

Herramientas de colaboración y éxito empresarial

Índice:

- 2** El éxito en un mercado globalizado competitivo
- 2** La colaboración abierta como medio para dotar de autonomía a los profesionales del conocimiento
- 3** Herramientas que funcionan como los usuarios
- 3** Creación de valor empresarial: La historia de un anuncio radiofónico
- 4** Introducción a Novell Teaming y Novell Teaming + Conferencing
- 6** Aplicaciones prácticas de Novell Teaming y Novell Teaming + Conferencing
- 7** La colaboración abierta y la eficiencia de los equipos en red
- 8** Usuarios, procesos y niveles de colaboración más eficaces

El éxito en un mercado globalizado competitivo

Cualquiera de estas novedades para colaboración abierta de Novell contribuirá a incrementar la productividad de los profesionales de su empresa, ya que les permitirá acceder a información y recursos fundamentales y colaborar fácilmente con otros usuarios.

1 Friedman, Thomas. "The World is Flat: A Brief History of the Twenty-First Century" (La tierra es plana. Breve historia del mundo globalizado del siglo XXI). Farrar, Straus and Giroux: 2005.

2 Drucker, Peter. "The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things Done" (El ejecutivo eficaz). HarperCollins Canada: 1966.

3 Davenport, Thomas. "Thinking for a Living: How to Get Better Performance and Results from Knowledge Workers" (Pensar para vivir: cómo conseguir un mejor rendimiento y resultado de los trabajadores del conocimiento). Harvard Business School Press: 2005.

La expansión de la economía mundial intensifica el carácter competitivo del mercado actual. Este hecho supone que las empresas deben operar de forma más eficaz e innovadora para mantener la rentabilidad. Incluso los organismos oficiales y las organizaciones sin ánimo de lucro se encuentran bajo presión para ofrecer una gama de servicios cada vez más amplia. En palabras de Thomas Friedman, periodista y analista empresarial: "Sin duda, hoy es posible que colaboren más personas que nunca y que compitan en tiempo real con otra gente, en más variedad de proyectos, desde más rincones del planeta y en igualdad de condiciones que en ningún otro momento de la historia del mundo, (...)".¹ En un mundo cada vez más pequeño, caracterizado por la interconexión, tanto las grandes ideas como el trabajo pueden proceder de cualquier parte. Su empresa necesita adoptar los recursos y las prácticas que permiten obtener la máxima ventaja de esta pujante tendencia de globalización.

De hecho, el trabajo intelectual que realiza el personal de la empresa y su competencia en esta área constituyen algunas de las cuestiones de gestión más importantes a las que debe atender. Cuando estos profesionales disponen de los recursos que les permiten desarrollar al máximo su potencial y obtener un rendimiento óptimo, los beneficios se dejan sentir en la totalidad de la empresa, ya sea en la firma de contratos, en la negociación de acuerdos sólidos, en la resolución de problemas, en la creación de productos y servicios innovadores, en la conclusión de proyectos, en la organización de los equipos, en la mejora de los procesos y, en última instancia, en la satisfacción de los clientes.

La colaboración abierta como medio para dotar de autonomía a los profesionales del conocimiento

Peter Drucker, que introdujo el concepto de "trabajador del conocimiento" en la década de los 50, expuso la idea de que la piedra angular de la empresa son las personas que utilizan la materia gris, no los músculos o la habilidad manual.² Según comenta Thomas Davenport, asesor de procesos empresariales

y presidente de gestión y tecnología de la información en el Babson College (Massachusetts), "hoy en día está claro que las empresas que ofrecen la máxima calidad y ponen el máximo énfasis en el área del conocimiento son también aquellas que experimentan un crecimiento más acelerado y resultan más rentables".³ Dotar de capacidad a los trabajadores del conocimiento y crear equipos unificados con las herramientas de colaboración más modernas permitirá a su empresa alcanzar el éxito en la economía globalizada. Coordine la capacidad de los empleados con los objetivos de la empresa y, a continuación, suministre los conceptos, los recursos y la orientación que necesitan para alcanzar las metas definidas.

