

MARZO 2010

▶ VIDEOCONFERENCIA: UNA OPCIÓN PARA REDUCIR COSTOS...1&2

▶ LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: OBJETIVO ESTRATÉGICO DE NEGOCIOS...1&2

▶ MIGRANDO EL CENTRO DE CONTACTO A IP...1&3

▶ SERVICIOS ADMINISTRADOS: OPTIMIZANDO RECURSOS...3

Damovo *express*

LA COMUNICACIÓN LO ES TODO... SOLUCIONES Y SERVICIOS DE TI PARA LAS EMPRESAS DE HOY

Nuestro newsletter "**Damovo express**" está diseñado pensando en usted, nuestro cliente, para mantenerlo informado y actualizado sobre Damovo, tendencias de tecnología, productos, soluciones y servicios, así como temas de interés general. Esperamos que nuestro newsletter sea de su agrado y utilidad. Para cualquier comentario y/o sugerencia sobre esta publicación, por favor envíe un e-mail a: contactcenter.mexico@damovo.com

Videoconferencia: Una opción para reducir costos

En un mundo donde las principales tendencias económicas como la globalización, el outsourcing, las telecomunicaciones y la mano de obra móvil, han creado equipos de trabajo dispersos y aunado a esto la forma en que las personas nos relacionamos hoy día, la capacidad de comunicar y compartir información en tiempo real sobre cualquier dispositivo y a través de cualquier red se ha convertido en una ventaja competitiva distintiva y las soluciones de videoconferencia son herramientas al alcance de las empresas...[más información](#)

Damovo ofrece una gama de soluciones en Centros de Contacto que mejoran, optimizan y aceleran la interacción con los clientes, permitiendo también un mejor desempeño de la organización al funcionar de manera más eficiente.

Nuestras soluciones ayudan a mejorar la interacción con los clientes, obtener más de la infraestructura existente, mejorar la eficiencia de la fuerza de trabajo y tener comunicaciones seguras para la empresa.

www.damovo.com.mx

La Seguridad de la Información

La información hoy en día, es uno de los activos más importantes no sólo para las empresas y organizaciones, sino para cada individuo. Por esta razón, requiere ser asegurada y protegida en forma apropiada.

La seguridad de la información es el conjunto de metodologías, prácticas y procedimientos que buscan proteger la información como un activo valioso, con el fin de minimizar las amenazas y riesgos continuos a los que está expuesta asegurando la continuidad del negocio, minimizar los daños a la organización y maximizar el retorno de inversiones y las oportunidades de negocio...[más información](#)

Migrando el centro de contacto a IP

Las empresas son cada vez más conscientes de la importancia de tener un buen centro de contacto que se ajuste a sus necesidades. Uno de los principales objetivos de cualquier compañía es la reducción de costos sin incurrir en un deterioro de su imagen y del servicio a los clientes. Por ello, los centros de contacto tradicionales, que normalmente incluyen dos redes y dos conexiones físicas (una para el teléfono y otra para la PC), están empezando a migrar a IP, que permite administrar el centro de contacto mediante una única red de voz y datos, reduciendo así gastos de infraestructura e incrementando al mismo tiempo la productividad en la empresa.

Los centros de contacto IP reúnen la información de presencia, las comunicaciones unificadas y las aplicaciones de negocio para ofrecer nuevas vías de interacción con los clientes por múltiples canales multimedia ..[leer artículo completo](#)

Videoconferencia: Una opción para reducir costos

El beneficio potencial que representa el reunir personas situadas en diferentes lugares geográficos para poder compartir ideas, conocimientos, información, para solucionar problemas y para planear estrategias de negocios utilizando técnicas audiovisuales, ha capturado el interés de muchas empresas a nivel mundial. La videoconferencia es hoy por hoy la pieza fundamental para brindar una mejora en la productividad, reducir costos y mejorar la gestión empresarial.

Entre las numerosas ventajas que proporcionan las soluciones de videoconferencia están la reducción de gastos derivados de viajes y desplazamientos, la eliminación de tiempos muertos, el incremento de la productividad de los usuarios, mejoras en el rendimiento laboral y el aumento de las posibilidades de los procesos colaborativos, facilitando la relación entre miembros de grupos de trabajo dispersos.

Las aplicaciones de la videoconferencia pueden llegar prácticamente a cualquier ámbito: empresas, medicina, educación a distancia, gobierno. Así, las nuevas tecnologías van ganando terreno frente a las formas tradicionales de comunicación gracias a su comodidad y eficiencia.

Damovo ofrece soluciones de videoconferencia que posibilitan la comunicación de video y audio en tiempo real, sustituyendo la presencia física con ahorros sustanciales. Ayudamos a las empresas a trabajar más rápido y eficazmente, ya que los usuarios pueden disfrutar de una comunicación más eficiente que les ayude a impulsar la productividad.

La Seguridad de la Información

En el caso de cada individuo, seguridad se refiere a proteger su identidad y privacidad para evitar que esa información sea utilizada de forma no adecuada.

