



5B DIGITAL SUMMIT



HACIA UN
FUTURO
360°

• Medios de Pago • Tecnología • Cultura y Sostenibilidad



5B DIGITAL SUMMIT

**El evento más esperado en la
industria financiera de Guatemala
y la región centroamericana.**

INDICE

- 01 BIENVENIDA**
Pág. 04
- 02 INTRODUCCIÓN AL 5B DIGITAL
SUMMIT Y A 5B**
Pág. 06
- 03 CATÁLOGO DE PRODUCTOS
Y SERVICIOS DE 5B**
Pág. 11
- 04 BANCOS SOCIOS DE 5B**
Pág. 16
- 05 ARTÍCULOS**
Pág. 23
- 06 CONTACTOS**
Pág. 50



5B
DIGITAL
SUMMIT

HACIA UN
FUTURO
360°

Concluimos con éxito y completa satisfacción la séptima edición del 5B Digital Summit 2024: "Hacia un futuro 360°". Fue una jornada inspiracional e inolvidable en la que, de la mano de conferencistas nacionales e internacionales, indagamos el futuro de las transacciones financieras, a través de tres grandes pilares: **medios de pago, tecnología y cultura y sostenibilidad.**

Una vez más, este evento superó mis expectativas, por lo que me siento verdaderamente contento y agradecido por la oportunidad de, año con año, contribuir con el sector financiero de la región, a través de encuentros internacionales como este. Mi mayor deseo como Gerente General de 5B, es que hayan aprovechado al máximo esta cumbre y que apliquen lo aprendido en sus empresas y negocios.

En lo particular, este evento siempre me ha llenado de emoción, orgullo y muchísima motivación para seguir trabajando por el desarrollo de los cajeros, medios de pago, sistema financiero y de la tecnología no solo a nivel nacional, sino que regional. Desde 5B, hemos sido testigos de la inspiración, conocimiento y aprendizajes que cada edición ha dejado en los asistentes, lo que nos ha ayudado a continuar colaborando como sector.

Cabe destacar que el sector financiero desempeña un papel fundamental en la economía de los países, en el desarrollo sostenible y en la inclusión social de los individuos y las empresas. Es por ello que, a través de distintas iniciativas y eventos como este, año con año buscamos impulsarlo, desarrollarlo y trabajar en conjunto. Agradezco enormemente al equipo de 5B que hizo posible esta edición de nuestro magno evento, a la Asociación Latinoamericana de Operadores de Servicios de Transferencia Electrónica de Fondos e Información (ATEFI) por el trabajo en conjunto y a nuestros patrocinadores, media partners y conferencistas por la confianza. Sin su arduo trabajo, entrega, disposición, ideas, creatividad y compañerismo no hubiera sido posible llevarlo a cabo.

Aprovecho este espacio para recalcar que en 5B nos esforzamos por ser el aliado estratégico principal del sector financiero en Guatemala, por lo que seguiremos trabajando en la creación de soluciones electrónicas que impulsen el desarrollo y la transformación digital del país, por medio de servicios que se adapten a las necesidades de nuestros clientes y que promuevan la inclusión financiera.

Muchas gracias a todas las personas y empresas que se sumaron a esta edición de nuestro gran evento y por acercarnos al cumplimiento de la visión 2027 de 5B: ser el líder en soluciones de procesamiento electrónico de transacciones financieras, comerciales y medios de pago.
¡Sigamos desarrollando juntos la industria financiera de la región latinoamericana!

Leonte Pallais
GERENTE GENERAL DE 5B

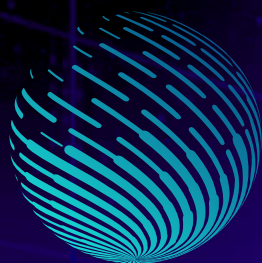




02

**Introducción al
5B Digital
Summit y a 5B**

Concluye con éxito la séptima edición del



5B
DIGITAL
SUMMIT



El evento internacional busca dar a conocer las mejores prácticas y tendencias en:

- Medios de Pago • Tecnología • Cultura y Sostenibilidad

Con el propósito de impulsar la industria financiera y tecnológica de la región latinoamericana, y de sumergir en la innovación a los asistentes, 5B y la Asociación Latinoamericana de Operadores de Servicios de Transferencia Electrónica de Fondos e Información (ATEFI), realizaron la séptima edición del 5B Digital Summit 2024, el evento más esperado en la industria financiera.

Bajo el título "Hacia un futuro 360°", esta edición del encuentro internacional que conecta las necesidades de clientes y usuarios de 5B y ATEFI, se llevó a cabo bajo tres grandes pilares: medios de pago, tecnología y cultura y sostenibilidad. A través de una jornada de conferencias de alto nivel, se abordaron casos reales y nuevas prácticas en otros mercados, en un espacio diseñado para adquirir conocimientos y realizar networking.

"El 5B Digital Summit, con el paso de los años se ha convertido en la plataforma idónea para la colaboración, inspiración e intercambio de conocimiento y negocios. En esta región, el sector financiero no solo impulsa las economías, sino que también teje sueños y construye futuros, por eso es que lo que hacemos vale muchísimo. Le apostamos a eventos como este porque estamos seguros de que juntos podemos seguir impactando y desarrollando esta maravillosa industria", indicó Leonte Pallais, Gerente General de 5B, en la inauguración del evento.

En esta ocasión, más de 500 CEO's, gerentes de alto nivel y tomadores de decisiones de empresas líderes de la banca, tecnología, comercio electrónico y startups, entre otros, de Latinoamérica y España, asistieron al evento que se llevó a cabo el 13 de agosto de 2024 en el Centro de Convenciones del Hotel Westin Camino Real, ubicado en la Ciudad de Guatemala.

Por su parte, Oscar Castellano, Director Ejecutivo de ATEFI, indicó que "la globalización de la economía y las actividades comerciales han hecho crecer de manera exponencial las transferencias electrónicas de fondos e información en el mundo, lo que exige un crecimiento acelerado de la estructura tecnológica y física de las redes". Es por ello que, en conjunto con 5B, como uno de sus miembros, todos los años crean espacios de sana discusión y de intercambio de sinergias, conocimiento y buenas prácticas como este.



El primer bloque de la jornada inició con cuatro grandes conferencias: "Shaping the future: imaging the next wave", impartida por Sergio Méndez (Guatemala); "El fin de la humanidad como la conocemos", dada por Federico Rosenhain (Argentina); "Hacia una sociedad más inclusiva: el papel de la inclusión financiera", transmitida por Rafael Noriega (Guatemala); y finalizó con la charla "Finanzas embebidas: ¿Oportunidad emergente o un modelo para adoptar?", comunicada por Lucas Bianchi (Argentina).

El segundo bloque de conferencias magistrales comenzó con la participación de Delia Majarín (España), quien compartió el tema "People analytics, la aplicación de la analítica e IA en recursos humanos para impactar el negocio"; seguido de Arturo De La Rosa (México), quien impartió la plática "Redefiniendo la experiencia al cliente"; y finalizó con Lorena Bin (Guatemala) y su charla "Neurociencia aplicada a la comunicación, utilizando IA para el análisis de imágenes y videos".

Asimismo, durante el tercer bloque se realizaron otras cuatro conferencias: "Human way of thinking, el lado B de la tecnología", impartida por Melina Jajamovich (Argentina); "Ecosistemas digitales como un habilitador para la transformación", dada por Henry Zimmermann (Colombia); "IA conversacional aplicada al mercado actual: ¿Cómo estamos frente a la región" de la mano de Alejandro López (Colombia); y "Ciber resiliencia empresarial a través de la concientización e innovación", disertada por Rudiger Fogelbach (El Salvador).

Para cerrar con broche de oro, el último bloque de la jornada estuvo compuesto por dos conferencias: "Transformando el futuro financiero: tecnologías inmersivas en la banca" y "Neurohacking: rompiendo paradigmas en ciberseguridad", impartidas por Johnny Aguirre (Costa Rica) y Jorge Mario Ochoa (Guatemala), respectivamente.

"Esta edición del 5B Digital Summit, una vez más superó las expectativas. La misión se logró: transmitir aprendizajes, conocimientos y herramientas prácticas que ayuden a los asistentes a continuar desarrollando sus giros de negocio y el sector financiero del país y de la región", dijo Gabriela Montúfar, Líder de Mercadeo y Relaciones Públicas de 5B.

“

Le apostamos a eventos como este
*porque estamos seguros de que juntos
podemos seguir impactando y
desarrollando esta maravillosa industria*

”

LA MISIÓN SE LOGRÓ:

**Transmitir aprendizajes,
conocimientos y
herramientas prácticas**





5B

INTERCONECTANDO EL MUNDO FINANCIERO

En 5B somos el aliado estratégico principal del sector financiero de Guatemala y la red de cajeros automáticos más grande de Centroamérica. Ofrecemos productos y servicios a la medida de las necesidades de nuestros clientes, por lo que desarrollamos un modelo operativo eficiente y ágil, con procesos automatizados, que cumplimos rigurosamente para asegurar que todo se haga con excelencia. Contamos con certificaciones de clase mundial que le permiten a nuestros socios y aliados confiar sus operaciones financieras en nuestros sistemas de seguridad, los cuales actualizamos constantemente junto a la infraestructura tecnológica, garantizando la continuidad de nuestros servicios.

Algunas de ellas son las normas ISO 27001:2005 del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información e ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad, así como Prestador de Servicios de Servicios de Certificación autorizados por el Registro de Prestadores de Servicios de Certificación (RSPSC) del Ministerio de Economía (MINECO), entre otras.

Todo esto nos permite construir juntos el camino para ser el líder en soluciones de procesamiento electrónico de transacciones financieras, comerciales y medios de pago de la región.

PROMESAS 5B

1

Innovación:

mejoramos constantemente
para resolver tu necesidad

2

Eficiencia y agilidad:

trabajamos para ofrecer
excelente servicio a bajo costo

3

Seguridad:

tus transacciones están protegidas

VALORES 5B

C

Colaboración: creamos sinergias para
mejorar los resultados.

R

Responsabilidad: cumplimos nuestros
compromisos y acuerdos.

I

Integridad: hacemos siempre lo correcto.

R

Respeto: tratamos a todas las personas
con justicia y dignidad.

I

Intensidad: hacemos que las cosas sucedan.



03

**Catálogo de
productos y
servicios de 5B**

Cajeros 5B

En 5B ofrecemos acceso a la red de cajeros más grande de Centroamérica, procesamiento de transacciones e interconexión al sistema financiero, generando eficiencias operativas y rentabilidad por medio de economías de escala, basadas en la seguridad de la red y la estabilidad de sus servicios.

Algunas de las transacciones financieras que pueden realizarse en los cajeros 5B son: retiro de efectivo con tarjeta de débito o crédito, retiro por adelanto de salario (ADS), operaciones sin tarjeta (OST), consulta de saldos, pago de servicios, pago de formulario SAT-2000, pago de factura de EGGSA, pago de certificados del RENAP, cobro de remesa con depósito a cuenta, pagos de telefonía, pagos de préstamos y pagos de tarjeta de crédito, entre muchas otras.

LA RED DE
CAJEROS
MÁS GRANDE DE
CENTROAMÉRICA
EN CIFRAS:

2,735 cajeros.

3,913,667 usuarios.

144,797,690 transacciones anuales

396,706 transacciones diarias en promedio.

FID 5B

Firma Electrónica Avanzada

La Firma Electrónica Avanzada de 5B (FID5B), es una herramienta innovadora con la que, personas individuales, representantes o jurídicas, pueden firmar documentos electrónicos con la misma validez de una firma manuscrita. FID5B se compone de datos cifrados asociados a una comunicación electrónica que permiten identificar a la persona que la utiliza, de manera única y certificada, totalmente en línea. Es proporcionada de forma digital y le otorga autenticidad legal al documento que se está firmando.

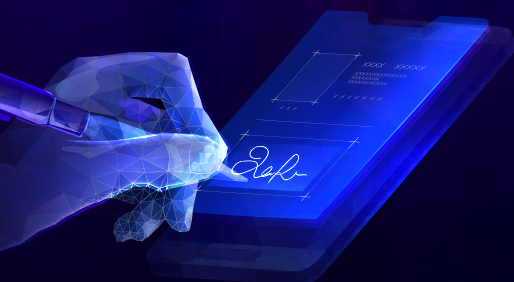
Además, posee respaldo jurídico, puesto que está avalada por la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas (Decreto no. 47 – 2008), el Reglamento de la Ley (Acuerdo Gubernativo 135-2009 y su reforma) y por el Arancel del Registro de Prestadores de Servicios de Certificación (Acuerdo Gubernativo 109-2010).

Garantías de FID 5B

Autenticidad: garantiza la identidad del firmante.

Integridad: asegura que el documento no haya sido modificado después de la firma.

No repudio: atribuye plena validez legal al documento, por lo que no puede ser repudiado por el firmante.



Pida Cheque

5B

Pida Cheque de 5B es un eficiente y ágil servicio de reserva de fondos para pagos realizados con cheque de bancos afiliados en establecimientos registrados. Para su funcionamiento, cuenta con diversos canales de gestión, tales como una plataforma web, una aplicación móvil y un servicio de atención vía call center.

Es un servicio B2B diseñado para establecimientos que buscan ampliar sus opciones de pago y aumentar sus ingresos de manera fácil, rápida y segura. Este sistema innovador permite la aceptación de cheques como un medio de pago adicional, asegurando que los fondos estén reservados y disponibles en la cuenta del emisor del cheque desde el momento de la transacción hasta el cobro del mismo.

Con Pida Cheque, los establecimientos pueden recibir pagos con la tranquilidad de que los cheques aceptados tienen fondos garantizados, lo que reduce significativamente el riesgo y costo asociado con la devolución de cheques por falta de fondos. Algunos de los establecimientos en los que se puede pagar con cheque de forma fácil y segura son: supermercados, farmacias, combustibles, ferreterías, vehículos, almacenes, clínicas y hospitales, electrodomésticos, salud y belleza, talleres y repuestos, y librerías, entre otros.

**Pida Cheque
en números:**

+ 6 mil Comercios afiliados.

6 bancos Afiliados.