Existen ya muchas herramientas (software de productividad, correo electrónico, portales Web empresariales, teléfonos y servicios de correo exprés) que ayudan a los equipos a realizar su cometido. Lamentablemente, estos recursos no son perfectos, por lo que los usuarios y el personal de TI precisan funciones adicionales. Ha llegado el momento de encontrar herramientas de mejor calidad que ofrezcan funciones de colaboración eficaces a los empleados y garanticen el éxito de la compañía.

Novell® Teaming y Novell Teaming + Conferencing incluyen servicios de colaboración que incrementan la productividad individual, la eficiencia de los equipos y el éxito de la empresa al procurar el conjunto adecuado de herramientas. Estos recursos abarcan las áreas de trabajo personal y para equipos, las búsquedas globales, los blogs, los sitios de colaboración, la automatización de los flujos de trabajo y las reuniones en línea. Cualquiera de estas novedades para colaboración abierta de Novell contribuirá a incrementar la productividad de los profesionales de su empresa, ya que les permitirá acceder a información y recursos fundamentales y colaborar fácilmente con otros usuarios. Los equipos serán más eficaces porque estarán formados por los miembros adecuados con la capacidad, la motivación y la experiencia correctas. Los miembros de los equipos tendrán un entendimiento claro de los plazos y las etapas

fundamentales, los resultados esperados y otros datos relativos a los proyectos. Además de ser más productivos, los equipos y los individuos estarán sintonizados con los objetivos de gestión de la empresa. Los usuarios dispondrán de acceso sistemático a información más útil, lo que se traducirá en un aumento considerable de la productividad y la calidad.

Novell Teaming y Novell Teaming + Conferencing ofrecen todas estas ventajas y, al mismo tiempo, un nuevo modelo que favorece la innovación. Otros proveedores de software desarrollan y distribuyen sus productos en la idea de que los clientes quedarán satisfechos con el código patentado que han creado. Novell ofrece algo diferente: con el proyecto ICEcore de código abierto, permitimos que tanto socios como clientes participen con nosotros en el proceso de innovación. De este modo, es posible crear versiones personalizadas de Novell Teaming y Novell Teaming + Conferencing para cubrir las necesidades exclusivas de la empresa. Si decide remitir sus cambios al proyecto ICEcore, la comunidad de código abierto podrá beneficiarse de sus innovaciones, que se incluirán en versiones futuras de los productos de colaboración abierta de Novell.

Herramientas que funcionan como los usuarios

Los trabajadores del conocimiento son los empleados mejor remunerados de su empresa, por lo que el aumento de su nivel de productividad debería figurar en los primeros puestos de su lista de prioridades. Después de todo, estos individuos controlan el medio de producción más importante con que cuenta la empresa: su capacidad intelectual. Por tanto, proporcionarles el conjunto de herramientas adecuado y mejorar el método de colaboración puede repercutir de forma muy favorable en los resultados económicos de la empresa.

Se trata de un desafío diario: los trabajadores del conocimiento tienen que procesar la información de que disponen y, a partir de ella, crear algo nuevo y valioso para los consumidores. Cada equipo se compone de un conjunto diverso de empleados con estilos diferentes, y el software de colaboración debe ser capaz de ayudarles a incrementar la productividad sin causar problemas. Según Thomas Davenport, las tareas de colaboración suelen ser las más difíciles de mejorar de un modo estructurado, ya que este tipo de tarea resulta repetitiva y requiere grandes dosis de improvisación.⁴ En otras palabras, el software de colaboración utilizado en su empresa debe funcionar como lo hacen los usuarios.

Una encuesta exhaustiva realizada por The Gallup Organisation sirve para ilustrar este punto. Durante un período de 25 años, se entrevistó a más de 80 000 directivos y 1 millón de empleados. El objetivo del estudio era averiguar qué debe ofrecer el entorno laboral al personal con más talento, y qué hacen los mejores directores de empresa para localizar a estos profesionales, despertar su interés y mantenerlos en plantilla. El análisis de los datos dio como resultado una serie de doce preguntas que, si se responden adecuadamente, son la clave del éxito empresarial. Las tres primeras, y las más importantes, son las siguientes:

- ¿Soy consciente de lo que se espera de mí en el trabajo?
- ¿Cuento con el material y el equipo necesarios para realizar mi trabajo de forma satisfactoria?
- ¿Me ofrece el entorno laboral la oportunidad de trabajar en lo que se me da mejor cada día?⁵

Para ilustrar la relevancia de estas preguntas, en el caso siguiente se examina la experiencia de un cliente de Novell.

