en **Octubre 2018**



MAYOR INFORMACIÓN Y RESERVA DE STANDS:

Carolina Núñez / (56-2) 2433 5586 / (56-2) 2433 5500 / (56-9) 6847 0952 / [cnunez@emb.cl](mailto:cnunez@emb.cl)

Organiza



Produce



## Uso de centros de datos internos se reducirá al 29% en 2019



Unisys realizó un estudio entre responsables de empresas de más de 1.000 empleados que han llevado a la nube sus infraestructuras, el cual indica que casi 7 de cada 10 (el 68%) tiene un asesor externo para los proyectos de migración. Para 2019 se espera que caiga el uso de centros de datos internos del 43% actual a un 29%.

Además, el 79% dice que los resultados han mejorado gracias a la intervención de esos asesores externos.

Un número similar (80%) esperaba reducir sus costos. El 59% analizó el retorno de la inversión antes de acometer la migración a cloud y, de estas empresas, el 82% consiguió la deseada reducción de costos. De las que no analizaron previamente la situación, únicamente consiguió la reducción de costos un 57%. “Los proyectos de transformación que facilitan el cloud precisan de una planificación previa que no todas las organizaciones tienen en cuenta”, indicó al respecto Paul Gleeson, Vicepresidente de Servicios de Infraestructura y Cloud en Unisys.

### 55% de empresas en América Latina utiliza software ilegal

El uso de programas no licenciados en las organizaciones es una práctica extendida en el mundo que ha cobrado gran cantidad de problemas por pérdidas de data, filtraciones y hackeos debido a las brechas de seguridad que produce el utilizar este tipo de software. El estudio “Aprovechar Oportunidades a través de la Observancia de Licencias” de BSA - The Software Alliance, detectó que a nivel mundial el 39% de empresas aún instala y utiliza programas ilegales. En América Latina, el índice de piratería dentro de las organizaciones alcanzó un 55%, lo que representa una disminución en dicha actividad de 8 puntos porcentuales desde 2009. En cuanto a Chile, el 57% de empresas en el país continúa instalando programas sin licencia a la fecha; una práctica que sin embargo ha ido disminuyendo año tras año en un promedio de 2 puntos interanuales.

El estudio también reveló que el 26% de los empleados encuestados admitió haber instalado software externo en los computadores de trabajo. Y, de esos empleados, el 84% reconoció haber instalado dos o más programas no autorizados por la empresa.



### En 2020, más del 40% de las labores de la ciencia de datos serán automatizadas

Según Gartner, más del 40% de las tareas relacionadas con la ciencia de datos se automatizarán en 2020, produciendo un incremento notable de la productividad y un uso más amplio para los análisis.

Gartner ha definido a los ciudadanos científicos de datos como personas que crean o generan modelos que usan un diagnóstico analítico avanzado o unas capacidades predictivas o prescriptivas, pero cuya principal función en el trabajo está fuera de las estadísticas o en análisis. Estos son capaces de salvar a brecha entre los análisis de autoservicio por parte de los usuarios empresariales, y las técnicas avanzadas de análisis de los científicos de datos, una profesión en auge.

Otra de las predicciones de Gartner es que los ciudadanos científicos de datos superarán en cantidad de análisis avanzados a los científicos de datos en 2019, alimentando e impactando al negocio.



## Gasto global en servicios de TI y empresariales crece 4%

Los ingresos mundiales por servicios empresariales y de TI alcanzaron US\$475.000 millones en el primer semestre del año, lo que representa un aumento anual del 4%, según IDC, que espera que los ingresos de este mercado en todo el mundo superen US\$1 billón en 2018.

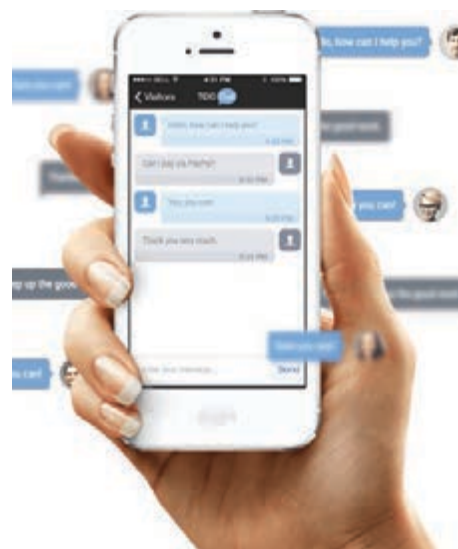
Sobre una base geográfica, Estados Unidos fue el mayor mercado de servicios con ingresos de US\$216.700 millones, seguido de Europa Occidental con US\$144.600 millones.

Si bien los servicios de TI acapararon más de dos tercios de los ingresos totales de servicios, el gasto en prestaciones empresariales creció más rápido que el mercado en su conjunto, con una subida anual del 6%. Los ingresos por servicios de TI se debieron principalmente a la inversión en outsourcing tecnológico y asesoría orientada a proyectos, como el desarrollo de aplicaciones y la implementación de sistemas y redes, mientras que el gasto en servicios empresariales fue liderado por la externalización de procesos de negocio y consultoría.

## Casi la mitad de las empresas no sabe cómo implementar nuevas tecnologías de comunicación

Los sistemas de comunicación y mensajería instantánea son un componente de gran importancia para mejorar la experiencia del cliente, obtener una ventaja competitiva y un mayor crecimiento, según indican las empresas encuestadas en el estudio de Oracle Communications, denominado The Cloud Redefines Customer Experience (la Nube Redefine la Experiencia del Cliente). Si bien el informe reveló que aunque 65% de los tomadores de decisiones de TI empresariales señaló que las aplicaciones de comunicaciones se convertirán en la manera principal para interactuar con empleados, proveedores y clientes de cara al futuro, casi la mitad (46%) indicó que no tiene conocimientos sobre cómo implementar nuevas tecnologías de este tipo.