+ 240 mil Transacciones anuales



Procesadora DE TARJETAS

Ofrecemos soluciones electrónicas que impulsan el desarrollo y la transformación digital del país a través del servicio de Procesadora de Tarjetas de crédito, débito y prepago, que cuenta con la certificación de Visa y MasterCard, lo que nos permite apoyar e impulsar a pequeños y grandes jugadores que deseen emitir tarjetas con dichas marcas.

Bajo el papel de procesadores y con el propósito principal de facilitar y dar nuevas opciones de pago a nuestros clientes, en 5B también impulsamos proyectos de integración con billeteras digitales certificadas y de emisión de tarjetas digitales e instantáneas.

Los servicios que brinda son: procesamiento de pagos y gestión de tarjetas, emisión centrada en las necesidades del negocio, soluciones independientes para la mejora del servicio, y resolución de necesidades para bancos y organizaciones corporativas.



+ 3 millones de transacciones al mes.

+ 17 millones de transacciones al año.

100% disponibilidad del servicio.



Es el primer agente bancario que 5B, en alianza con Banco G&T Continental y Banco Agromercantil de Guatemala (BAM) –dos de sus siete socios y aliados comerciales– pone a disposición. Funciona como un punto especializado para la atención presencial de cuenta habientes y usuarios que necesiten realizar transacciones de caja de forma rápida, con horarios extendidos y espacios de autoservicio. Caja Express 5B consta de un modelo operativo y administrativo de un súper agente multibancario para transacciones de cashin y cashout, ofreciendo una mayor capacidad en volúmenes y montos de transacción, con un modelo de servicio completamente tercerizado, así como seguridad física, cámaras, control de accesos, caja de seguridad y alarma, entre otros.

Al momento, algunas de las transacciones básicas que pueden ejecutarse son: depósitos a cuentas monetarias y de ahorro, pago de cheque, pago de remesas, pago de préstamos, pago de tarjeta de crédito, pago de energía eléctrica y de agua, pago a terceros, retiro en efectivo, recargas, internet y pago de facturas de Claro y Tigo, y pago de recaudos, entre otros.



El primer agente bancario que brinda una experiencia más rápida, confiable y accesible.



Ofrecemos una óptima red de enlaces de comunicación que interconectan y le transmiten información de valor a varias instituciones financieras del país.

Los enlaces de comunicación permiten el envío y recepción de datos entre dos puntos y representan una parte esencial para la comunicación del sector financiero, ya que, gracias a su peso ligero, baja pérdida de la señal y la inmunidad a las interferencias electromagnéticas que pueden interrumpir los cables eléctricos, representan una vía de telecomunicación altamente estable.

Una hora de servicio de los enlaces de comunicación equivale a:

79 mil usuarios individuales atendidos.
48 bancos e instituciones atendidas.
116 mil transacciones en comercios y cajeros.
Q59.9 millones de monto en transacciones financieras.

5B



O4

**Bancos
socios de 5B**



EMPODERANDO A LAS EMPRESAS: BAC Y SUS SOLUCIONES DE PAGO DIGITAL

BAC facilita la transición digital para PYMES y grandes empresas en Guatemala, cambiando la manera de hacer negocios con tecnología avanzada.

Por: Stefany Callejas | Gerente de Comercios Afiliados de BAC Guatemala

Vivimos en un mundo donde la digitalización avanza a pasos agigantados y BAC se ha posicionado como un líder en la innovación de medios de pago, facilitando la transformación digital de pequeñas y medianas empresas (PYMES) y grandes corporaciones en Guatemala y en toda la región. Con más de 70 años de experiencia, BAC ofrece productos y servicios financieros comprometiéndose a reimaginar la banca para fomentar la prosperidad en las comunidades que sirve.

BAC entiende que las necesidades de las empresas y los consumidores están en constante evolución. Por ello, ha desarrollado una serie de soluciones tecnológicas accesibles que le permiten a los comercios procesar transacciones de manera eficiente y segura. Estas soluciones abarcan todas las principales marcas de tarjetas, incluyendo American Express, Visa, Mastercard, JCB, Discover y Diners Club, ofreciendo una experiencia integral y sin fricciones.

Entre las innovaciones que BAC ha introducido se encuentra el POS BAC, un dispositivo que acepta todas las marcas de tarjetas de crédito y débito, facilitando el proceso de pago para una amplia gama de comercios. Esta solución le permite a los negocios procesar ventas con tecnología de punta, asegurando que puedan atender a sus clientes de la manera más eficiente posible.

Además, BAC ha lanzado MiPOS, una herramienta que convierte cualquier celular o tableta en un punto de venta, permitiéndole a los comerciantes aceptar pagos en cualquier lugar. Esta solución no solo facilita el cobro, sino que también ofrecen herramientas de gestión para simplificar las operaciones del negocio, haciéndolo ideal para pequeños empresarios en movimiento.

Otra innovadora solución es Hit, que transforma un teléfono en un punto de venta digital, permitiendo pagos sin contacto de forma segura y sin necesidad de dispositivos adicionales. Esta facilidad es útil en un contexto donde la comodidad y la seguridad son primordiales.

Para aquellos que buscan un sistema integral de gestión, Utilitas ofrece una plataforma que permite administrar negocios de manera ágil y eficiente, adaptable a cualquier industria y con precios competitivos.

Complementando estas herramientas está Compra-Click, que le permite a los comerciantes enviar un link de pago a través de redes sociales, WhatsApp o correo electrónico, facilitando el comercio electrónico y la venta remota.

También, la plataforma Amex Business Link™, desarrollada en colaboración con American Express, facilita el pago y cobro entre negocios y proveedores, ofreciendo opciones flexibles y adaptadas a las necesidades financieras de cada cliente.

Con estas y otras soluciones, BAC no solo se posiciona a la vanguardia tecnológica financiera, sino que también reafirma su compromiso de continuar innovando y ofreciendo altos estándares de calidad y seguridad para sus clientes. El asesor financiero está decidido a seguir liderando la transformación digital en la región, apoyando el crecimiento y la modernización de las empresas guatemaltecas.

"BAC se ha posicionado como un líder en la innovación de medios de pago".





BAM PRESENTA LOS AVANCES DE "LA CUENTA DEL MAR"

Un compromiso que han adquirido con el ecosistema marino, promoviendo la sostenibilidad para las especies que habitan en las zonas costeras.

El proyecto inició en septiembre de 2023, con el objetivo de respaldar el programa de conservación e investigación de tortugas marinas y el ecosistema marino costero del Centro de Conservación Marina AGHN en Taxisco, Santa Rosa, Guatemala. Este centro se especializa en la educación, investigación y protección de tortugas y su hábitat.



La protección de las tortugas es indispensable en "La Cuenta del Mar", por eso, Bam tenía como meta la liberación de 10 mil tortugas de especie *Lepidochelys olivacea* (parlama) y la han superado liberando más de 15 mil 500. Además, gracias a los cinco monitoreos de tortugas negras del pacífico (*Chelonia mydas*) en la poza del nance en Sipacate, Escuintla, Guatemala, han realizado la recaptura de 15 tortugas y el marcaje de dos ejemplares previamente no registrados, así como la siembra de 18 mil 703 huevos de tortuga.

Bam ha liderado cinco limpiezas de playas, abarcando diez kilómetros de costa y retirando aproximadamente 422 libras de desechos. Asimismo, se han realizado cuatro monitoreos de plásticos y desechos, según la metodología de Científicos de la Basura. Estas actividades, en las que participaron 124 personas comprometidas, reflejan el interés y conciencia de la comunidad respecto a la importancia de preservar los ecosistemas marinos. El compromiso de Bam con la educación para la sostenibilidad ha sido fundamental, impactando a mil 525 alumnos de cinco escuelas mediante un programa educativo dirigido a niños de primaria y preprimaria como primer paso para sensibilizar sobre el valor de los ecosistemas marinos.

Además, se llevó a cabo una capacitación técnica sobre manejo de residuos y desechos para 18 maestros de estas escuelas, brindándoles herramientas para integrar la sostenibilidad en el currículo escolar. Estas acciones son cruciales para cultivar una comprensión profunda de la importancia de la sostenibilidad en la construcción de un futuro próspero y equilibrado.

Federico Bolaños Coloma, Gerente General y Director Ejecutivo de Bam, expresó su orgullo por los logros de "La Cuenta del Mar": "Estamos muy orgullosos de los resultados que hemos logrado hasta ahora.

Continuaremos trabajando para promover el desarrollo sostenible y para garantizar el bienestar de todos en armonía con la naturaleza".

Bam invita a las personas que deseen sumarse a esta causa y contribuir al proyecto a hacerlo a través de la cuenta bancaria 30-2004137-7 a nombre de Asociación Guatemalteca de Historia Natural. Todo este apoyo es fundamental para seguir protegiendo y preservando los ecosistemas marinos. Cada contribución es un paso más hacia un futuro sostenible.

Con esta iniciativa, Bam reafirma su propósito de promover el desarrollo sostenible para lograr el bienestar de todos. Para obtener más información sobre:

"La Cuenta del Mar" Ingrese al sitio oficial de Bam: www.bam.com.gt/cuentadelmar/.

"Bam ha liderado cinco limpiezas de playas, abarcando diez kilómetros de costa y retirando aproximadamente 422 libras de desechos".





BANRURAL Y 5B: SERVICIOS FINANCIEROS ACCESIBLES Y SEGUROS PARA TODOS

Una alianza que activa innovaciones tecnológicas para proveer soluciones digitales y mejorar la experiencia del cliente.

Por: Ing. Esteban Colom | Gerente de Estrategia Comercial y Servicio al Cliente de Banrural

La introducción de cajeros automáticos con huella digital y en idiomas mayas en el área rural constituyó la primera innovación promovida por esta alianza. Hoy, más de 20 años después de esa innovación, millones de usuarios utilizan la red de cajeros automáticos más grande de Centroamérica las 24 horas del día, los 7 días de la semana, posibilitando la inclusión financiera. Los usuarios acceden a dinero en efectivo, consultan saldos y realizan múltiples operaciones, como el cobro de remesas y los adelantos de salario. Los clientes perciben el acceso a estos servicios como un vínculo que fortalece su confianza y lealtad hacia Banrural.

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE

La alianza ha impulsado la introducción de tecnología avanzada, como la lectura de la huella digital y códigos QR que impactan en la conveniencia, rapidez y seguridad de las transacciones.

Asimismo, la innovación ha diversificado la oferta de productos. Se ha expandido el portafolio de transacciones y los productos de colocación, a la a medida de las necesidades del cliente. También, la infraestructura de comunicación optimizada asegura una conectividad eficiente y fiable, crucial para la operatividad de los servicios cuando el cliente lo necesita.

EXPANSIÓN DE LOS MEDIOS DE PAGO Y SEGURIDAD

Las transacciones electrónicas seguras transformaron la relación y la cercanía del cliente con los cajeros automáticos. El uso de la Firma Electrónica Avanzada (FID5B) incrementó la seguridad de las transacciones, protegiendo la información sensible del usuario.

Los clientes están adoptando con mayor rapidez los medios de pago digitales, impulsados por la facilidad de uso y la confianza en la seguridad de sus transacciones.

MEJORAS EN EL ECOSISTEMA DIGITAL

Se han desarrollado sitios alternos para garantizar la continuidad del servicio de los cajeros automáticos.

PERSONALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Banrural analiza y utiliza la data para personalizar la oferta de servicios y recomendar soluciones basadas en el comportamiento del usuario. Las tecnologías de personalización permiten satisfacer las necesidades específicas de los usuarios, mejorando su experiencia.

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y EDUCACIÓN

La alianza entre ambas entidades ha contribuido a la sostenibilidad económica ofreciendo servicios financieros accesibles y eficientes, posibilitando la inclusión financiera.

Dentro de los distintos programas de educación financiera impulsados por Banrural, se han implementado iniciativas para que los clientes comprendan y utilicen efectivamente los nuevos medios de pago y que estos se vuelvan parte de su ecosistema financiero. Se ha logrado un mayor entendimiento y uso de los servicios financieros digitales, la seguridad para el usuario y la inmediatez en la liquidez.

La alianza entre Banrural y 5B no solo ha transformado la anatomía de los servicios financieros en Guatemala, sino que también ha establecido un estándar de innovación y accesibilidad en el sector bancario, promoviendo la adopción de medios de pago digitales y mejorando la experiencia del cliente mediante innovaciones tecnológicas y estrategias de educación financiera.

“La introducción de cajeros automáticos con huella digital y en idiomas mayas en el área rural constituyó la primera innovación promovida por esta alianza”.



Ing. Esteban Colom

Gerente de Estrategia Comercial y Servicio al Cliente de Banrural.



Banco Promerica

UN BANCO DE VANGUARDIA

Banco Promerica fomenta una cultura de innovación que le permite adaptarse a un entorno de constante cambio y diferenciarse de la competencia. Implica crear un ambiente en el que se promueve, de manera continua, la colaboración, la curiosidad y la apertura a nuevas ideas.

También afianza su posición de líder en tecnología e innovación con una constante inversión en investigación y desarrollo que le permite estar al tanto de las tendencias del mercado, anticiparse a las necesidades y deseos de los clientes y ser ágil para adaptarse a las transformaciones del mercado.

En paralelo, impulsa alianzas estratégicas con otras empresas para potenciar la creatividad y la implementación de iniciativas disruptivas que le garanticen mejores experiencias digitales a los usuarios. Todo esto de la mano de un liderazgo con visión a largo plazo.

CON VISIÓN A FUTURO

El 2023 fue un período de logros significativos para Banco Promerica en el ámbito de sus canales digitales. Logró un aumento de más de 30% en clientes que utilizan los servicios digitales, así como un crecimiento de más de 50% en transacciones digitales con respecto al año anterior.

Uno de los factores que aportó a alcanzar los logros anteriores fue la implementación de nuevas funcionalidades en Banca Móvil, a través de lanzamientos destacados como la integración de Apple Pay y Promerica Pay dentro de la aplicación, y las opciones autogestionables para trasladar consumos a cuotas, realizar un ahorro y pagos programados de servicios, así como para solicitar una tarjeta de débito de forma fácil e inmediata.

TRES INNOVACIONES RELEVANTES

- **Solicitud de productos** como tarjetas de crédito y apertura de cuentas de forma totalmente digital, ágil y segura.
- **Implementación de la biometría facial** con validación al Registro Nacional de las Personas (RENAP), lo cual hace que las transacciones, consultas y gestiones sean más seguras.
- **Los clientes pueden monitorear** la entrega de sus tarjetas paso a paso y trasladar sus consumos a cuotas, todo desde su Banca Móvil.