En una organización, el propósito de la seguridad de la información es proteger los recursos de la empresa como son la información, las comunicaciones, el hardware y el software que le pertenecen. Para lograr esto, se establecen controles apropiados que protegen los recursos físicos y financieros, información legal y otros activos tangibles e intangibles.

Por otra parte, debe existir una correcta administración de la seguridad de la información y se deben establecer y mantener programas que busquen cumplir con tres requisitos básicos:

- ▶ **Confidencialidad:** Busca prevenir el acceso no autorizado, ya sea en forma intencional o no intencional de la información. La pérdida de la confidencialidad puede ocurrir de muchas maneras, como por ejemplo, la publicación intencional de información confidencial de la empresa.
- ▶ **Integridad:** Busca asegurar: a) que no se realicen modificaciones por personas no autorizadas a los datos, información o procesos; b) que no se realicen modificaciones no autorizadas por personal autorizado a los datos, información o procesos; c) que los datos o información sea consistente tanto interna como externamente.
- ▶ **Disponibilidad:** Para la seguridad de información, la disponibilidad busca el acceso confiable y oportuno a los datos, información o recursos para el personal apropiado.

La seguridad de la información ha evolucionado, convirtiéndose en un objetivo estratégico de negocios.

Servicios administrados: Optimizando recursos

¿Qué son los Servicios Administrados? Los Servicios Administrados consisten en transferir a un tercero funciones que antes realizaba la empresa con sus propios recursos, con el objetivo de que se haga cargo de esas funciones por completo. Este esquema permite a las organizaciones reducir sus costos de operación y enfocarse en su negocio principal para tener una ventaja competitiva en su mercado.

En el mundo empresarial de hoy, en donde el cambio es una constante y nuevos mercados y competidores surgen cada día, se intensifica la necesidad de maximizar la eficiencia de las comunicaciones y tecnologías de información (TI) en las organizaciones. Al mismo tiempo, las organizaciones necesitan reducir los costos conforme aumenta su eficiencia y mejorar el rendimiento sobre su actual inversión en tecnología.

Damovo México ofrece una gama de servicios diseñados a la medida e incluye múltiples servicios adaptados a una necesidad o beneficio específico, avalado por un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA). Así, las empresas al trabajar con un especialista que se haga cargo de sus sistemas de comunicación obtienen grandes beneficios entre los que destacan:

- ▶ **Disminución en costos de operación.**
- ▶ **Fortalecimiento de la infraestructura que asegura la continuidad del negocio.**
- ▶ **Mayor eficacia en la administración de los recursos y del personal.**
- ▶ **Mejor desempeño de los sistemas.**
- ▶ **Mayores niveles de seguridad y confiabilidad en los servicios.**
- ▶ **Menor tiempo sin disponibilidad de sistemas y mejor servicio para el cliente final.**

Así, los servicios administrados proveen las capacidades más avanzadas de TI y liberan recursos para tareas más estratégicas en las organizaciones, permitiendo maximizar el desempeño, ayudando a prevenir y disminuir el tiempo de respuesta en caso de cualquier eventualidad para asegurar la continuidad del negocio. www.damovo.com.mx

Migrando el centro de contacto a IP

Más allá de un centro de contacto tradicional, un centro de contacto IP ofrece nuevas vías de comunicación con el cliente mediante múltiples canales, desde la voz hasta aplicaciones de datos como el e-mail, la mensajería instantánea (IM) e incluso el compartir páginas web. Además, los centros de contacto, gracias a las comunicaciones IP, mejoran la administración de los procesos, las transacciones con los clientes y usuarios se facilitan y se optimizan costos.

Entre las grandes tendencias que marcan hoy la evolución de los centros de contacto IP se encuentran las comunicaciones unificadas (UC) por cuanto la integración de distintos canales de comunicación favorecen el contacto con el cliente y la satisfacción de sus expectativas. Las tecnologías UC añaden presencia, IM y chat, video, correo electrónico, agendas compartidas y aplicaciones de colaboración.

Hoy las empresas buscan la forma para retener de la manera más eficiente posible a sus clientes, que a su vez demandan nuevos servicios y nuevas formas de comunicarse y de relacionarse con la empresa. Sin embargo, antes de migrar un centro de contacto a IP es necesario evaluar las necesidades reales de los clientes en cuanto al uso de las tecnologías y canales multimedia. Incluso las opciones que simplifican operaciones como las de autoservicio o chat pueden resultar ineficaces si el cliente no quiere utilizarlas. Por ejemplo, existen clientes que aún prefieren tratar con una persona (agente), mientras que habrá quienes interactúen por Internet, chat o mensajería de texto.

La experiencia en telefonía tradicional o TDM, así como en la nueva tecnología IP es fundamental para asegurar eficacia y una transición efectiva. Damovo le ayuda a que los beneficios de sistemas anteriores sean actualizados e integrados con las nuevas tecnologías. **Para más información, visite nuestra página de Internet:** www.damovo.com.mx