



Del BRIC al VISTA

Como se sabe, hoy buena parte de la economía mundial está apoyada en los mercados emergentes, dadas las recurrentes crisis de los mercados centrales. Dentro de ellos, el bloque conocido como BRIC—Brasil, Rusia, India, China— viene acaparando la atención desde hace tiempo. Pero ahora circula un nuevo término entre los especialistas internacionales: VISTA, que incluye Vietnam, Indonesia, Singapur, Tailandia y... Argentina.

El nuevo concepto más que nada, refleja la importancia que han ganado el Sudeste Asiático y América Latina —en este orden— dentro del mapa mundial. Pero vale destacar que en Asia —PRENSARIO acaba de hacer una edición especial para ese continente, con su revista de televisión— hay varios players que se autopromocionan al mundo remarcando que la región es la de mayor crecimiento comparativo... luego de América Latina.

Quienes estamos en América Latina, sabemos de la importancia mayor de México, incluso por estos tiempos de Colombia, frente a Argentina. Pero bueno, en Asia tampoco se incluyen Japón y Corea, por estar hace tiempo desarrollados. Lo que importa es que hay que aprovechar el momento para promover inversiones, y que la región experimente un salto en desarrollos de infraestructura —de fondo, no efectistas— frente

a lo que veníamos.

Este mes nos ocupamos de uno de los rubros IT más dinámicos que existen, los contact centers. Allí hay muy buen ritmo de adopción de tecnología hi-end que luego se usa de referencia para otras divisiones dentro de las empresas. Y también velocidad para movilizarse geográficamente, según se den mejores condiciones en unos países o en otros. Hoy la región Andina y Centroamérica se están fortificando como polos de outsourcing y servicios off shore... no se pierdan el informe central, que es en extremo detallado en cifras jugosas como pocos logramos tanto en el año.

Se acerca el fin de año... cómo termina el conjunto de la industria IT latinoamericana? Muy bien, incluso en varios países que se mostraban algo rezagados hasta hace un par de meses, se habla que se concretaron proyectos de peso y todas o casi todas las cifras están arriba frente al 2010. El mes que viene tendremos nuestro ANUARIO, donde brindaremos todas las cuentas precisas (a esperar!) pero lo que se puede adelantar, es definitivamente alentador.

Nicolás Smirnoff | Director

ÍNDICE

Informe central: Contact Centers en América Latina – Las redes sociales reinventan el negocio!	Pág. 4
Especial - Actualidades y Casos de éxito Contact Centers	Pág. 12
Especial - Reportajes Contact Centers	Pág. 24
Especial - CRM/Contact Centers	Pág. 38
Sección Telecomunicaciones	Pág. 42
Sección Seguridad	Pág. 44
Sección Hardware, Servers & Storage	Pág. 64
Sección Integración & Servicios IT	Pág. 60
Sección Software	Pág. 72
Sección Networking, Wireless & Convergencia	Pág. 88
Sección Power & Cooling	Pág. 94
Cobertura Datacenter Dynamics Chile	Pág. 104
Sección Infraestructura física	Pág. 108

SOLUCIONES Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN LOS CINCO CONTINENTES

Somos una compañía global de tecnología, innovación y talento, líder en soluciones y servicios de alto valor añadido para los sectores de Transporte y Tráfico, Energía y Utilities, Administraciones Públicas y Sanidad, Servicios Financieros, Industria y Consumo, Seguridad y Defensa, y Telecomunicaciones y Media.



indracompany.com

PRENSARIO TI Latin America

AÑO 10 NUMERO 126 | Diciembre | 2011

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



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

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



Editor/Director: Nicolás Smirnoff
Jefe de Redacción: Matias Astore
Director asociado: Julián Belinque
Redacción: Eduardo Campastro y José Piccini

En México: Angeles Pérez Aguirre
angeles@prensario.com
En Chile: Karina Cortés
karina@prensario.com



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

©2011 Editorial Prensario SRL
Las suscripciones deben abonarse con cheque
o giro a la orden de Editorial Prensario SRL o por débito
de tarjeta de crédito
Registro Nacional de Derecho de Autor N° 10878

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