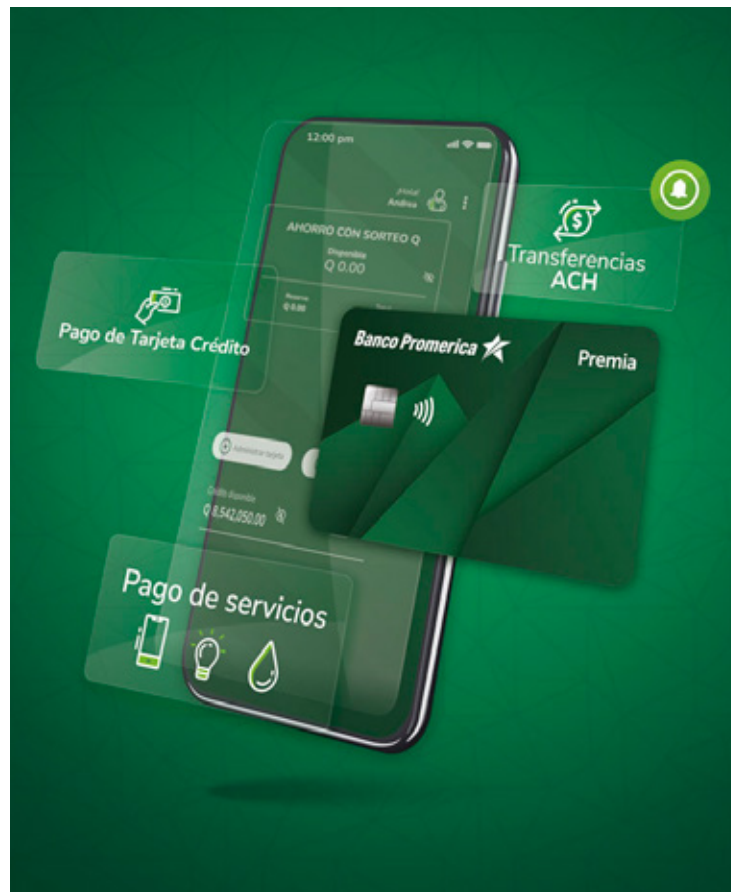
BENEFICIOS DE LA COLOCACIÓN DIGITAL DE PRODUCTOS

En cuestión de tres minutos una persona se puede volver cliente de Banco Promerica y obtener su número de cuenta de manera 100% digital, ya habilitada para depositar.

En cuestión de cuatro minutos una persona puede tener su tarjeta aprobada con número y límite autorizado.

En cuestión de un minuto una persona puede tokenizar su tarjeta en Banca Móvil para utilizarla en la billetera Promerica Pay o en Apple Pay.

“Banco Promerica fomenta una cultura de innovación que le permite adaptarse a un entorno de constante cambio y diferenciarse de la competencia”.





UN ALIADO FINANCIERO CON SOLUCIONES DIGITALES PARA PERSONAS Y EMPRESAS EN GUATEMALA

InterBanking: la súper App financiera 24/7 que lo tiene todo.

Por: Luis Revolorio | Consejo de Administración de 5B y Productos Empresariales de InterBanco

Las soluciones digitales financieras que InterBanco diseña están inspiradas en sus clientes y se construyen con tecnologías de última generación para contribuir y potencializar el crecimiento que las personas y empresas demandan en una economía digital.

Consciente de los desafíos actuales, InterBanco, con una adopción digital que alcanza más del 80% de las transacciones realizadas por sus clientes a nivel nacional, continúa ofreciendo soluciones digitales integrales que brindan seguridad y experiencias únicas, permitiéndoles reducir los costos operativos en el manejo de sus finanzas.

InterBanco, a través de su banca digital InterBanking e InterBanking App, ofrece funcionalidades que consolidan la estrategia de construir la primera súper App del país, con soluciones que atienden desde las necesidades financieras personales hasta las más complejas de cash management, diseñadas para que las empresas puedan tomar decisiones financieras en tiempo real las 24 horas del día y los 365 días del año.

Durante el 2023 y con una mayor presencia en este 2024, InterBanco alcanza cada región del país donde opera, a través de una serie de conferencias y ruedas de negocios enfocadas en actualizar y preparar a cada uno de sus clientes en una economía cada vez más digital. Con ello, promueve foros de asesoría personalizada necesarios para la implementación de nuevas tecnologías que les permiten evolucionar en su forma de hacer negocios.

Inspirado en los retos que afrontarán los guatemaltecos, InterBanco ha fomentado una cercanía puntual con sus clientes, coordinando una agenda de visitas que promueve la discusión de temas relevantes para mantenerse competitivos, tales como: "De la digitalización a la economía digital", "Dominio de la inteligencia artificial", "Geopolítica y nearshoring", "Riesgos globales" y el "Significado y comprensión de los negocios sustentables", entre otros.



La pequeña y mediana empresa aporta más del 50% del producto interno bruto (PIB) de nuestra economía, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). El peso en nuestra economía ha generado en la cartera de financiamientos de InterBanco una importante oportunidad para apoyar el crecimiento de este prometedor sector, aportando capital y poniendo en marcha una estrategia de acompañamiento personalizado a cada tesorería en su transformación digital financiera.

InterPYME es una oferta que se enfoca en brindar beneficios en pro del ordenamiento digital y el crecimiento vertiginoso empresarial, a través de un portafolio de soluciones financieras que potencia las capacidades financieras y converge con nuevas tecnologías para la pequeña y mediana empresa guatemalteca.

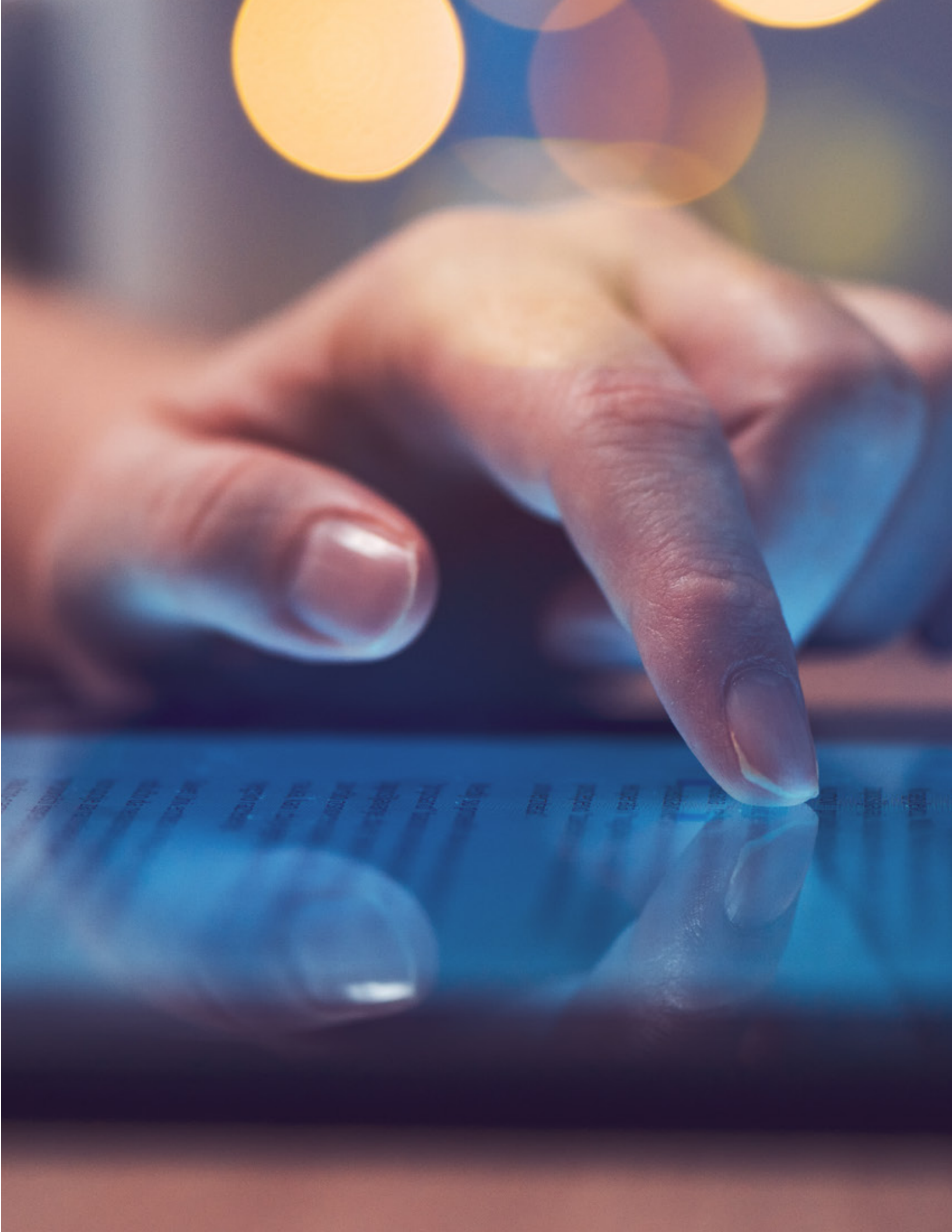
Asimismo, InterBanco, basado en su propósito institucional de impulsar el desarrollo de nuestro entorno, dice presente en su compromiso con el medio ambiente. El pasado 20 de julio de 2024, como parte de su programa "Eco Acciones", realizó un voluntariado en la Finca San Jacinto, Chimaltenango, donde 80 de sus colaboradores y sus familias concretaron la meta de sembrar mil árboles en una mañana, acción que integra un programa completo en la lucha por reducir la huella de carbono.

"Las soluciones digitales financieras que InterBanco diseña están inspiradas en sus clientes y se construyen con tecnologías de última generación".



Luis Revolorio

Consejo de Administración de 5B y
Productos Empresariales de InterBanco



The background of the page is a vertical split. The left half features a blurred image of a keyboard with warm, orange bokeh light circles floating above it. The right half is a solid white background.

05

Artículos



IA GENERATIVA: LA CLAVE PARA LA EFICIENCIA Y CRECIMIENTO EMPRESARIAL

La IA generativa optimiza procesos, fomenta la innovación y acelera el crecimiento empresarial en la era digital.

Por: Dany Esteves | Gerente de Práctica de Data e Inteligencia Artificial de GBM

En la era digital, la investigación basada en datos es clave para que las empresas aprovechen las oportunidades de la IA generativa, permitiéndole a los líderes usar la IA y datos abiertos sin habilidades técnicas especializadas.

IBM, de la mano con GBM, se posiciona a la vanguardia de esta revolución tecnológica con su Generative AI, una herramienta que no solo impulsa la creatividad y la innovación, sino que también transforma la manera en la que las empresas operan en diversas áreas:



Generative AI

Finanzas: la IA generativa ayuda a los directores financieros a tomar decisiones informadas y convertir datos en conocimientos prácticos rápidamente.

Marketing: permite crear contenido personalizado y extraer información valiosa de datos de clientes a gran escala.

Cadena de suministros: optimiza la planificación y automatización con simulaciones rápidas y análisis predictivos, mejorando la productividad y agilidad.

Ciberseguridad: refuerza la defensa empresarial mediante la aceleración de procesos y la detección de amenazas a través del análisis de datos.

Gasto en tecnología: ofrece visibilidad para gestionar eficazmente los fondos y reevaluar flujos de trabajo y la arquitectura del sistema.

Generative AI de IBM mejora la eficiencia operativa y proporciona soluciones personalizadas a través de tecnología avanzada y la vasta experiencia de IBM en IA. Con estas soluciones, las empresas pueden lograr:

Mayor conocimiento: identificar preferencias, tendencias y comportamientos de los consumidores, y predecir la demanda futura a través de información precisa y oportuna.

Mejores decisiones: convertir los datos en estrategias efectivas y decisiones acertadas, basadas en las necesidades de cada cliente, logrando así la satisfacción del consumidor y el aumento de ventas.

Crecimiento: hacer crecer las empresas, independientemente de su tamaño y nivel de madurez, con soluciones accesibles y adaptables de Data and AI.

“El portafolio de soluciones de Data and AI de GBM incluye herramientas de IA generativa, gestión de datos, asistentes virtuales y sistemas que apoyan la construcción del futuro digital de su negocio. En un mundo impulsado por la innovación tecnológica, es crucial mantenerse a la vanguardia con herramientas como Generative AI, Assistant y Lakehouse de Watsonx de IBM, que permiten obtener mayor conocimiento, tomar mejores decisiones y hacer crecer su negocio”, expresó Dany Esteves, Gerente de Práctica de Data e Inteligencia Artificial de GBM. La IA Generativa de IBM facilita el uso de IA sin necesidad de habilidades técnicas avanzadas, optimizando procesos y decisiones empresariales con modelos adaptables.

Más información sobre soluciones de gestión de datos en: <https://www.gbm.net/data-and-ai>

ACERCA DE GBM

GBM, líder en servicios de TI en Centroamérica y el Caribe, ofrece soluciones digitales integrales con un enfoque ágil y seguro. Es distribuidor exclusivo de IBM y representa otras marcas líderes.

“La introducción de cajeros automáticos con huella digital y en idiomas mayas en el área rural constituyó la primera innovación promovida por esta alianza”.

   @GBMCorp

www.gbm.net

KADELÚ

INNOVACIÓN,
SEGURIDAD Y EFICIENCIA

En el dinámico mundo de la tecnología industrial, una empresa se destaca por su innovación constante y su compromiso con la seguridad y eficiencia: Kadelú. Desde sus inicios, hace más de dos décadas, ha sido pionera en el desarrollo y comercialización de equipos especializados para diversas aplicaciones industriales.

Con un portafolio que incluye desde avanzadas chapas de apertura remota, cajeros automáticos de última generación, máquinas contadoras y clasificadoras de billetes, hasta sofisticados sistemas de alarma y cámaras de seguridad de última generación, la empresa se ha consolidado como líder en el mercado de esta categoría con proyectos de vanguardia en el territorio centroamericano.