Los trabajadores del conocimiento son los empleados mejor remunerados de su empresa, por lo que el aumento de su nivel de productividad debería figurar en los primeros puestos de su lista de prioridades. Después de todo, estos individuos controlan el medio de producción más importante con que cuenta la empresa: su capacidad intelectual.

4 Davenport, Thomas. "Thinking for a Living." (Pensar para vivir.)

5 Buckingham, Marcus y Coffman, Curt. "First, Break all the Rules: What the World's Greatest Managers Do Differently" (En primer lugar, rompe todas las normas: qué hacen diferente los mejores gestores del mundo). Simon & Schuster: 1999.

Creación de valor empresarial: La historia de un anuncio radiofónico

Una emisora de radio del Reino Unido necesita crear un anuncio publicitario para un cliente. Aunque se trata de un proyecto relativamente simple, exige expectativas claras y conocimientos exhaustivos, además de las capacidades únicas de varios individuos y las herramientas capaces de coordinar estos recursos de forma eficaz.

El proceso da comienzo con una reunión entre Nikki, representante de ventas de la emisora, y el director de un centro de jardinería local. Durante el encuentro, Nikki convence al director de que su equipo puede crear un anuncio publicitario para incrementar la afluencia de clientes a su establecimiento. *continúa en la página siguiente*

Las áreas de trabajo para equipos constituyen una forma sencilla y eficaz de agrupar los componentes (participantes, información y recursos) necesarios para acometer proyectos de cualquier magnitud.

Una vez concluida la reunión, Nikki e Ian, jefe de proyectos de la emisora, consideran la creación de un anuncio de prueba para el comercio. Con la ayuda de sus contactos, Ian contrata a un compositor independiente de la zona para que cree una melodía y una letra adecuada.

Seguidamente, envía la canción a un cantante de Estados Unidos por correo electrónico. Una vez realizada la grabación, el cantante devuelve el tema a Ian como archivo MP3 adjunto a un mensaje de correo electrónico. Nikki escucha el resultado y solicita algunos cambios. Finalmente, tras varias idas y venidas entre los Estados Unidos y el Reino Unido, Nikki aprueba la canción y se la envía al director del centro de jardinería, que firma un pedido para el lanzamiento del anuncio comercial.

En el proceso de creación del anuncio publicitario para la emisora de radio se incluyen elementos presentes en cualquier proyecto, independientemente de la envergadura y del sector de actividad: resultados anticipados, ideas y componentes artísticos existentes, un grupo de participantes con habilidades diferentes, un plazo, etapas intermedias, un responsable del proyecto, la exigencia de introducir actualizaciones, el potencial para la automatización del proceso, la necesidad de compartir conocimientos de forma abierta y un método de colaboración que facilite la labor. Aunque, en este caso, el resultado final fue satisfactorio para el cliente y se concluyó el proyecto, Ian sabe que la emisora podría emprender proyectos futuros con mayor eficacia mediante el uso de un conjunto de herramientas de colaboración

superiores. Es capaz de identificar perfectamente las carencias de los procedimientos y las herramientas actuales, y busca una solución que le permita:

- *reunir a todas las partes interesadas del proyecto (el cliente, el personal competente, la plantilla de ventas y la dirección) en una misma ubicación en línea. Esta ubicación permitirá el almacenamiento y el seguimiento de todas las tareas relacionadas con un proyecto específico, lo que facilitará el control de versiones y accesos.*
- *disponer de una red más amplia de profesionales especializados. El acceso a una cantera amplia de personal experimentado incrementa la capacidad creativa y la magnitud de la producción.*
- *comparar el avance tomando como referencia las distintas etapas. Debería existir una ubicación central que permita consultar el estado del proyecto: los pasos que lo componen, los hitos y las citas.*
- *concertar reuniones y colaborar fácilmente con el personal competente, independientemente de su lugar de residencia.*
- *simplificar el proceso de presentación y conexión de los miembros del equipo, y encontrar el modo de recopilar y agrupar sus opiniones sobre el proyecto.*
- *automatizar las tareas repetidas para incrementar la coherencia y reducir el esfuerzo. Un equipo podría hacer uso del mismo proceso para crear cientos de anuncios publicitarios.*
- *encontrar proyectos similares realizados anteriormente para que el equipo pueda aprovechar el contenido y servirse de la experiencia.*