La mayoría de las empresas (74%) coincidió en que las comunicaciones basadas en la nube son un factor clave para alcanzar los objetivos empresariales, y casi 75% de estas espera acelerar el desarrollo de estas tecnologías en los siguientes cinco años.



## 47% de los chilenos desconoce la tecnología OLED



Considerando que para fin de año se proyecta un alza de 10% en la venta de televisores -en relación a la misma fecha de 2016-, LG Electronics realizó su encuesta #MásAlládeLaPantalla, para conocer cuánto saben los consumidores sobre las nuevas tecnologías que incluyen estos dispositivos. De acuerdo a los datos, lo que más valoran los consumidores en sus televisores es la calidad de imagen, con 81% de las preferencias. Mientras que los otros atributos que destacaron fueron que sea Smart TV (60%), tenga una buena calidad de sonido (55%) y gran tamaño (38%). Sin embargo, el 44% de las personas desconoce lo que significa que su equipo sea Smart. El informe también destaca que el 17% sabe que OLED es la mejor tecnología en pantallas, por sobre Ultra HD (33%) y 4K (44%). “Gran parte de los chilenos está familiarizado con términos como Ultra HD (87%), pese a que es una innovación del año 2013. Sin embargo, todavía existe un desconocimiento importante en lo que se refiere a las tecnologías más nuevas que han entrado en el mercado”, afirmó Javier Barrientos, Especialista de Entretenimiento para el Hogar de LG Electronics.

## Mercado cloud crece 40% en tercer trimestre

De acuerdo a datos de Synergy Research Group, el mercado cloud aumentó su volumen en un 40% interanual en el tercer trimestre de 2017. En total, los ingresos trimestrales por servicios e infraestructuras en la nube, en el que se incluyen IaaS, PaaS y servicios de cloud privada, alcanzaron US\$12.000 millones. El notable crecimiento de este mercado ha sido similar en todas las regiones del mundo, explican desde la consultora. Como actor más destacado se repite, con mucha diferencia, AWS. La división en la nube de Amazon ingresó en los tres meses de julio a septiembre US\$4.584 millones, un 41% más que el año anterior. Por su parte, Microsoft, Alibaba y Google son las empresas que más rápido han visto crecer sus negocios en la nube en este trimestre. Aunque están consiguiendo quitarle algo del mercado a AWS, el volumen de mercado de este es superior al de sus cinco competidores inmediatos combinados.



## Preven crecimiento anual de 14,8% para mercado de servicios de impresión gestionada

Según el informe de Transparency Market Research (TMR) sobre el mercado de servicios de impresión gestionada, se prevé que este experimente un crecimiento anual del 14,8% hasta el año 2024, en el que su volumen de ingresos ascenderá a US\$94.970 millones.



Este crecimiento estará impulsado por la demanda de las grandes empresas, donde estos servicios se utilizan ampliamente para gestionar infraestructuras de TI complejas. También se espera que las Pymes incrementen el uso de los servicios de impresión gestionada a causa de la creciente conciencia sobre las ventajas de estos.

Los principales fabricantes que operan dentro del mercado de servicios de impresión se están centrando en aumentar el número de socios de canal, así como en ofrecer ofertas rentables, flexibles e innovadoras, y expandir sus mercados para aumentar sus marketshare y obtener una ventaja sobre sus competidores.

## 53% de las organizaciones utiliza Office 365

Spiceworks presentó los resultados de un nuevo estudio que examina la adopción de las suites de productividad de oficina por parte de las organizaciones, y que muestra que la gran mayoría todavía ejecuta suites de Microsoft Office sin soporte, como Office 2007, Office 2003 y Office XP.

Sin embargo, los resultados indican que, aunque las organizaciones han pospuesto la actualización de sus paquetes de productividad en los últimos años, un aumento en los presupuestos de TI en 2018 está permitiendo que más organizaciones inviertan en nuevas ofertas basadas en la nube.

La encuesta de Spiceworks muestra que el 82% de las organizaciones utiliza la versión local de Microsoft Office. Los datos señalan que Office 2010 es la versión más comúnmente usada en el lugar de trabajo. El 83% de las organizaciones de todo el mundo ejecuta Office 2010 en su red, mientras que el 46% Office 2013 y el 17% Office 2016.



# DIMACOFI SOLUCIONES PARA UN NUEVO MUNDO

Para hacer sus procesos de trabajo más eficientes, dinámicos y sustentables, entre al **Mundo Digital Dimacofi**, expertos en Tecnologías de impresión y Gestión Documental.



Inteligencia Digital • Asesoría en Servicio de Impresión • Gestión de Equipos • Seguridad  
Control • Contabilidad y Reportería • Soluciones Móviles • Impresión por Demanda  
In Plant • Reciclaje de Residuos

Mayor información:  
[www.dimacofi.cl](http://www.dimacofi.cl)  
600 600 1001

 empresas Dimacofi  @EmpresasDimacofi

 **dimacofi**® 90 años



# HECHO POR ZEBRA CREADO PARA TI

Usted requiere la tecnología que provee eficiencia y precisión de sus operaciones, para realizar una producción más rápida, entregas a tiempo, mantener a sus clientes contentos y hasta mejorar el cuidado de sus pacientes. Es por eso que Zebra diseña sus escáneres, computadoras móviles, tabletas e impresoras con un propósito – ayudarlo a lograr un mejor rendimiento.



Descubra las computadoras móviles, los escáneres, las tabletas e impresoras diseñadas específicamente para ti.

[zebra.com/la/es/products.html](http://zebra.com/la/es/products.html)