Es una compañía surcoreana conocida por sus soluciones avanzadas de tecnologías financieras que ha experimentado un gran desarrollo en el mercado de cajeros automáticos en América. Con crecimientos significativos en los últimos años en el mercado de Estados Unidos, México, Chile, El Salvador y ahora en Guatemala, presenta una gama de soluciones adaptadas al mercado regional con lo que ha conquistado posiciones significativas en cada uno de los países donde se posiciona.



Llegó a Guatemala y Centroamérica para quedarse, ofreciendo soluciones de cajeros automáticos, dispensadores, recicladores, kioscos, depositadores y una gama de soluciones de self check out que atraen a muchos clientes cada día.

El éxito de Hyosung en el mercado americano de cajeros automáticos se puede atribuir a su enfoque en la innovación, la adaptabilidad de sus productos y su compromiso con el servicio al cliente. A pesar de enfrentar desafíos significativos, la compañía ha logrado establecer una presencia sólida y continua, expandiéndose en la región y demostrando su capacidad de competir y prosperar en un mercado altamente competitivo.

Este caso de estudio sirve como un ejemplo de cómo una empresa puede adaptarse y tener éxito en un nuevo mercado mediante estrategias bien planificadas y una ejecución efectiva.

"El éxito de Hyosung en el mercado americano de cajeros automáticos se puede atribuir a su enfoque en la innovación".

PROCESS MINING: DETECCIÓN DE FRAUDE Y OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS BANCARIOS

Mejorar la experiencia del cliente, garantizar el cumplimiento normativo y detectar fraudes.

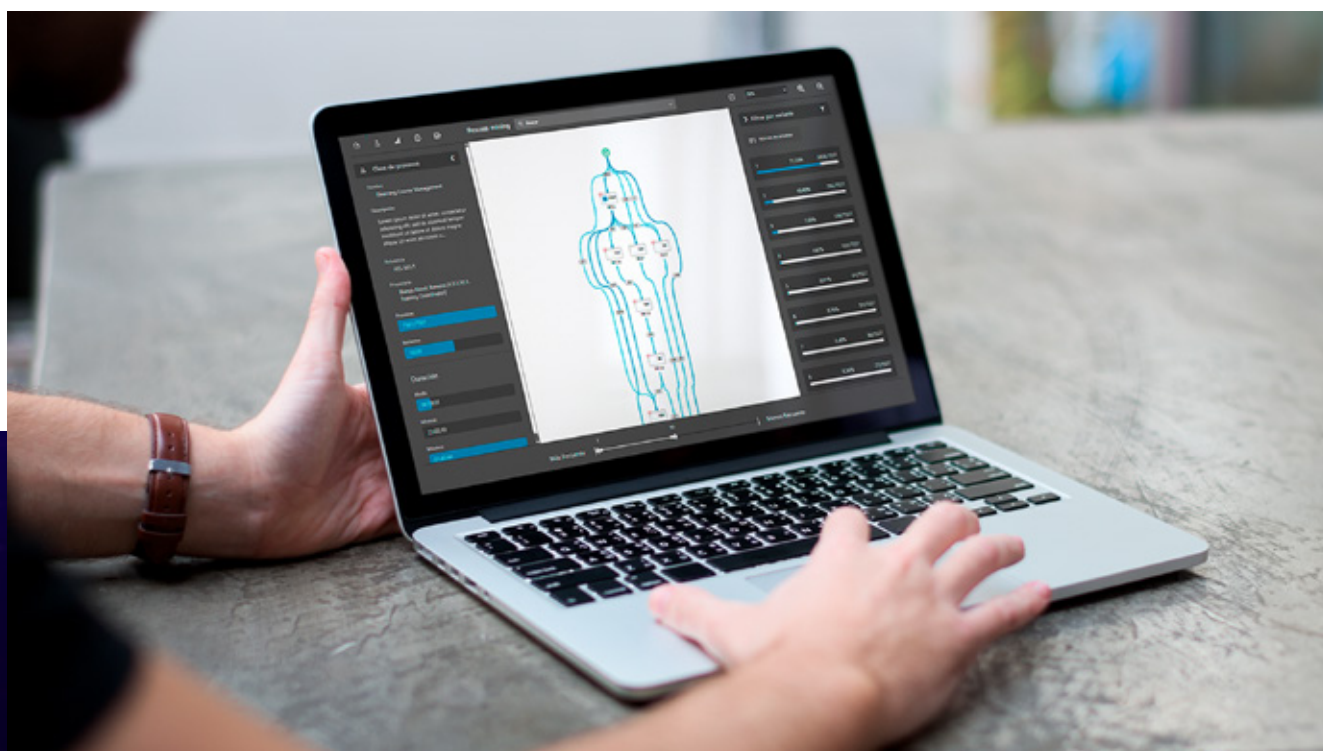
Por: Pablo Morales | Director Comercial de Grupo Plus, premier partner de AuraQuantic

El sector bancario enfrenta desafíos cada vez más complejos, debido a una combinación de factores internos y externos que ponen a prueba su capacidad de adaptación y resiliencia. Entre los factores exógenos destacan la irrupción de nuevos actores en el ámbito financiero, como neobancos y Fintechs, las tensiones geopolíticas, el cambio climático, y la inflación persistente.

A estos se suman otros factores de tipo endógeno, como la necesidad de ofrecer una atención al cliente de mayor calidad, cumplir con una creciente presión normativa, asegurar una gestión transparente ante las entidades regulatorias, gestionar los riesgos de forma eficaz, identificar y prevenir el fraude y optimizar continuamente las operaciones.

En este contexto, la información se ha convertido en un recurso crítico para la toma de decisiones. Como respuesta a los desafíos internos, las entidades bancarias y financieras han priorizado el modelado y la implementación de procesos, apoyándose en el uso de la tecnología Business Process Automation (BPA, por sus siglas en inglés). Esta estrategia obedece a la necesidad de automatizar procesos rutinarios y repetitivos, reducir costes, disponer de un registro detallado y trazable de todas las actividades, e incrementar la eficiencia operativa y la agilidad organizacional para adaptarse a los cambios del mercado.

“La información se ha convertido en un recurso crítico para la toma de decisiones”.



No obstante, la adopción de tecnologías para la optimización de procesos no siempre resulta en una comprensión más profunda de estos en las organizaciones. Esto ocurre cuando, a pesar del volumen considerable de datos recopilados, no se emplean de forma estratégica. Para abordar esta oportunidad de mejora en la gestión de la información se recurre al process mining, una disciplina que permite analizar y extraer valor de los datos registrados, mejorando la gestión y la eficiencia de los procesos empresariales.

El process mining o minería de procesos, combina técnicas de minería de datos y análisis de procesos de negocio para extraer conocimiento de los registros de eventos almacenados en los sistemas de información corporativos. En el sector bancario y financiero, esta tecnología cuenta con diversas aplicaciones orientadas a mejorar la experiencia del cliente, garantizar el cumplimiento normativo y detectar fraudes.

La digitalización del sector bancario y la evolución de las necesidades de los clientes han trascendido más allá de la seguridad y fiabilidad exigidas tradicionalmente. En la actualidad, los clientes demandan inmediatez, agilidad, personalización y un compromiso con la defensa de valores como la sostenibilidad. Esto ha llevado a los bancos a buscar fórmulas innovadoras que les permitan cumplir con estas nuevas exigencias. En este contexto, el process mining posibilita la identificación de puntos de ineficiencia o cuellos de botella, así como la simplificación y estandarización de procesos. Además, facilita la recopilación y el análisis de datos sobre el comportamiento y preferencias del cliente, permitiendo personalizar ofertas y comunicaciones, y poner en marcha acciones estratégicas más efectivas dirigidas a segmentos específicos.

Por otra parte, la creciente presión regulatoria y los cambios normativos representan desafíos significativos para las instituciones financieras y bancarias, que deben ser lo suficientemente ágiles para adaptarse a estas modificaciones. El process mining facilita la rápida identificación de áreas que requieren ajustes para cumplir con las nuevas normativas, posibilitando una transición fluida y sin interrupciones en las operaciones. Además, se pueden monitorizar los procesos en tiempo real, garantizando el cumplimiento de las regulaciones vigentes y la detección de posibles brechas que podrían ocasionar sanciones. Asimismo, simplifica las auditorías internas y externas al proporcionar un registro detallado y transparente de los procesos.

En cuanto al papel del process mining en la detección de fraude, cabe destacar que posibilita la identificación de patrones anómalos o inusuales en los datos de las transacciones. Esto se logra mediante una trazabilidad completa que permite rastrear cada operación de extremo a extremo, facilitando la detección de actividades ilícitas, como el lavado de dinero o la malversación de fondos.

Así, el process mining en combinación con la tecnología BPA, ofrece una supervisión exhaustiva y una optimización precisa de los procesos empresariales. La automatización de procesos proporciona la estructura necesaria para automatizar, gestionar y mejorar los procesos de negocio de forma continua, mientras que el process mining ofrece una visión detallada de todas las operaciones, basada en datos reales.



"El process mining en combinación con la tecnología BPA, ofrece una supervisión exhaustiva y una optimización precisa de los procesos empresariales".

Pablo Morales

Director Comercial de Grupo Plus,
premier partner de AuraQuantic.

finket Finanzas embebidas: el puente hacia la banca del futuro

Las finanzas embebidas transforman la experiencia del cliente, redefiniendo el panorama financiero y preparando el camino hacia un futuro digitalizado.

Por: Lucas Bianchi Etcheberry | Founder & CEO de Finket

Digitalizarse o no ya no es una opción. La discusión hoy es cuándo y cómo hacerlo. En el mundo actual, las finanzas embebidas han emergido como un fenómeno que está transformando la manera de interactuar con los servicios financieros. Este concepto, que los integra directamente con plataformas no financieras, está revolucionando los modelos de negocio de la banca, volviendo a poner en el centro lo importante: el cliente.

Como sabemos, las finanzas embebidas le permiten a cualquier empresa ofrecer servicios financieros personalizados sin necesidad de ser bancos tradicionales. Esto se traduce en una experiencia de usuario más fluida y adaptada, donde el cliente puede acceder, por ejemplo, a créditos, seguros o incluso, realizar pagos directamente desde plataformas que utiliza en su vida diaria, evitando fricciones y mejorando su experiencia.

Pero ¿qué les espera a los bancos hoy? La creciente demanda de soluciones más rápidas y eficientes está impulsando a las instituciones financieras a repensar sus modelos de negocio. Según el informe "El futuro de la banca digital" de KPMG, el sector experimentará más cambios en la próxima década que en los últimos 100 años. También sostiene que "los bancos deberán adoptar un enfoque más centrado en el cliente, utilizando tecnologías emergentes como la inteligencia artificial (IA), el blockchain y el internet de las cosas (IoT, por sus siglas en inglés) para ofrecer servicios más personalizados y seguros".

En este contexto, se reconfigura el modo de vincularse con los clientes y los bancos deben enfocarse ahora en un aspecto clave: la confianza. Con la creciente cantidad de datos generados y compartidos, los consumidores son cada vez más conscientes del valor de su información personal y demandan altos niveles de seguridad y transparencia. Es allí donde los bancos deben trabajar fuertemente para ganarse la confianza de sus clientes. ¿Cómo hacerlo? Deberán poner mucho énfasis en la hiperpersonalización de los servicios que ofrezcan y, principalmente, en dejar claro cómo gestionarán de manera responsable sus datos. Eso será el diferencial, potenciando a todos aquellos que lo capitalicen como un activo de marca y poniéndolos en una posición privilegiada en el mercado.



Mirando al futuro

Diversos estudios sobre el sector de la banca digital sugieren que para 2030 los límites tradicionales con la industria financiera se desdibujarán. En otras palabras, todas las empresas serán un poco Fintech, dando lugar a un ecosistema donde los bancos actúen como orquestadores de servicios financieros personalizados a través de alianzas estratégicas con plataformas de terceros.

Esta transformación les permitirá a las instituciones financieras ofrecer tanto productos, como también experiencias de compra integradas que respondan a las necesidades específicas de cada cliente.



Lo que viene entonces para toda empresa que quiera adaptarse a un entorno dinámico es realmente atrapante. La selección natural será entre aquellas que logren integrar las finanzas embebidas en sus operaciones mejorando la experiencia 360° del cliente, y las que no. Estas últimas, correrán el riesgo de quedar obsoletas en un mercado donde la innovación, la hiperpersonalización y la agilidad son cruciales.

El banco del futuro será aquel que entienda que las finanzas embebidas no son una amenaza, sino que el catalizador necesario para reinventar su core business. La carrera ya comenzó. En la meta, un océano azul de más de 200 billones de dólares espera.



Lucas Bianchi Etcheberry

Founder & CEO de Finket.

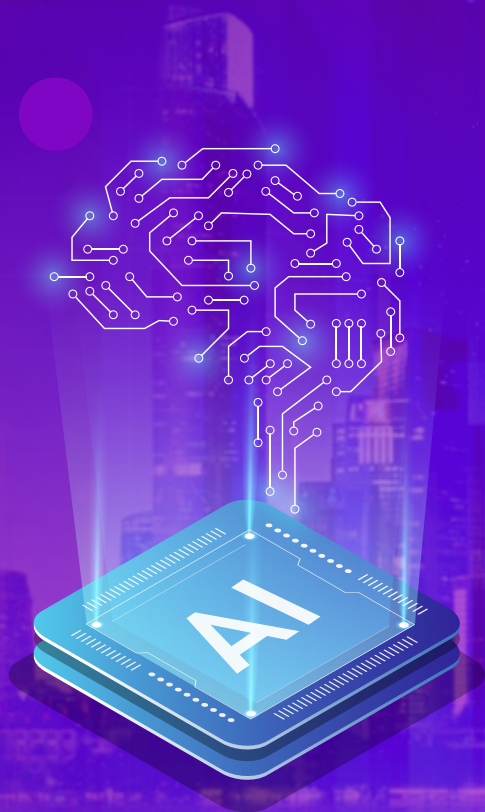
“El banco del futuro será aquel que entienda que las finanzas embebidas no son una amenaza, sino que el catalizador necesario para reinventar su core business”.





LA INMEDIATEZ DE LA IA + LA EMPATÍA DEL HUMANO: LA NUEVA FÓRMULA PARA UN SERVICIO AL CLIENTE EXCEPCIONAL

Por: Alejandro López | Cofundador de Vozy



"Al implementar IA, cualquier organización puede brindar experiencias excepcionales a sus clientes".