Introducción a Novell Teaming y Novell Teaming + Conferencing

Novell Teaming hace frente a los desafíos de colaboración actuales, incluidos los identificados en el caso expuesto, con varias funciones que permiten mejorar la productividad de los individuos y la eficacia de los equipos, así como garantizar el éxito de la empresa. Estas funciones son las siguientes:

Áreas de trabajo para equipos

Las áreas de trabajo para equipos constituyen una forma sencilla y eficaz de agrupar los componentes (participantes, información y recursos) necesarios para acometer proyectos

de cualquier magnitud. Ya se trate de un proyecto pequeño, que tardará unos días en completarse y afectará a un puñado de empleados, o de una operación para varios años, que abarcará varios continentes y contará con miles de colaboradores, puede utilizar áreas de trabajo anidadas para equipos con el fin de facilitar la organización de los proyectos principales y secundarios.

Carpetas

Las carpetas almacenan la información que los miembros del equipo necesitan para mantener la productividad. La compartición de archivos (con las características enumeradas

a continuación) representa un método sencillo para la recopilación de documentos y el control de versiones.

- **Carpetas de foro (discusiones hilvanadas, blogs o wikis):** *permiten recopilar, pulir y aglomerar las ideas y los conocimientos del equipo.*
- **Carpetas de calendario:** *permiten organizar y gestionar citas.*
- **Carpetas de tareas:** *permiten describir las acciones que deben llevar a cabo los miembros del equipo.*
- **Carpetas de hitos:** *permiten realizar un seguimiento de las etapas principales con fechas de inicio y finalización (pueden obtenerse de las carpetas de tareas).*
- **Carpetas de álbumes:** *permiten la recopilación de imágenes.*
- **Encuestas:** *permiten recopilar y centralizar las ideas y las opiniones del equipo.*
- **Carpetas personalizadas:** *permiten crear servicios de asistencia y libros de invitados.*

El hecho de contar con las carpetas apropiadas puede suponer una gran diferencia, en particular al comienzo de un proyecto, ya que proporcionan la ubicación perfecta para describir y analizar los resultados esperados y las limitaciones. Durante el transcurso del proyecto, las tareas en curso se recopilan en este punto, de forma que todos los participantes puedan ver claramente la marcha del proceso.

Áreas de trabajo personales

Los usuarios crean áreas de trabajo personales donde guardan carpetas con la información que han generado o recopilado, además de blogs o sitios de colaboración sobre los aspectos en los que están trabajando y un historial de la actividad previa. También es posible exponer información personal importante, por ejemplo sobre su formación académica y experiencia, de interés para la dirección y los miembros del equipo a la hora de buscar candidatos cualificados para los proyectos que preparan. Los directores pueden recurrir a estas áreas de trabajo para identificar a profesionales especializados de ubicaciones diversas y crear equipos más dinámicos y eficaces. Además, las áreas de trabajo personales ayudan a los miembros de los equipos nuevos a conocerse mejor. Cuando los empleados se encuentran cómo trabajar juntos, sus métodos resultan más eficaces, lo que redundará en mayores beneficios superiores para la empresa.

Lista de miembros del equipo

Cada área de trabajo incluye una lista de miembros del equipo. Los equipos más eficaces funcionan como redes, no como jerarquías, y los miembros suelen proceder de diferentes entidades. Novell Teaming y Novell Teaming + Conferencing permiten formar equipos con miembros de diferentes entidades. Los miembros del equipo pueden ver a todos los participantes en el proyecto, y el administrador del área de trabajo puede establecer derechos de control de acceso para cada uno de ellos, con lo que se garantiza la protección de la información confidencial.

Búsquedas globales

La herramienta de búsquedas globales permite a los usuarios encontrar información de forma rápida, prácticamente en cualquier formato y área de trabajo. Es fácil encontrar y utilizar la información expuesta en las áreas de trabajo: charlas en línea, discusiones, documentos, datos adjuntos, etc. La herramienta de búsqueda también ayuda a los líderes de los equipos a localizar las competencias que necesitan mediante la búsqueda de información en áreas personales.

