

# Innovando la empresa - con herramientas Web 2.0

Las herramientas Web 2.0 son aquellas que nos permiten dejar de ser un simple receptor de comunicación y pasar a tener la oportunidad de crear y compartir información y opiniones con los demás usuarios de internet. De la misma manera, las tecnologías Web 2.0 están cambiando profundamente nuestra manera de trabajar e interactuar con compañeros y clientes. La empresa tradicional se está convirtiendo poco a poco en una Empresa 2.0.

El concepto Empresa 2.0 está basado en el uso de una serie de herramientas innovadoras que nos permitan mejorar nuestra comunicación tanto interna como externamente. Pero el concepto de Empresa 2.0 no sólo rompe con el papel tradicional de una empresa sino va también de la mano con el concepto de la empresa abierta. Una empresa abierta es aquella que integra sistemas sociales para promover una interacción constante con su medio ambiente motivando a los empleados a interactuar de una forma nueva con compañeros, clientes y colaboradores. Como consecuencia, la empresa puede obtener una comunicación directa con sus clientes actuales y futuros que intervienen directamente en el desarrollo de nuevos productos y servicios.

En la medida que usemos estas herramientas para conocer las ideas y necesidades tanto de los empleados como de los clientes potenciales de la empresa, seremos capaces de crear, diseñar y promocionar nuestros productos y/o servicios de una forma más acertada.

La Empresa 2.0 no sólo está relacionada con el cuidado de una imagen o una marca sino más bien con un diálogo real entre la empresa, sus empleados, colaboradores y clientes. En un mercado donde los productos y servicios son más o menos iguales en cuanto a calidad-precio, son otros aspectos los que van a animar a los clientes a elegir una empresa u otra. Estos aspectos pueden ser el ofrecer una atención personalizada, crear diálogos abiertos, ofrecer soporte y consultoría, todos estos son aspectos que internet nos ayuda a cubrir mediante el uso de las denominadas herramientas Web 2.0 tales como foros, blogs, votaciones... ya que las personas en internet están predispuestas a compartir ideas, y además de forma gratis y voluntaria.

# Inicio y actualidad de la Web 2.0

Las empresas siempre se han mostrado interesadas en las opiniones y valoraciones de sus productos por parte de los clientes. Hasta la fecha, se han realizado una infinidad de grupos de estudios e investigaciones de mercado para conocer las necesidades exactas en el mercado para poder guiar su desarrollo de productos y servicios. Con la llegada de las herramientas Web 2.0 esta realidad ha cambiado drásticamente.

Históricamente, el concepto Web 2.0 proviene de los gurús de internet Tim O'Reilly y Dale Dougherty que en 2004 empezaron a analizar el rol de internet en la sociedad después de la explosión de la burbuja tecnológica en EE.UU. El resultado fue que internet significa todo.

O'Reilly y Dougherty denominaron el fenómeno Web 2.0 para marcar el comienzo de una nueva era donde la sociedad estaba más vinculada con internet. Según su análisis, el concepto Web 2.0, y por lo tanto también el concepto Empresa 2.0, está basado entre otras cosas en las características siguientes:

- Internet es una plataforma – no el ordenador individual
- La red crece debido a la participación de los usuarios
- Los usuarios son tus mejores aliados al desarrollar un producto y/o servicio
- El intercambio de información crea modelos de negocio más simples
- Aprovechate de la inteligencia colectiva

Un año después, en el 2005, la revista estadounidense Times Magazine eligió como Persona del año 2005 no solamente a un individuo, sino más bien a todos los usuarios de internet como los verdaderos creadores de la nueva Web 2.0 mediante su participación online. La revista destaca además el cambio en el que los individuos adquirieron mayor poder para expresarse; y los define como ciudadanos de la nueva democracia digital.

## Transición actual hacia la Web 2.0.

El fundamento de la Empresa 2.0 es la tecnología de internet. Debemos tener claro que no podemos esperar ni colaboración, ni resultados, sin la participación activa de los empleados. Sin el uso de las herramientas adecuadas, las buenas intenciones quedarán en nada. Por eso, para lograr un alto nivel de participación, es necesario promover una cultura colaborativa donde los ejecutivos sénior muestran liderazgo en estos nuevos entornos informales con la integración de las herramientas Web 2.0 en los procesos de trabajo diarios.

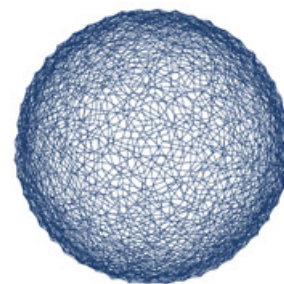
El uso de herramientas Web 2.0 por las empresas resulta sencillo en el sentido que son las mismas que la gran mayoría de sus empleados usan en el hogar. La clave, según muchos de los responsables de IT, es saber identificar cuáles son las herramientas Web 2.0 que pueden aportar un valor añadido al negocio de la empresa.