Alejandro López
Cofundador de Vozy.

La frustración que representa contactar una línea de servicio al cliente o ser contactado por una persona para que nos brinde ayuda en medio de una situación compleja que tengamos con alguna empresa, es casi infinita. Reagendar un tiquete de avión, una cita médica o que un agente humano tenga la capacidad de ser efectivo y claro en su contacto con los usuarios ha sido y sigue siendo un enorme dolor de cabeza.

Las compañías globalmente se gastan más de USD \$1.5T en mejorar procesos de customer service y support para ayudar a sus usuarios y, al mismo tiempo, logran quemar agentes humanos. Esto es una moneda de dos caras y en un proceso de servicio al cliente no solo se ve afectado el usuario que desea resolver u obtener algo, sino que también el ser humano que hay detrás de la conversación.

Esto último es relevante, ya que se trata de seres humanos que no están diseñados para realizar tareas mecánicas y repetitivas durante largos periodos de tiempo. Por ello se crea una fricción entre los usuarios y las marcas o corporaciones, puesto que la interlocución entre los dos humanos no tiene un objetivo claro y un diseño conversacional óptimo para que el usuario sienta que le entregaron su promesa de valor.

La pandemia del COVID-19 exacerbó aún más ese sentido de frustración, ya que las empresas no vieron venir la gran cantidad de solicitudes que se avecinaron en las líneas de servicio al cliente y creyeron que lo podían resolver aumentando la base de seres humanos, pero no fue posible. No había capacidad humana para atender los requerimientos y solicitudes de los usuarios, por lo que se vivió un periodo en el que forzosamente se volcaron hacia una transformación tecnológica para encontrar soluciones a tareas básicas y repetitivas.

La inteligencia artificial (IA), por lo tanto, entró a jugar un papel más importante, ya que con el apoyo integrado de tecnologías conversacionales, junto con el entendimiento del lenguaje natural (NLP, con sus siglas en inglés), las organizaciones pudieron no solo balancear las cargas que tenían de sus BPOs o Contact Centers, sino que también lograron amplificar el apoyo a las solicitudes de los clientes y, por ende, resolver tareas sencillas o preguntas frecuentes de manera más expedita y con una mejor experiencia de usuario.

En ese contexto, las máquinas, los voicebots y los chatbots tomaron un papel relevante al momento de atender estas solicitudes y, aunque a los usuarios les cueste entrar en la dinámica, la realidad es que la IA ya está mejorando la experiencia y la resolución de situaciones, así como ayudando a los agentes a ubicarse en donde agregan valor.

Al implementar IA, cualquier organización puede brindar experiencias excepcionales a sus clientes. La evolución es inevitable y las empresas que se acoplen estarán en la completa capacidad de satisfacer las expectativas de sus clientes en el mundo digital actual. El futuro del servicio al cliente es inteligente y prometedor, ¡y deberías estar listo para abrazarlo!



EL ROL DE LAS TELECOMUNICACIONES Y DE LA TECNOLOGÍA EN EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL

Por: Daniel Castellanos | Subgerente de Mercadeo Corporativo de Claro

Actualmente, el panorama de los negocios es muy dinámico, por lo que las empresas deben estar en constante innovación para mantenerse competitivas y vigentes en el mercado, y así crecer. La tecnología y las telecomunicaciones juegan un papel muy importante en habilitar, acelerar y fortalecer su crecimiento.

EL PODER DE LA CONECTIVIDAD

En la era digital, la conectividad está relacionada con la operación del negocio. Es parte intrínseca de la forma en la que trabajamos, pues facilita la conexión a internet de alta velocidad. Asimismo, las herramientas avanzadas de comunicación nos permiten conectar con clientes, aliados comerciales y empleados.

La incursión de tecnologías como el 5G prometen seguir revolucionando la conectividad al entregar velocidades ultra altas, baja latencia y conexión masiva para muchos dispositivos. Es decir, la adopción de esta tecnología puede abrir nuevas oportunidades como innovaciones relacionadas con el internet de las cosas (IoT, por sus siglas en inglés), así como la movilidad.

APROVECHAR LA INNOVACIÓN DIGITAL

La tecnología sirve como catalizador para la innovación, ya que impulsa la transformación empresarial y desbloquea nuevas posibilidades. Desde la inteligencia artificial (IA) y machine learning (aprendizaje automático) hasta el blockchain y el IoT, las tecnologías emergentes son la clave para encontrar nuevas formas de hacer las cosas y así ser más eficiente y crear experiencias diferenciadas.

La IA ayuda a automatizar tareas repetitivas y a ser más eficientes. Una empresa apoyada con herramientas de IA puede optimizar su cadena de suministro (modelo de forecast) o tiempos de atención de sus clientes (chatbot). En este sentido, ayuda a las empresas a tomar mejores decisiones y a tener experiencias más satisfactorias para sus clientes.

TRABAJO REMOTO

Desde la pandemia del COVID-19, las posiciones de trabajo con colaboradores remotos aumentaron, lo cual ha hecho que la adopción de herramientas de colaboración nativas de nube, licencias de videoconferencias y otras herramientas, como la gestión de proyectos, crezcan. Este conjunto se volvió clave para la buena comunicación de los equipos de trabajo, pero el reto para las empresas ha sido proveer y asegurar la disponibilidad de las plataformas de trabajo de su operación para que sean alcanzables desde cualquier parte y no solo dentro de las oficinas.

En conclusión, la tecnología y las telecomunicaciones son elementos relevantes de la transformación digital y apoyan la operación de las empresas. La adopción de nuevas tecnologías es un factor catalizador de la innovación digital y ayuda a desbloquear nuevas oportunidades, impulsar el crecimiento y mantenerse a la vanguardia en un mundo cada vez más digital. Las empresas deben seguir adaptándose, innovando y aprovechando la tecnología para prosperar en el panorama cambiante de la era digital.

"La tecnología y las telecomunicaciones son elementos relevantes de la transformación digital".



Daniel Castellanos

Subgerente de Mercadeo Corporativo de Claro.



www.claro.com.gt



SOLUCIONES A LA MEDIDA DE SU EMPRESA

Contamos con un amplio portafolio de soluciones integrales que se adaptan a las necesidades específicas para reducir los costos y maximizar la productividad.



Cloud



Planes móviles



Ciberseguridad



Soluciones avanzadas



Conectividad fija

Partners:



Microsoft



BROADCOM

FORTINET



tigo.com.gt/empresas



LA VENTAJA COMPETITIVA DE LOS SERVICIOS ADMINISTRADOS

¿Subcontratar o no subcontratar?

Por: Diebold Nixdorf



EFICIENCIA A TRAVÉS DEL MONITOREO REMOTO DE LA RED DE ATMS

Una solución de monitoreo remoto automatizado, 24 horas al día y 7 días a la semana, ayuda a recopilar y procesar una amplia gama de datos, a un nivel granular insuperable para todos los cajeros automáticos, independientemente del fabricante. Nos permite detectar y precalificar (en tiempo real) los eventos fuera de servicio, hacer un seguimiento del nivel de efectivo en cada cajero, generar alertas y recomendar automáticamente una serie de acciones para la resolución de las fallas, basándose en un sistema configurable con reglas de negocio.

Diebold Nixdorf LATAM, a través de Servicios Administrados de Monitoreo, proporciona una solución integrada de extremo a extremo que maximiza la disponibilidad y combina el beneficio de un conocimiento global con la experiencia local al tiempo que reduce la complejidad y el costo operativo. Las capacidades del tratamiento automatizado de incidencias, incluida la resolución remota, están respaldadas por un centro de ayuda o service desk que ofrece un servicio de asistencia centralizado a través de una amplia gama de canales de comunicación. La relación entre Diebold Nixdorf y sus clientes de servicios administrados es una asociación verdadera y transparente, y un viaje claro hacia la optimización y el crecimiento. Nos integramos con sus tecnologías y nos convertimos en un solo equipo con ellos, nos adaptamos a sus necesidades y las satisfacemos, y los ayudamos a entender el panorama general, a definir una estrategia ganadora, a planificarla y a ejecutarla. Conocemos los numerosos detalles que conlleva la gestión de una red de cajeros automáticos, por lo que podemos ayudarlo a gestionar cada uno de ellos.

Para más información sobre Servicios Administrados de Monitoreo, Seguridad y Pronóstico de Efectivo, escriba a Emmanuel.Soto@DieboldNixdorf.com.

“Una solución de monitoreo remoto automatizado, 24 horas al día y 7 días a la semana, ayuda a recopilar y procesar una amplia gama de datos”.





MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN, LA FÓRMULA EXITOSA EN MEDIOS DE PAGO

Auriga y 5B unen esfuerzos para una experiencia bancaria omnicanal y eficiente.

Por: Martin Espinel | Vicepresidente de Ventas de Auriga Latin America

Más allá de la obligada modernización del equipo e infraestructura bancaria, es imperativo trascender con innovación tecnológica que resuelva y le ofrezca al sistema financiero y a sus clientes herramientas seguras para sus operaciones. Las instituciones se ocupan de la profesionalización de su capital humano y las marcas proveedoras de desarrollo y tecnología de las soluciones que se demandan, como los medios de pago inteligentes a un bajo costo.

En ese sentido, Auriga, proveedor global de software para la banca omnicanal y la industria de pagos, acordó con 5B, la mayor red de cajeros automáticos de Centroamérica, modernizar sus más de 2 mil 500 ATMs. El objetivo es impactar positivamente en la experiencia de los clientes, en una mayor eficiencia operativa, en la reducción de costos y en el crecimiento y ventaja competitiva de los negocios.

El 26% de los dispositivos de 5B se encuentran ubicados en sucursales bancarias y el 74% restante se localizan en centros comerciales, gasolineras y farmacias, entre otros negocios. Lo anterior posibilita la operación de nuevos módulos que optimicen y ofrezcan una mejor experiencia de autoservicio.

Se trata de implementar Win Web Server (WWS, por su sigla en inglés) en ATMs, que proporciona todo lo necesario para administrar una red de cajeros automáticos, incluyendo administración de terminales, reconciliación de efectivo, administración remota de claves, monitorización proactiva de redes, tiques de incidencias, administración de descargas de software y marketing personalizado. De igual manera, se implementa WWS Proactive Monitoring OMNIA que proporciona la mayor disponibilidad de red para dispositivos de autoservicio, y WWS One to One OMNIA, el módulo WWS para la planificación y edición de campañas de marketing y relaciones con el cliente, que permite crear una nueva experiencia bancaria.

Al crear el mensaje apropiado en el momento y lugar adecuados con una única solución omnicanal que se adapta a la estrategia comercial, se sigue el recorrido del cliente de manera integral y se logra el objetivo: la modernización de los servicios bancarios multifunción a través de todos los canales –incluidos dispositivos móviles, kioscos y cajeros automáticos– para aumentar la rentabilidad de las relaciones con los clientes mediante el suministro de servicios profesionales.

La innovación en el autoservicio significa construir una infraestructura de automatización de cajeros y sucursales de última generación que aproveche múltiples canales. Un modelo de integración omnicanal, a través del WWS de Auriga, resuelve muchos de los problemas con los que se encuentran la mayoría de las infraestructuras de cajeros automáticos en este momento.

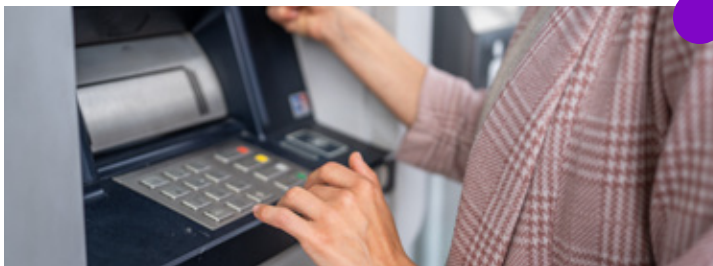
En el caso de 5B, se contrató una solución modular que, además, puede acelerar el tiempo de comercialización de las innovaciones de autoservicio, satisfacer las nuevas demandas de los clientes, conducir a un mayor uso y reducir el costo por transacción de mantener un canal automatizado de la red. Eso es modernización más innovación, la fórmula de hoy.

“La innovación en el autoservicio significa construir una infraestructura de automatización de cajeros y sucursales de última generación que aproveche múltiples canales”.



Martin Espinel

Vicepresidente de Ventas de Auriga Latin America.



auriga the banking evolution



SEGURIDAD INTEGRAL PARA BANCOS: SISTEMAS DE ALARMAS EFICIENTES

La solución avanzada de Red Optima protege sus activos con tecnología de vanguardia.

Por: Redacción Red Optima

En el sector bancario, la seguridad no es una opción, sino que una necesidad crítica. Red Optima presenta un sistema de alarmas especializado que se ha convertido en referente de instituciones financieras en Estados Unidos, diseñado para satisfacer las demandas de seguridad más rigurosas. Este sistema no solo garantiza la protección de los activos, sino que también ofrece tranquilidad a los empleados y clientes, asegurando que cada operación se realice en un entorno seguro y monitoreado.

Nuestro sistema de alarmas incluye una serie de funcionalidades avanzadas que aseguran una vigilancia continua y una respuesta rápida ante cualquier incidencia. Una de las características clave es la actualización automática de hora y fecha vía red, lo que garantiza que todos los paneles estén sincronizados con el servidor principal. Esto es crucial para la coordinación de eventos y la generación de informes precisos.

El sistema gestiona de manera eficiente las notificaciones de aperturas, cierres, anulaciones de zonas, accesos a puertas, cambios de código y horarios. Además, la generación automática de informes de auditoría y reportes de alarmas le permite a los administradores tener una visión clara y detallada de las actividades y posibles incidentes. La supervisión constante de las zonas, tanto en estado armado como desarmado, es otro aspecto fundamental. Si una zona no cambia de estado durante un período determinado, el sistema envía una alerta de "zona inactiva", lo que permite tomar acciones preventivas. Asimismo, puede detectar aperturas tardías y cierres tempranos, enviando notificaciones a la estación central para evitar posibles brechas de seguridad.

La auditoría de códigos y usuarios es una función esencial para mantener la integridad del sistema. Si un código no se utiliza en un período programado, el sistema lo reporta como "usuario inactivo", asegurando que solo personal autorizado tenga acceso a las áreas sensibles. Además, se implementa una autoridad dual, requiriendo la introducción de dos códigos de usuario para armar o desarmar áreas críticas, añadiendo una capa adicional de seguridad.