Automatización de flujos de trabajo

Esta función contribuye a incrementar la productividad y a reducir los errores al automatizar los procesos y vincular los flujos de trabajo a elementos almacenados en carpetas diferentes. Es más, la automatización de los flujos de trabajo permite a los verdaderos expertos (los miembros del equipo) crear flujos de trabajo personalizados que se pueden usar como plantillas para otros proyectos.

Acceso a Web y compatibilidad

Es posible acceder a la información en áreas de trabajo en equipo a través de navegadores Web. Novell Teaming y Novell Teaming + Conferencing hacen uso del sistema Liferay de portales de código abierto, incluido en ambos productos. Todos los componentes de Novell Teaming y Teaming + Conferencing son compatibles con el estándar JSR 168, lo que garantiza la interoperabilidad entre portlets y portales. La información incluida en las carpetas se puede obtener igualmente por medio del protocolo WebDAV. De este modo, los usuarios de aplicaciones de productividad, como Microsoft* Office y OpenOffice.org, pueden encontrar fácilmente los datos que buscan en áreas de trabajo con el diálogo

Novell Teaming y Novell Teaming + Conferencing permiten formar equipos con miembros de diferentes entidades. Los miembros del equipo pueden ver a todos los participantes en el proyecto, y el administrador del área de trabajo puede establecer derechos de control de acceso para cada uno de ellos, con lo que se garantiza la protección de la información confidencial.

Gracias a Novell Teaming y Novell Teaming + Conferencing es posible mejorar los procesos empresariales de toda la compañía y obtener resultados superiores en productividad, innovación y comercialización.

abierto. El contenido de las carpetas de foro se puede publicar mediante RSS, otro modo de exponer y aglutinar los datos de una serie de carpetas.

Las funciones de conferencia en tiempo real de Novell Teaming + Conferencing permiten a los equipos distribuidos comunicarse y colaborar con mayor frecuencia y rentabilidad. Las funciones clave de capacidad en tiempo real de Novell Teaming + Conferencing incluyen las siguientes:

- *Un cliente de conferencias, basado en el proyecto Pidgin de código abierto, que se ejecuta en Windows* y SUSE® Linux Enterprise Desktop 10 para permitir la comunicación y la colaboración en línea.*
- *La función de gestión de reuniones, que simplifica la programación y la convocatoria de reuniones en línea según sea necesario. Los usuarios pueden ver las reuniones que han programado y aquellas a las que están invitados, además de crear otras citas nuevas.*
- *Las funciones de charla y mensajería instantánea constituyen el equivalente electrónico de las conversaciones por los pasillos. Los miembros de equipos distribuidos pueden conseguir respuestas rápidas a sus preguntas sin los retrasos asociados al correo electrónico, los mensajes telefónicos y otras formas tradicionales de comunicación.*

- *Los indicadores de presencia muestran a los usuarios disponibles para participar en la conversación, identifican a los participantes en las reuniones y señalan al miembro del equipo que tiene la palabra.*
- *La capacidad de compartir aplicaciones y escritorios permite a los usuarios la puesta en común del contenido, la navegación Web y la revisión en tiempo real de presentaciones, hojas de cálculo, documentos, etc.*
- *Las sesiones de whiteboarding facilitan la comunicación mediante herramientas de dibujo, lo que enriquece los intercambios.*
- *La compatibilidad con voz permite la conversación entre los usuarios durante las reuniones en línea. VoIP está disponible con Novell Teaming + Conferencing mediante software telefónico incluido en el cliente.*

Aplicaciones prácticas de Novell Teaming y Novell Teaming + Conferencing

Como hemos visto en el caso anterior, el proceso de creación de un anuncio publicitario es solamente un ejemplo del modo en que la colaboración abierta puede fomentar la eficacia organizativa. Gracias a Novell Teaming y Novell Teaming + Conferencing es posible mejorar los procesos empresariales de toda la compañía y obtener resultados superiores en productividad, innovación y comercialización.