Una vez identificados los objetivos de la empresa frente a las herramientas Web 2.0, es el momento de hacer una clasificación de las herramientas disponibles para evaluar y elegir las que más se adapte al modelo de negocio de la empresa. Las redes sociales tales como Facebook, LinkedIn y Tuenti junto con los denominados wikis son las herramientas que han tenido más éxito en el mercado empresarial durante los últimos años, pero otras opciones tales como video blogs, podcasts, foros abiertos y fuentes RSS podrían también tener un éxito moderado en el mercado corporativo. Sin embargo, los micro blogs, que se popularizaron gracias a herramientas como Twitter, no parecen ser integrables con la empresa al menos hasta que puedan ser relacionados con los flujos de trabajo de los empleados. Claro está que las empresas españolas deben adaptarse a este nuevo modelo de comunicación para no perder las oportunidades de negocio que se presentan en internet.



# Caso de éxito: COP15

## - Herramientas web 2.0 contra el Cambio Climático



COP15  
COPENHAGEN  
UNITED NATIONS CLIMATE CHANGE CONFERENCE 2009

El nuevo portal web para la Conferencia de la ONU sobre el Cambio Climático se ha convertido en la fuente principal de información para todo el mundo con interés en cuestiones sobre el clima. Para fomentar el intercambio de información e ideas a través de internet, el portal contiene varias opciones de debate para alentar a todos a participar en el debate del clima hasta, durante y después de la COP15, [www.cop15.dk](http://www.cop15.dk)

La ambición de la Conferencia es negociar la sustitución del protocolo de Kyoto lo que hace la conferencia una de las más grandes y más importantes cumbres del clima hasta la fecha.

Como el cambio climático es una realidad que nos afecta a todos, el objetivo principal del portal es conseguir la máxima participación, atención y adeptos posibles por parte de los visitantes. Por tanto, dos de los elementos clave del portal son la accesibilidad y la publicación dinámica de la información adaptada a todas las zonas horarias del mundo y publicada mediante varios canales tales como teléfonos móviles, fuentes RSS y parecidos. En el portal es posible solicitar información en siete idiomas, debatir y seguir los acontecimientos online y a través del teléfono móvil.

El portal web permite a las partes interesadas seguir los aspectos más destacados de la Conferencia sobre el Cambio Climático, ser testigo de los debates políticos de la conferencia y participar en los mismos mediante las diferentes herramientas Web 2.0 integradas en el portal. Además de la información política y científica publicada, son las ideas y opiniones de los participantes lo que realmente convierte al portal en una fuente evidente de información para todo el mundo con interés en cuestiones sobre el clima.

## Seguridad y Web 2.0

Con la integración de herramientas Web 2.0 en la empresa, los contactos y hábitos de la vida personal de los empleados se entremezclan con los contactos profesionales y procesos de trabajo de las empresas. De esta manera, se crea un perímetro perforado en el que no existe una separación clara entre el mundo corporativo y el mundo personal. Si las políticas de seguridad no están bien definidas, la empresa corre el riesgo de exponer información sensible en internet o simplemente perder el control con el comportamiento de sus empleados.

Por lo tanto, es conveniente que las empresas opten por herramientas seguras y rápidas a la hora de crear sus portales web e incluir en ellos herramientas web 2.0. Seguras en el sentido que permitan a la empresa administrar y restringir el uso de las mismas a los empleados. Rápidas, teniendo presente que los empleados no quieren perder su tiempo con los sistemas lentos de la empresa. Prefieren usar los que conocen – lo que puede resultar en problemas de seguridad para la empresa.

La última generación de amenazas a la seguridad de las redes proviene de los entornos de participación en los que los empleados pinchan sobre links que pueden llevarles a sitios de descarga de malware, así como de la amplia diversidad de dispositivos que buscan acceder a las redes privadas y corporativas. Ante esto, lo mejor que pueden hacer los departamentos de IT para evitar posibles problemas es controlar el comportamiento de los usuarios, los tipos de dispositivos que utilizan para acceder a la información, las aplicaciones a las que acceden y la contribución a los contenidos.

Hacer de nuestra empresa una Empresa 2.0 es una forma rápida de identificar e involucrar a los empleados en el desarrollo de la empresa. El uso de este tipo de herramientas nos va a permitir captar y recopilar información dentro de la organización y preparar a los empleados frente a nuevos retos. Pero también es importante ir paso a paso y orientar las herramientas Web 2.0 para lograr el desarrollo de la empresa y su negocio.