En situaciones de emergencia, el sistema permite el bloqueo de puertas designadas como públicas mediante comandos remotos o desde el teclado. La capacidad de manejar hasta 500 zonas programables y 10 mil códigos de usuario garantiza que el sistema pueda adaptarse a las necesidades específicas de cualquier banco, sin importar su tamaño.

Otra característica destacada es la transición automática entre rutas de comunicación. Si la ruta principal está ocupada, el sistema cambia a una secundaria, garantizando que no se pierdan mensajes críticos. Esto, combinado con la capacidad de supervisar continuamente la ruta fallida y revertir a la primaria cuando se restaure la comunicación, asegura una vigilancia ininterrumpida.

En Red Optima, entendemos que la seguridad bancaria es compleja y multifacética. Por ello, nuestro sistema incluye opciones de armado instantáneo, memoria intermedia para eventos diarios y códigos de amago que permiten reportar situaciones de peligro. Además, la integración con detectores de incendio con certificación UL y el control remoto a través de software de monitoreo en tiempo real aseguran una gestión integral de la seguridad, ofreciendo una eficiencia en costos para la parte operativa de los bancos.



"En el sector bancario, la seguridad no es una opción, sino que una necesidad crítica".



www.redoptima.net

Por: Beany Marte Guerrero | Gerente de Mercadeo de Multicómputos

Multicómputos, el principal integrador de tecnología del Caribe y Centroamérica, cuenta con más de 37 años en el mercado. Con sede en la República Dominicana y con oficinas en Puerto Rico, Panamá, Costa Rica y Guatemala, ofrece soluciones avanzadas que se engloban en las vertientes de centro de datos, virtualización, redes, ciberseguridad, servicios de consultoría, entrenamientos, renovaciones y soporte técnico, movilidad, aplicaciones, Cloud, y comunicación.

Este integrador de tecnologías ha ido incrementando su presencia y expandiendo su alcance y capacidades de mercado, representando a marcas de liderazgo mundial: Oracle, Citrix, Nutanix, Dynatrace, Pure Storage, Fortinet, Veritas, Supermicro, Exagrid, Red Hat, Imperva | Thales, Okta, Cyrebro, Teramind Hewlett Packard Enterprise (HPE) y CrowdStrike, entre otras.

Multicómputos ofrece servicios a empresas de diversas industrias, como banca, finanzas, retail, telco, manufactura, Fintech, seguros, BPO y gobierno, siendo un proveedor de tecnología completo y de alto nivel, y proporcionando tranquilidad a todos sus clientes. El servicio de clase mundial que Multicómputos ofrece es uno de los beneficios que sus clientes resaltan.

En Guatemala, desde su apertura, Multicómputos ha realizado importantes negocios en distintos sectores, afianzando con esto su propósito de apostarle al desarrollo de este territorio y ser un ente de generación de más progreso y agilidad comercial, con las implementaciones de las soluciones representadas.

Además, Multicómputos cuenta con múltiples casos de éxito de grandes corporaciones que han realizado distintas implementaciones que continúan siendo de gran soporte para sus crecimientos. Algunos de estas historias son:

Sopesa Total en Guatemala (Fortinet)

CONOCE MÁS

Tropigas en Panamá (Exagrid)

CONOCE MÁS

Ege Haina en República Dominicana (Fortinet)

CONOCE MÁS

Humano Seguros en República Dominicana (Nutanix)

CONOCE MÁS

Humano Seguros en República Dominicana (Pure Storage)

CONOCE MÁS

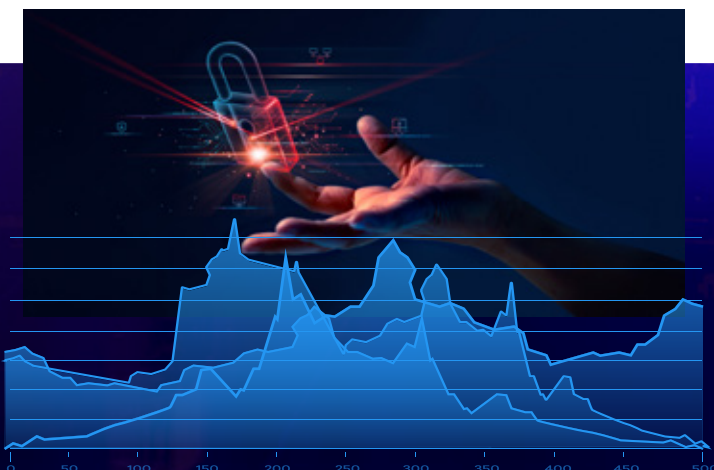
“El servicio de clase mundial que Multicómputos ofrece es uno de los beneficios que sus clientes resaltan”.

Más información sobre

MULTICÓMPUTOS®
optimizando el futuro juntos

En Guatemala: +502 5351-1338

✉ guillermo.amezquita@multicomputos.com
✉ stephanie.mejia@multicomputos.com





30 AÑOS DE IA Y SEGUIMOS CONTANDO

Para Visa, la IA generativa marca una nueva era.

Por: Carmen Sánchez | Gerente General de Visa Guatemala

“Visa cuenta con décadas de experiencia en aprovechar modelos de IA en casos de uso de gestión de riesgo y fraude”.



A lo largo de su historia, Visa ha acogido y adoptado nuevas tecnologías para impulsar la innovación en los pagos, crear valor para sus clientes y habilitar y empoderar el comercio global. Hace treinta años, fue pionera en el uso de modelos de inteligencia artificial (IA) en pagos, al haber sido la primera red en implementar tecnologías basadas en IA para la gestión de riesgo y fraude. Actualmente, su plataforma tecnológica se encuentra entre los ejemplos más poderosos de los beneficios tangibles de la IA: utiliza datos, IA, aprendizaje automático y aprendizaje profundo para impulsar la toma de decisiones sofisticadas en tiempo real en todo lo que es el flujo de pagos.

En la actualidad, se experimenta un momento crucial con el foco en la IA generativa, una tecnología relativamente nueva, que tiene el potencial de transformar la forma de trabajar, desarrollar y crear nuevos productos y servicios, y en cómo se apoya a los clientes.

Un área importante donde la IA generativa está teniendo un impacto significativo es en la oferta de servicios financieros personalizados, sus algoritmos pueden analizar grandes conjuntos de datos de clientes para comprender sus preferencias, hábitos de gasto y objetivos financieros. Esta información se puede utilizar para proporcionar asesoramiento financiero, recomendaciones de productos y mensajes de marketing personalizados.

Asimismo, la IA generativa ha demostrado su capacidad para detectar actividades fraudulentas y gestionar riesgos en el sector de servicios financieros, ya que puede analizar grandes cantidades de datos de transacciones en tiempo real e identificar patrones o anomalías inusuales que pueden indicar fraude. Esto no solo ayuda a prevenir pérdidas financieras, sino que también mejora la confianza y la satisfacción del cliente.

Visa cuenta con décadas de experiencia en aprovechar modelos de IA en casos de uso de gestión de riesgo y fraude. La compañía considera la IA generativa como la próxima extensión del trabajo que ya realiza para mejorar la calidad de sus modelos y proteger el ecosistema de pagos en general.



CADA SEGUNDO, VISANET

procesa hasta 76 mil transacciones que viajan por más de 200 países y territorios, en una plataforma construida sobre más de 300 millones de líneas de código personalizado y más de 24 millones de millas de ruta de red privada. Una parte integral de esta operación, durante más de 30 años, ha sido la IA.



LOGRAR LA RESILIENCIA EMPRESARIAL CON OBSERVABILIDAD, IA Y AUTOMATIZACIÓN

Por: Adriana Armas | Directora Regional, Metro de Dynatrace México

En los años transcurridos desde la pandemia, las organizaciones han reconocido la necesidad de desarrollar una mayor resiliencia empresarial, ya que han luchado contra el aumento de los costos, los desequilibrios de la cadena de suministro y las desaceleraciones. También han soportado una oleada de cambios en la fuerza laboral provocados por el trabajo remoto, el aumento de los ciberataques y las crecientes tensiones geopolíticas.

Estos factores han aumentado la incertidumbre, la inestabilidad y los cambios rápidos dentro de las organizaciones, las cuales necesitan una mayor resiliencia empresarial para adaptarse a un macroentorno dinámico.

Los datos respaldan lo anterior: los trastornos organizacionales son cada vez más frecuentes y graves; de hecho, el 96% de las organizaciones han experimentado interrupciones comerciales desde 2021, según una encuesta de PwC a más de 1,800 líderes. También, el 76% de las organizaciones dijeron que la interrupción tuvo un impacto de medio a alto en las operaciones.

Ante esta inestabilidad y costosa disrupción, las organizaciones necesitan desarrollar resiliencia empresarial, que se produce cuando cuentan con sistemas y procesos para protegerse contra crisis imprevistas y generar agilidad organizacional. Con ese fin, la resiliencia empresarial requiere una base tecnológica sólida, segura y flexible para adaptarse al cambio macroeconómico.

AUTOMATIZACIÓN E IA A FAVOR DE LA PRODUCTIVIDAD

Tecnologías como la observabilidad de la nube, la automatización del flujo de trabajo y la inteligencia artificial (IA) pueden respaldar estos objetivos. Las empresas que explotan estas tecnologías pueden descubrir riesgos tempranamente, remediar problemas e innovar y operar de manera más eficiente.

Con la automatización y el apoyo en la IA, las organizaciones pueden reducir los errores generados por los flujos de trabajo manuales y aumentar la productividad del equipo. Los procesos manuales son propensos a errores dada la dependencia de la aportación humana, pues requieren un esfuerzo sustancial que puede consumir importantes recursos de personal y que podrían gastarse mejor en proyectos estratégicos de nivel superior. La automatización e IA no solo garantizan la resiliencia empresarial, sino que también ayudan a impulsar la productividad y el pensamiento innovador de los equipos.

Tecnologías como la observabilidad, la IA y la automatización pueden impulsar la resiliencia empresarial al proporcionar información de los sistemas de TI complejos en tiempo real. La adopción de estas capacidades puede eliminar el trabajo manual e identificar ciberamenazas que plantean riesgos para los datos y las aplicaciones. Juntas, estas tecnologías también respaldan la resiliencia empresarial al permitir la eficiencia operativa, la reducción de costos y la innovación de productos. Para avanzar, las organizaciones necesitan una estrategia que genere resiliencia empresarial y que involucre personas, procesos y tecnología. Además, deben recurrir a tecnologías como la observabilidad, la automatización, la seguridad integrada y la IA para ser más eficientes y productivas.

“Con la automatización y el apoyo en la IA, las organizaciones pueden reducir los errores generados por los flujos de trabajo manuales y aumentar la productividad del equipo”.



Adriana Armas

Directora Regional,
Metro de Dynatrace México.

SAMSUNG

SAMSUNG REDEFINE LA EXPERIENCIA DE LA IA EN SU NUEVA LÍNEA GALAXY Z

Los foldables de Samsung se complementan perfectamente con la introducción de Galaxy AI, que reúne tecnologías transformadoras para redefinir el futuro de los dispositivos móviles.

Por: Allan Barrios | Gerente de Producto Experiencias Móviles de Samsung Centroamérica

La innovación es crucial para el éxito de las empresas. Según la firma McKinsey, el 84% de los CEOs creen que la innovación es fundamental para el crecimiento de cualquier organización. En Samsung, la innovación siempre ha estado en el centro de todas nuestras decisiones. Hemos desafiado constantemente lo que es posible con la tecnología, creando y ofreciendo una amplia gama de productos innovadores al mercado.

Utilizando las últimas tecnologías, como la inteligencia artificial (IA), nuestros dispositivos móviles, accesorios, televisores, equipos de audio y electrodomésticos son productos de primer nivel que brindan la mejor experiencia, facilitándole la vida a nuestros clientes. El poder de Galaxy AI ahora se está expandiendo a todo el ecosistema Galaxy conectado de Samsung, lo que hace que cada experiencia sea más relevante que nunca, mejorando nuestras vidas e inspirando lo que viene a continuación.

El lanzamiento de la Serie Z representó años de investigación, desarrollo, colaboración y perfeccionamiento para nuestro equipo de Samsung, que ha dedicado su tiempo y esfuerzo a repensar la experiencia del usuario de teléfonos inteligentes. Estos dispositivos simbolizan nuestro viaje de más de una década para reinventar el teléfono inteligente.

En 2023, el mercado global de dispositivos plegables creció en 18.8 millones de unidades, un 48% más que en 2022. Para 2024 se espera que el mercado global crezca a 28.8 millones de unidades, lo que representa un 53% de crecimiento.

Como uno de los primeros fabricantes de teléfonos inteligentes, Samsung reconoció que la verdadera innovación no proviene únicamente del avance de la tecnología en sí, sino que desbloquea nuevos beneficios que transforman la vida diaria de los consumidores y democratiza las innovaciones para todos. Con el Galaxy Z Fold6 y Galaxy Z Flip6 estamos empoderando a nuestros usuarios con experiencias más inteligentes de comunicación, productividad y creatividad.

La innovación no es solo una meta para Samsung, sino que también es un compromiso continuo con nuestros clientes para ofrecerles las mejores y más avanzadas tecnologías que mejoren su vida diaria. Con los Galaxy Z Flip6 y Galaxy Z Fold6, estamos demostrando una vez más que la verdadera innovación puede redefinir el futuro.

"Con el Galaxy Z Fold6 y Galaxy Z Flip6 estamos empoderando a nuestros usuarios con experiencias más inteligentes de comunicación, productividad y creatividad".

Galaxy Z Fold6 | Z Flip6
Galaxy AI  is here



EXPLORANDO EL FUTURO DE LOS MEDIOS DE PAGO, LA TECNOLOGÍA AVANZADA Y LA SOSTENIBILIDAD CULTURAL

Por: Sergio Méndez | Director General de Panamerican Business School

La era digital, impulsada por la tecnología, la inteligencia artificial (IA) y la automatización, está transformando la sociedad al automatizar tareas rutinarias y crear nuevas oportunidades laborales en áreas cognitivas y creativas. Estos avances tecnológicos mejoran la calidad de vida y fomentan la innovación, el progreso y la colaboración global.