Aplicaciones de productividad

Entre las aplicaciones de productividad posibles se incluyen las siguientes:

Necesidad	Descripción	Sector	Departamento
Gestión de proyectos	Los coordinadores de los proyectos y los miembros de los equipos utilizan un área de trabajo para almacenar toda la información referente a la operación en cuestión: etapas, tareas, plazos, trabajo en curso, resultados esperados, ideas, etc.	Todos	Todos
Operaciones	Ayude al equipo financiero a preparar el lanzamiento de nuevas ofertas públicas para valores y obligaciones.	Finanzas	Dirección ejecutiva
Garantía de calidad	Realice inspecciones para garantizar de forma sistemática la alta calidad de los servicios. Los inspectores comprueban una serie de elementos relacionados con la calidad y la seguridad y, a continuación, presentan los resultados en un área de trabajo. La dirección repasa la información y determina las acciones que se deben llevar a cabo.	Servicios de comidas y hostelería	Dirección ejecutiva
Gestión y seguimiento de problemas	Lleve a cabo un seguimiento de los fallos en el desarrollo de productos, las solicitudes de asistencia técnica, las facturas rechazadas, etc. Utilice la automatización de los flujos de trabajo para definir el estado y la evolución de los problemas. El Consejo de Estándares de Canadá utiliza una solución anterior a Novell Teaming para tramitar más de 4000 consultas sobre estándares al año planteadas por empresas de todo el mundo.	Todos	Servicio técnico, desarrollo, operaciones, centro de llamadas, TI
Definición de directivas y conformidad	Elabore e implante directivas organizativas.	Todos	Recursos humanos

Aplicaciones en el área de la innovación

Entre las aplicaciones posibles en este campo figuran las siguientes:

Necesidad	Descripción	Sector	Departamento
Investigación de mercado	Haga uso de las áreas de trabajo para ejecutar satisfactoriamente proyectos de investigación de mercado. La información, las evaluaciones y las conclusiones recopiladas se pueden almacenar en áreas de trabajo.	Todos	Marketing
Comunidad profesional	Ayude a los empleados a encontrar respuestas y sugerencias sobre cómo superar los desafíos a los que se enfrentan. Mejore la resolución de problemas en la empresa. <i>Shell International Exploration and Production</i> cuenta con trece comunidades que hacen uso de conversaciones temáticas para ampliar los conocimientos compartidos por los profesionales de la misma disciplina, o de otras diferentes. La mayoría de los empleados dedican entre 90 y 120 minutos a la semana a leer información incluida en estos foros y publicar respuestas.	Todos	Recursos humanos
Vida útil de productos y procesos	Gestione cada fase de todos los productos de la cartera de la compañía. Además de realizar revisiones de inicio de etapas, los directores y las partes interesadas pueden acceder a esta información en cualquier momento para comprobar el desarrollo de los proyectos. Las mismas herramientas se pueden utilizar en procesos empresariales.	Fabricación	Ingeniería, TI
Definición y gestión de requisitos	Recopile, perfeccione, organice y ordene los requisitos según las prioridades.	Todos	Comercialización, ingeniería
Gestión de solicitudes de cambios	Realice un seguimiento de las solicitudes de cambios en varios proyectos de desarrollo o sistemas de producción. La automatización de los flujos de trabajo asiste en la definición del estado y la transición de las solicitudes.	Procesos de fabricación, atención sanitaria, servicios técnicos	Ingeniería, TI

Aplicaciones en campañas de comercialización

Entre las aplicaciones posibles en esta área figuran las siguientes:

Necesidad	Descripción	Sector	Departamento
Respuesta en los procesos de licitación	Gestione las respuestas en este tipo de procesos mediante el almacenamiento de todo el material informativo, los objetivos, los límites y las tareas en curso dentro de una misma área de trabajo. Gestione la creación y el envío de respuestas a las convocatorias de licitación. Permita a la dirección realizar un seguimiento de la evolución.	Todos	Ventas
Gestión de campañas	Diseñe y lleve a cabo campañas de comercialización, ponga a prueba las ideas y realice un seguimiento de los éxitos.	Minorista, fabricación	Marketing
Automatización de ventas	Realice un seguimiento de contactos, posibles clientes y canales para la firma de contratos.	Todos	Comercialización, ventas
Gestión de la cartera de productos	Gestione todos los productos en la cartera. La información sobre resultados de mercado, inversiones, satisfacción de los clientes, tendencias, etc. permite a la dirección a entender qué aspectos funcionan y cuáles no.	Procesos de fabricación, entretenimiento, sector farmacéutico	Comercialización, dirección ejecutiva
Gestión de relaciones con los clientes	Realice un seguimiento de los clientes y de su satisfacción con respecto a los productos y los servicios.	Todos	Comercialización, relaciones con la comunidad