Adaptarse a estos cambios es esencial, requiriendo inversión en educación y formación específica. Se prevé un futuro en el que humanos y máquinas colaboren para maximizar la productividad y la creatividad, lo que resalta la necesidad de un enfoque que equilibre el progreso tecnológico con la responsabilidad social.

Lamarre, Smaje y Zemmel (2023) en Rewired: **"A Manual for Digital Transformations that Work"** enfatizan la necesidad de las transformaciones digitales profundas, que implican más que adoptar nuevas tecnologías. Se trata de reconfigurar los modelos operativos y estrategias, desarrollar capacidades digitales, implementar prácticas ágiles y utilizar IA y análisis de datos para mejorar la toma de decisiones. Es vital centrarse en la experiencia del cliente y asegurar que las soluciones digitales sean escalables y sostenibles para que las empresas puedan gestionar efectivamente la transformación digital.

Las empresas de industrias tradicionales, como manufactura y finanzas, pueden utilizar la tecnología digital para obtener ventajas estratégicas, como mejorar la interacción con los clientes y optimizar las operaciones a través de tecnologías digitales. Casos de éxito como Burberry, Nike y Lloyds Banking Group demuestran la efectividad de estas prácticas.

POSMODERNISMO DIGITAL

Thomas Siebel (2019), destaca la importancia de cuatro tecnologías clave: computación en la nube, grandes datos, IA e internet de las cosas (IoT, por sus siglas en inglés). La integración de estas tecnologías está revolucionando la forma en la que operan las organizaciones. Los datos se han convertido en un activo estratégico clave. En lugar de estar aislados en diferentes funciones, deben integrarse para proporcionar una visión completa de los clientes y desbloquear nuevas fuentes de valor. La innovación se orienta hacia la experimentación constante y rápida, permitiéndole a las empresas aprender y efectuar mejoras en tiempo real.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Evans, D. S., & Schmalensee, R. (2016). Matchmakers: The New Economics of Multisided Platforms. Harvard Business Review Press.

Lamarre, E., Smaje, K., & Zemmel, R. W. (2023). Rewired: A Manual for Digital Transformations that Work. McKinsey & Company.

Siebel, T. M. (2019). Digital Transformation: Survive and Thrive in an Era of Mass Extinction. RosettaBooks.

"Las empresas de industrias tradicionales, como manufactura y finanzas, pueden utilizar la tecnología digital para obtener ventajas estratégicas".



Sergio Méndez

Director General de
Panamerican Business School.



DISTRIBUIDOR DE ALIADOS TECNOLÓGICOS ESTRATÉGICOS

Por: Nelson Durán | Gerente General de PBS Guatemala

PBS Group, con más de dos décadas de experiencia en el sector tecnológico, se ha establecido como un referente en la región, contando con un equipo de 2 mil 700 profesionales y con presencia en 24 países. La empresa se compromete a mantener una cultura de innovación constante y excelencia operativa, asegurando que sus clientes siempre estén a la vanguardia en el uso de tecnología para optimizar sus operaciones y alcanzar sus objetivos de negocio.

XEROX EN LA BANCA Y SERVICIOS FINANCIEROS

En un momento de fuerte competencia, los bancos se interesan en mejorar la satisfacción y fidelidad de los clientes. Un buen punto de partida son los procesos que mejoran las experiencias. Las soluciones de Xerox apoyan al flujo de datos y documentos dentro de la organización para alcanzar a los clientes sin mayor esfuerzo.

Xerox puede ayudar a reducir los gastos en gestión documental para que pueda liberar presupuesto a otras prioridades. Al hacer que los datos de documentos resulten más accesibles y se puedan buscar con mayor facilidad, además de integrar los flujos de trabajo de forma digital y de automatizar procesos, mejorará la experiencia de los clientes.

Algunos ejemplos de cómo hemos apoyado a nuestros clientes en los sectores bancario y financiero son:

- **Producción de documentos** impresos uniformes y en línea con la imagen de marca, permitiendo la personalización, mediante la gestión de todos los servicios de impresión digital.
- **Respuestas más rápidas** y precisas a los clientes al digitalizar todo el correo entrante y crear un flujo de trabajo electrónico flexible.
- **Ahorro considerable de costos** y apoyo de los objetivos de protección del medio, ambiente reduciendo drásticamente el número de impresoras.
- **Aceleración del marketing** en sucursales mediante la implementación de señalización con impresión digital.

SOLUCIONES DE DELL TECHNOLOGIES PARA EL SEGMENTO FINANCIERO

El sector de servicios financieros está experimentando un rápido cambio digital. Ahora es el momento de transformar y proteger. Con las soluciones innovadoras de Dell Technologies, adoptará sin problemas la transformación digital, protegerá su organización financiera y se volverá ciber resiliente. Dell Technologies ofrece varias soluciones que apoyan a las empresas del segmento banca y servicios financieros en diversas áreas clave:

1. Infraestructura de TI.
2. Seguridad y cumplimiento .
3. Transformación digital.
4. Análisis de datos e inteligencia artificial (IA).
5. Resiliencia y recuperación de desastres.
6. Servicios de consultoría y soporte.
7. Financiamiento y servicios gestionados.



"El sector de servicios financieros está experimentando un rápido cambio digital".

Nelson Durán

Gerente General de PBS Guatemala.



www.pbs.group



CERVECERÍA AMBEV GUATEMALA: UN COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Por: Cervecería Ambev Guatemala

Cervecería Ambev Guatemala es parte de AB InBev, la compañía cervecera más grande del mundo con un patrimonio de 600 años, presencia en 150 países y 71 marcas reconocidas a nivel global. Lleva 21 años operando en Teculután, Zacapa, por un futuro mejor para Guatemala.

Durante 2024, sus esfuerzos se concentran en expandir y mejorar REBO. La meta es recolectar mil 600 toneladas métricas de vidrio, fortaleciendo la colaboración con sus siete fuentes recicladoras: Recicladora Bolaños, Gronn, Atitlán Recicla, Reciclemos GT, Resikla, Walmart y Recican.



"A la fecha, hemos logrado recuperar más de 9,7 millones de botellas de vidrio en Guatemala, evitando la emisión de 624 776 kg de CO2. En 2023, recolectamos más de mil toneladas de vidrio, lo que impactó directamente a más de 213 personas. Hemos proporcionado empleo directo a 213 personas, principalmente mujeres indígenas y emprendedores locales, contribuyendo al desarrollo económico y social de la región", enfatiza Natalia Lombardi, Coordinadora de Sostenibilidad de Cervecería Ambev Guatemala.



El programa ha evolucionado para convertirse en símbolo de su compromiso con la sostenibilidad. Cada botella cuenta una historia de circularidad y colaboración ambiental. A través de esta iniciativa reducen la huella ambiental y también generan un impacto social positivo, empoderando a las comunidades locales y mejorando sus condiciones de vida.

En AB InBev, sus prioridades estratégicas en relación a aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés) guían todas sus acciones. El pilar de empaque circular es crucial para minimizar su impacto ambiental y maximizar su impacto social. En Latinoamérica, programas como Rebound en México y Reciclar tiene Valor en Colombia, junto con REBO en Guatemala, son ejemplos de cómo promover la economía circular. "Con la recolección de mil 600 toneladas métricas de vidrio, buscamos asegurar un impacto aún mayor en el medio ambiente y las comunidades locales. Estamos comprometidos a seguir mejorando y creciendo en nuestra misión de promover la economía circular y la sostenibilidad en todas nuestras operaciones", añade Lombardi.

Trabajar enfocados en prácticas sostenibles y responsables les permite contribuir con la conservación del planeta, así como fortalecer su relación con las comunidades y generar un modelo de negocio económicamente viable a largo plazo. En Cervecería Ambev Guatemala, cada botella cuenta y cada esfuerzo suma para un futuro más verde y sostenible. Soñamos en grande para crear un futuro con más motivos para brindar.

"Con la recolección de mil 600 toneladas métricas de vidrio, buscamos asegurar un impacto aún mayor en el medio ambiente y las comunidades locales".



SERVIMOS CULTURA CERVECERA ARTESANAL

La Taberna Cervecera de Hoppy:
un lugar de y para cerveceros de corazón

Por: El Zapote Brewing Company | @latabernadehoppy

En 2022, El Zapote Brewing Company creó un espacio para la comunidad cervecera, un punto de encuentro para quienes disfrutan la cerveza artesanal: La Taberna Cervecera, un lugar en el que se respira la cultura cervecera. Es el primer establecimiento de su tipo en toda Centroamérica. Desde entonces, quienes aman la cerveza artesanal cuentan con un sitio en el cual se puede vivir la historia cervecera artesanal de manos de cerveceros auténticos.



El Zapote Brewing Company eligió Antigua Guatemala como la punta de lanza de este concepto innovador. Una taberna para quienes viven y siguen el movimiento cervecero artesanal. La Taberna de Hoppy –la entrañable mascota de la cervecería– es también la Taberna de todos, aquellos que reconocen la calidad de una cerveza desde el primer sorbo.

La Taberna se enmarca en el concepto de Tap Room, un bar en el que una cervecera ofrece sus propias cervezas. Así, los 6 estilos históricos que El Zapote comercializa: American Lager, Belgian White, Scottish Ale, Hefeweizen, India Pale Ale y Porter, se encuentran tan cerca del consumidor que basta con extender la mano para disfrutar de una cerveza de calidad internacional. Recordemos que las cervezas de El Zapote Brewing Company han conquistado más de 20 medallas en diferentes certámenes cerveceros internacionales.

Ha sido tanto el éxito de La Taberna –y el apoyo de la comunidad cervecera artesanal local y extranjera– que el modelo se ha replicado en otras latitudes. Es por ello que la cultura cervecera artesanal también puede vivirse en La Taberna Majadas y La Taberna Condado Concepción y, dentro del mismo concepto, en Finca Carmona, Antigua Guatemala.

El éxito de La Taberna se centra en una palabra: pasión. Pasión por la cerveza artesanal, por la cultura cervecera, por brindarles a sus clientes recetas cerveceras antiguas con un toque de innovación y por la buena comida, porque no podemos dejar de lado los maridajes, esa comunión exquisita de sabores de la buena cocina y cerveza.

El personal de Las Tabernas son cerveceros puros, a quienes les gusta lo que hacen y, lo más importante, saben lo que hacen y de qué hablan. Pero, al final, el ambiente único de La Taberna lo crean nuestros amigos, a los que nos agrada servirles, no solo cerveza artesanal de calidad, cocina de gran sabor y hasta una gift shop, sino que también una experiencia única: la de vivir al máximo la cultura cervecera artesanal en cada visita.

¡Celebra, comparte y disfruta con pasión artesanal!

*“El éxito de La Taberna se centra
en una palabra: pasión”.*

@latabernadehoppy



DOMINA EL ARTE DE LA GESTIÓN INTEGRADA

Descubre cómo eficientar el manejo de múltiples clientes con canales de autoservicio.

Por: Miranda Sañudo | Director of Sales and Business Development LATAM de ESQ Data Solutions

La revolución tecnológica ha abierto un mundo de posibilidades para los proveedores de servicios financieros, permitiéndoles acceder a nuevos mercados, crear experiencias personalizadas y ofrecer nuevos servicios a sus clientes. Irónicamente, este crecimiento exponencial de innovaciones tecnológicas ha creado, en algunos casos, un entorno operativo más complejo. Lidar con sistemas y fabricantes diversos para múltiples clientes ha generado nuevos desafíos en la gestión diaria. En ESQ Data Solutions hemos dominado el arte de la integración y la eficiencia operativa. Con solo tres preguntas clave, podemos ayudarte a determinarlo: ¿Tus gerentes cuentan con un cuadro completo de las operaciones y desempeño de todos los clientes? ¿Tus medidas de seguridad garantizan el aislamiento adecuado de los datos de cada cliente? ¿Has logrado reducir significativamente las tareas manuales? Si las respuestas no son tan satisfactorias, has encontrado al socio adecuado para simplificar las operaciones de tu negocio.

OPERATIONSBRIDGE™: LA OBRA MAESTRA EN GESTIÓN DE CANALES DE AUTOSERVICIO

Gestionar múltiples clientes, cada uno con su propia infraestructura, canales y sistemas únicos, puede convertirse en una obra desastrosa. A lo largo de más de tres décadas, en ESQ hemos desarrollado y perfeccionado una obra maestra para simplificar al máximo la gestión de redes de autoservicio.

Con OperationsBridge™, ahorrarás horas de trabajo y mitigarás fallas comunes gracias a sus capacidades de gestión de flujos de trabajo, monitoreo en tiempo real, clasificación predefinida de incidentes y resolución automatizada. Además, sus funciones multi-vendor y multi-tenant garantizan que los MSPs y procesadores de pagos atiendan las necesidades específicas de cada cliente, sin importar la complejidad de su infraestructura o el fabricante de sus terminales.

La plataforma centralizada de OperationsBridge™ ofrece:

- **Operaciones simplificadas:** gestiona todos tus clientes desde una sola plataforma, evitando la fragmentación y agilizando las cargas de trabajo operativas y de TI.
- **Seguridad reforzada:** el monitoreo consolidado incrementa tu seguridad, ayudándote a identificar vulnerabilidades y mitigar riesgos en todas las redes de autoservicio.
- **Segmentación de clientes:** la red de cada cliente está aislada, lo que garantiza la privacidad y seguridad de todos los datos.

- **Control de acceso basado en roles:** permite definir funciones y permisos de usuario para cada cliente. Esto garantiza que solo el personal autorizado tenga acceso a datos y funciones específicas.
- **Escalabilidad:** su arquitectura multi-tenant es naturalmente escalable. Puedes incorporar fácilmente nuevos clientes y gestionar sus redes de autoservicio sin inversiones adicionales en infraestructura.

REDEFINIENDO EL PANORAMA DEL AUTOSERVICIO

La escena del autoservicio ha evolucionado más allá de los cajeros automáticos tradicionales. Los quioscos, recicladores de efectivo y otros dispositivos de autoservicio le están dando nuevas formas al servicio al cliente. Nuestras soluciones de gestión y monitoreo se integran armoniosamente con la red completa de tus clientes. Además, ofrecemos dos opciones igualmente flexibles y escalables para la implementación de OperationsBridge™: un modelo cloud/SaaS –a través de nuestra plataforma Cloudexa– o una implementación local (on-premise), las cuales te permiten aprovechar nuestra plataforma a tu manera.



“La revolución tecnológica ha abierto un mundo de posibilidades para los proveedores de servicios financieros”.



Miranda Sañudo

Director of Sales and Business Development LATAM de ESQ Data Solutions



EL PAPEL DE LA IA CONTRA EL FRAUDE FINANCIERO

Las empresas que cuentan con pagos en tiempo real tienen una ventaja, debido a que procesan miles de datos y tienen más información a su disposición.

Por: Álvaro Cuestas | Director de ventas para Sudamérica de ACI Worldwide

La rápida evolución y adopción global de los esquemas de pagos en tiempo real marca un cambio crucial en el ecosistema financiero global, mejorando las economías y la inclusión financiera, pero también introduce nuevas oportunidades para el crimen. Estas transacciones, que se procesan en segundos, tienen un impacto positivo en la eficiencia y la experiencia del cliente, pero esa misma rapidez hace que detectar y responder al fraude sea desafiante.

En este contexto, según el estudio "Preparación cibernética en los sectores públicos de América Latina", el costo anual de los ciberataques en la región puede superar los USD \$90 millones en 2025, con una cifra aproximada de más de 18,5 millones de ataques registrados al año.

La integración de la inteligencia artificial (IA) en los servicios financieros ha permitido fortalecer las defensas contra los ciberdelitos, pero también ha añadido otra capa de complejidad, ya que ha habilitado nuevos métodos para la delincuencia. En particular, el fraude de identidad sintética, donde los estafadores pueden mezclar datos reales con falsos para crear perfiles que desafían los modernos sistemas de seguridad, se ha elevado en el último año.

Esto tiene una especial relevancia en Colombia, ya que según datos de TransUnion, tres de cada diez colombianos que hacen operaciones en la red son víctimas de fraudes digitales, siendo el de tarjetas de crédito robadas el más común.

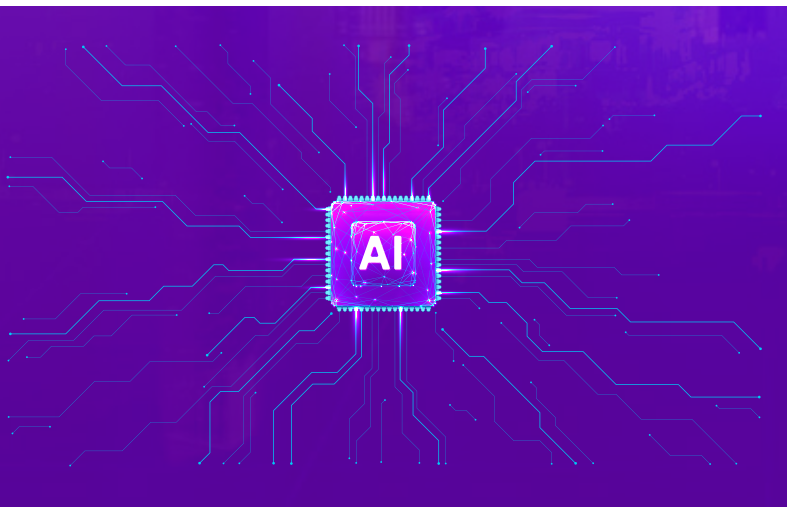
Entender estas dinámicas y desplegar estratégicamente la IA para contrarrestar el crimen es fundamental para proteger el ecosistema financiero global. Cuanto más detallados sean los datos antifraude de una organización, mejor preparada estará para entrenar sistemas de IA y reconocer e identificar intentos de falsificación. Este es uno de los principales retos que se enfrentan actualmente, pues los mercados ilegales pueden ofrecer datos personales a bajo costo.

Las empresas que cuentan con pagos en tiempo real tienen una ventaja distintiva, debido a que procesan miles de millones de datos en transacciones y tienen más información a su disposición, una herramienta poderosa para debilitar a los ciberdelincuentes. Tal es el caso de los patrones de autenticación que tiene cada organización y que ayudan a reconocer el comportamiento único de cada cliente con herramientas basadas en IA, como biometría de conducta, patrones de escritura o dinámicas táctiles, entre otras, que pueden fortalecer la identificación de desviaciones.

La proliferación de pagos en tiempo real y el aumento concurrente de los delitos financieros impulsados por IA requieren un cambio de paradigma en las estrategias de seguridad. Al aprovechar el poder de la IA y los efectos de red de grandes socios de pagos, las instituciones financieras pueden no solo protegerse contra amenazas y pérdidas actuales, sino también anticipar y mitigar riesgos. La colaboración entre instituciones financieras, reguladores y proveedores de tecnología será fundamental para desarrollar marcos de seguridad robustos que puedan seguir el ritmo de futuras amenazas digitales.

"Cuanto más detallados sean los datos antifraude de una organización, mejor preparada estará para entrenar sistemas de IA".

ACI Worldwide
Real-Time Payments





CIBERRESILENCIA COMO MODELO DE GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

El reto de las empresas actuales es crear un modelo de gestión tecnológica que entienda todas las necesidades organizacionales y esté preparada para eventos de ciberseguridad.

Por: José Bernabé Linares Ceballos | Gerente General Ciberseguridad de Innova Telecomunicaciones

Vivir en una era donde la dependencia tecnológica de servicios es uno de los retos más grandes que enfrentan las empresas, pone en todos los tableros de estrategias corporativas y comerciales el impulso de servicios ágiles, frescos y, sobre todo, tecnológicamente accesibles, en donde las fronteras geográficas, horarios de atención y la burocratización de procesos no deben ser un impedimento para garantizar la experiencia del cliente.

Considerando los puntos expuestos, las empresas se presentan ante grandes retos en materia tecnológica en donde la seguridad de la información y ciberseguridad son un pilar fundamental dentro de la planeación estratégica y comercial. La viralización de noticias y eventos actualmente toma segundos y puede trascender fronteras de manera casi instantánea, por lo que el resguardo de la información y las garantías de seguridad tecnológica son vitales.

Crear un modelo de ciberresiliencia corporativa que transversalmente entienda las necesidades empresariales, comerciales, legales, financieras y tecnológicas es el reto; es decir, crear un modelo de gestión de las tecnologías que sea comprendido por toda la empresa y que a su vez no compita o ponga en jaque procesos, estrategias y modelos corporativos. Estamos en constante bombardeo de noticias, regulaciones, normas y leyes en materia de tecnología, de las cuales debemos tomar lo mejor y hacernos tres preguntas clave:

1. ¿EL MODELO, REGULACIÓN, NORMA O LEY ES APLICABLE EN MI MARCO DE NEGOCIO?

2. ¿EL ESTADO SITUACIONAL DE LA GESTIÓN TECNOLÓGICA EMPRESARIAL LO PERMITE?

3. ¿TENGO LA CAPACIDAD PERSONAL Y FINANCIERA PARA INCORPORAR EL MODELO?

Actualmente, las garantías de ciberresiliencia tecnológica a nivel empresarial son una necesidad y se vuelven un factor diferenciador a nivel comercial que genera seguridad y estabilidad en la cadena de suministro del servicio. Es fundamental crear tableros de proyectos de seguridad tecnológica empresarial, antes de modelos de reacción de emergencia ante eventos de ciberseguridad.

En un mundo tecnológicamente demandante con niveles de exigencia cada vez más elevados, en donde la inteligencia artificial (IA) y automatización son un reto para la ciberseguridad, se deben contemplar modelos que sean ciberresilientes y agilicen los procesos internos de la empresa. Tomar en consideración marcos regulatorios y buenas prácticas, e implementar controles que garanticen que la empresa toma en consideración la ciberseguridad desde el inicio hasta el fin del ciclo de vida de los servicios prestados, es vital.

Mejorar la postura empresarial en materia de seguridad de la información y ciberseguridad es una tarea que debe ser acompañada de expertos en dicha materia. Innova Telecomunicaciones pone a disposición la unidad de servicios expertos, en la que personal altamente calificado puede apoyarle en generar un modelo de ciberresiliencia empresarial integral.

"Se deben contemplar modelos que sean ciberresilientes y agilicen los procesos internos de la empresa".



José Bernabé Linares Ceballos

Gerente General Ciberseguridad de Innova Telecomunicaciones.

 info@innovatelco.net
www.innovatelco.net



CONCIENCIA E INNOVACIÓN: CLAVES PARA LA

La formación continua y la innovación tecnológica como pilares de la ciberseguridad empresarial.

Por: Carlos Ríos | Ingeniero de Implementación de Grupo ESIS

En un mundo cada vez más digital, la ciber resiliencia se ha convertido en una prioridad para las empresas, ya que no solo se trata de prevenir ataques, sino de preparar a las organizaciones para detectar, mitigar y responder para recuperarse rápidamente.

La concientización es el primer paso hacia un nivel de madurez en ciber resiliencia. Educar a los colaboradores sobre las mejores prácticas de ciberseguridad puede reducir significativamente el riesgo de incidentes.

Por su parte, la innovación también juega un papel crucial en la ciber resiliencia. Las tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje automático, pueden identificar y neutralizar amenazas en tiempo real. La inversión en temas de ciberseguridad es fundamental para mantenerse a la vanguardia, proporcionando herramientas efectivas y actualizadas para enfrentar los retos del entorno digital.

La colaboración también es fundamental, por lo que las alianzas con otras empresas y organizaciones para compartir conocimientos y recursos que permitan una respuesta más rápida y efectiva ante incidentes cibernéticos, es vital.

En conclusión, la ciber resiliencia empresarial es una combinación de concientización e innovación. Grupo ESIS lidera el camino, proporcionando formación continua y tecnologías avanzadas para proteger a las empresas en la era digital. La inversión en ciber resiliencia no es solo una necesidad, sino una estrategia clave para la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de cualquier organización.

“La ciber resiliencia empresarial es una combinación de concientización e innovación”.



AVANCES RECIENTES EN IA GENERATIVA PROMETEN REVOLUCIONAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Por: Juan Pablo Stamati | Líder de Alianzas de Avaya Latinoamérica

Actualmente, estamos viviendo una nueva ola de transformación tecnológica acelerada y los avances vertiginosos en materia de inteligencia artificial (IA) generativa, los cuales prometen transformar prácticamente todas las industrias. La gestión de la experiencia del cliente (CX) es un área clave de todo negocio y no escapa de esta transformación.

¿CÓMO LAS EMPRESAS PUEDEN SACAR PROVECHO DE LA IA GENERATIVA?

Según Gartner, una consultora especializada en CX, para 2026 la IA generativa ayudará a reducir el costo laboral (agentes de atención) de los Centros de Contacto en USD \$80 billones a nivel mundial, incrementándose a USD \$240 billones para 2031. Esta tecnología no solo promete optimización de costos, sino que también otras ventajas:

PARA LOS CONSUMIDORES: reducción del esfuerzo para autogestionarse; por ejemplo, resolviendo problemas puntuales con un servicio utilizando asistentes virtuales a través de WhatsApp, redes sociales o simplemente llamando por teléfono.

PARA LAS EMPRESAS:

- Aumento en la retención de clientes.
- Aceleración del go-to-market lanzando nuevos productos y servicios, agilizando y personalizando las estrategias de marketing.
- Disminución de costos operativos, reduciendo el tiempo utilizado por cada humano, permitiendo la reutilización de operadores para tareas de mayor valor agregado y aumentando los niveles de satisfacción del cliente. Es decir, le dejamos lo repetitivo a la IA y reasignamos personal para lo más complejo, sumando valor humano.
- Incremento de las ventas gracias a las predicciones que se pueden lograr con este tipo de IA, ofreciendo productos y servicios personalizados para cada cliente, y anticipándonos a las necesidades de los consumidores.





EJEMPLOS DE ATENCIÓN USANDO IA GENERATIVA

- Uso en asistentes virtuales de lenguaje natural a través de canales como WhatsApp, redes sociales, aplicaciones móviles, páginas web y llamadas telefónicas.
- Asistencia en tiempo real a los agentes de atención al cliente mientras está conectado con un cliente, ya sea por teléfono o canales digitales.
- Analítica avanzada en grabaciones de conversaciones de voz y texto.
- Curadoría de los datos.

RECOMENDACIONES PARA LAS EMPRESAS:

Propósito: definir primero el propósito (por qué queremos implementar la IA).

Casos de uso: identificar claramente los casos de uso que se quieren implementar, yendo paso a paso y alcanzando pequeños logros. No embarcarse en un proyecto de IA por el simple hecho de "usar la nueva tecnología".

Calcular el retorno de inversión (ROI): ¿Qué beneficios me traerá esta nueva tecnología y para cuándo?

Buscar el híbrido: innovación sin disrupción, es decir, tratar de ir sumando funcionalidad nueva sobre los sistemas existentes, sin desechar sistemas actuales (en lo posible), evitando así una disrupción en detrimento de la satisfacción del cliente.

Evitar caer en las soluciones del tipo envoltorio: "...Toda la conversación con el cliente debe pasar por la IA, punta a punta...". Esto conlleva, en la mayoría de casos, costos elevados y resta flexibilidad a futuro. El mejor escenario es orquestar, decidiendo cuándo se utiliza la IA y para qué, hasta incluso pudiendo utilizar múltiples tecnologías de IA dentro de una misma conversación.

No "atarse" a un solo proveedor de IA: tratar de utilizar una arquitectura abierta que permita ir evolucionando y, eventualmente, cambiar de proveedor de IA generativa.

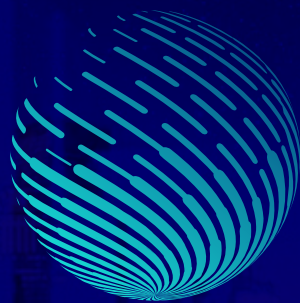
Sin duda, las empresas tienen un gran desafío por delante. ¿Traerá esta nueva tecnología el salto cuántico en calidad de atención que los consumidores venimos esperando? El tiempo lo dirá.



"La gestión de la experiencia del cliente (CX) es un área clave de todo negocio y no escapa de esta transformación".

Juan Pablo Stamatit

Líder de Alianzas de Avaya Latinoamérica.



5B
DIGITAL
SUMMIT

Contactos

www.5B.com
@Cajeros 5B



5B

DIGITAL
SUMMIT