La colaboración abierta y la eficiencia de los equipos en red

Todas estas aplicaciones prácticas de Novell Teaming y Novell Teaming + Conferencing fundamentan el concepto de colaboración abierta. No se trata solamente de un nuevo conjunto de herramientas de gran utilidad, sino de la descripción de un modelo operativo que incrementa la eficacia de los equipos y el éxito de la empresa. Esta combinación de los métodos correctos y las herramientas adecuadas puede ayudar a su empresa a crear equipos eficaces y favorecer la autonomía de sus miembros, agilizar los procesos y colaborar más allá de los límites empresariales.

Las mejores ideas proceden de la diversidad de enfoques intelectuales, no de equipos pequeños formados por individuos similares con opiniones homogéneas. Según el economista James Surowiecki, “dadas las circunstancias adecuadas, los grupos manifiestan una inteligencia notable, que supera con frecuencia a la de sus miembros más capacitados”.⁶ Los equipos tienen formas de buscar soluciones creativas que ajenas a los procesos predeterminados. De hecho, Philip Evans y Bob Wolf, dos de los máximos responsables de The Boston Consulting Group, señalan que los equipos más eficaces trabajan como redes

Todas estas aplicaciones prácticas de Novell Teaming y Novell Teaming + Conferencing fundamentan el concepto de colaboración abierta. No se trata solamente de un nuevo conjunto de herramientas de gran utilidad, sino de la descripción de un modelo operativo que incrementa la eficacia de los equipos y el éxito de la empresa.

6 Surowiecki, James. “The Wisdom of Crowds: Why the Many are Smarter than the Few and How Collective Wisdom Shapes Business, Economies, Societies and Nations” (Cien mejor que uno. La sabiduría de la multitud o por qué la mayoría siempre es más inteligente que la minoría). Random House: 2004.

Debe concentrar sus esfuerzos en incrementar la productividad, fomentar la innovación y encontrar los mejores métodos de salida al mercado. El uso de las herramientas correctas puede suponer una gran diferencia al hacer frente a este tipo de desafíos. Gracias a ellas, es posible captar las mejores ideas del personal más competente y ponerlas en práctica de inmediato.



“Dadas las circunstancias adecuadas, los grupos manifiestan una inteligencia notable, que supera con frecuencia a la de sus miembros más capacitados”.

James Surowiecki
Economista

7 Evans, Philip y Wolf, Bob. “Collaboration Rules” (Las reglas de la colaboración). *Harvard Business Review*, July–August 2005: 96.

8 *Ibid.*

autogestionadas, y no como jerarquías rígidas (aunque, incluso en las organizaciones jerárquicas tradicionales, los equipos se pueden beneficiar del uso de herramientas de colaboración). Según explican, en estos equipos de funcionamiento en red, las ideas se formulan repetidamente, en un formato concentrado que permite someterlas a prueba, se comunican con la mínima atenuación mediante conexiones establecidas, directas, de individuo a individuo y, en los casos donde no existen conexiones, los líderes de los equipos, que cuentan con una gran base de contactos, las crean según convenga. Este proceso da lugar a una innovación radical y continuada.⁷

Linux*, uno de los sistemas operativos más flexibles, rentables y eficaces disponibles, es producto de una de estas redes autogestionadas: programadores de decenas de empresas y países trabajan, como asalariados y como voluntarios, en el desarrollo de un flujo constante de mejoras aplicables a un producto que pertenece a todos los participantes.

Sin embargo, el software de código abierto no es el único producto proveniente de redes autogestionadas de trabajadores con dedicación exclusiva. La colaboración abierta favorece el agrupamiento de las personas, los conocimientos y los procesos en muchas actividades empresariales diferentes. Philip Evans y Bob Wolf señalan que el sistema de producción de Toyota (TPS), conocido por su capacidad de respuesta e innovación, se basa en principios similares de autogestión y colaboración abierta para estimular el trabajo de sus dinámicos equipos.

Hace unos años, se produjo un incendio en la planta principal de Aisin Seiki, proveedor de válvulas de regulación para frenos, y la instalación quedó completamente arrasada por las llamas. De pronto, había desaparecido la fuente productora del 99 por ciento de las válvulas de regulación de Toyota. Este hecho desencadenó un auténtico alarde de improvisación por parte de Aisin, Toyota y otros proveedores, un proceso fluido, magistral y ajustado de forma única y precisa a la situación creada. Aisin envió los diseños de las válvulas, junto con las herramientas y los equipos salvados del incendio, a los proveedores de segundo nivel (competidores en potencia) sin involucrar a abogados ni intermediarios. A continuación, colaboraron con Toyota para establecer líneas de producción en 62 ubicaciones donde existía espacio y equipo sin utilizar. En el plazo de 85 horas tras el incendio, un proveedor de electrodos de soldadura entregó 1000 válvulas de calidad industrial a Toyota, y otros proveedores consiguieron resultados similares poco después. Dos semanas más tarde, la cadena de suministro había recuperado el ritmo de producción original. Pasados unos meses, Aisin distribuyó una guía de respuesta a en casos de urgencia, una recapitulación de las lecciones aprendidas durante la crisis.

Para conseguir este grado de agilidad y eficacia, Philip Evans y Bob Wolf recomiendan la implantación generalizada de tecnología de colaboración, que se debe mantener “sencilla y abierta”.⁸ En Novell, les damos la razón. Las herramientas de colaboración abierta ayudan a los equipos a reemplazar métodos desfasados e ineficaces basados en papel con procesos agilizados en línea.

Usuarios, procesos y niveles de colaboración más eficaces

Su empresa está sometida a una presión intensa por conseguir mejores resultados, por aprovechar al máximo el potencial de los empleados, los conocimientos y los recursos que posee. Es fundamental que perfeccione los modelos de negocio, desarrolle nuevos productos y servicios, y encuentre la audiencia adecuada para sus productos. Debe concentrar sus esfuerzos en incrementar la productividad, fomentar la innovación y encontrar los mejores métodos de salida al mercado. El uso de las herramientas

correctas puede suponer una gran diferencia al hacer frente a este tipo de desafíos. Gracias a ellas, es posible captar las mejores ideas del personal más competente y ponerlas en práctica de inmediato.

Mediante la colaboración abierta, es posible mejorar la productividad de los individuos y la eficacia de los equipos, así como fomentar el éxito de la empresa. Novell Teaming ofrece un conjunto de herramientas esenciales para la colaboración abierta que incluyen áreas de trabajo personales y de equipo, carpetas, funciones de automatización de flujos de trabajo y de búsqueda globales. Estas herramientas, sencillas pero muy útiles, le ayudarán a formar equipos dinámicos y eficaces con las personas correctas. Con las funciones en tiempo real de Novell Teaming + Conferencing, podrá mejorar las

comunicaciones a escala mundial, al tiempo que reduce los gastos asociados a los desplazamientos.

Novell Teaming y Novell Teaming + Conferencing se han creado para adaptarse a su empresa y garantizar su éxito. Estas soluciones facilitan la generación de ideas e innovaciones, y permiten a la compañía establecer sus propias prioridades y procesos, en lugar de ceñirse a la programación de aplicaciones de software de código cerrado. Considere algunos de los aspectos más urgentes de su empresa y descubrirá que Novell Teaming y Novell Teaming + Conferencing pueden solventarlos mediante el empleo de personas más eficientes, procesos más eficaces y colaboración como debe ser: abierta.

Considere algunos de los aspectos más acuciantes para su empresa y descubrirá que Novell Teaming y Novell Teaming + Conferencing permiten abordarlos potenciando la eficacia del personal, de los procesos y de los sistemas de colaboración bien entendida, es decir: abierta.

www.novell.com



Póngase en contacto con su proveedor autorizado de Novell o visite el sitio Web de Novell: www.novell.com

Novell Spain, S.A.

Parque Empresarial ALVIA
José Echegaray, 8
Edificio 3 - Planta 1ª -
Oficinas 5 y 6
28230 Las Rozas (Madrid)
Tel.: +34 91 640 25 00
Fax: +34 91 640 25 25

Novell, Inc.

404 Wyman Street
Waltham, MA 02451 EE.UU.