

Cambio del trabajo colaborativo con aplicaciones online



Pepe Romera

Formador Audiovisual Freelance

Director Fast Film Fest

@RomeraPepe

Álvaro Valladares Escutia

CEO TrendsBusters

Responsable MK Online Equipo B12

CEO Trendsbusters

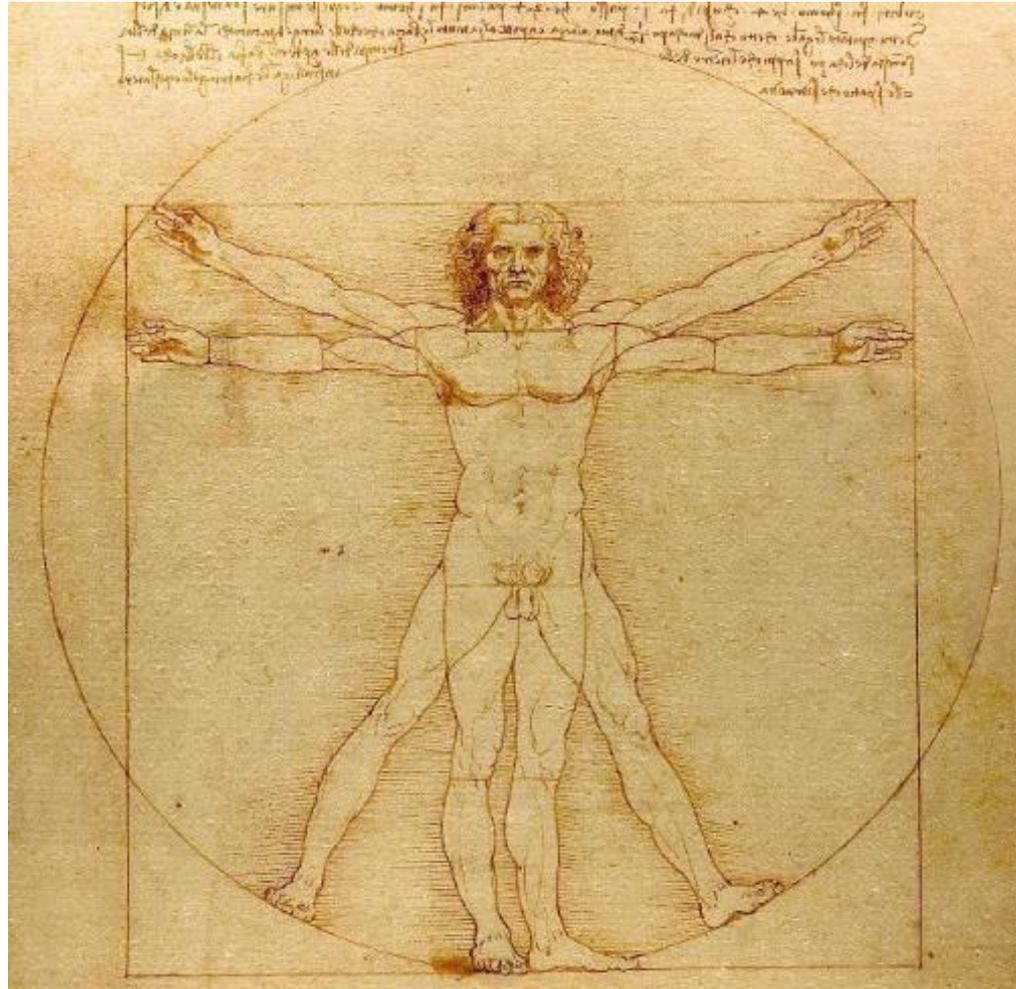
@AlvaroMarketing

1

Trabajo colaborativo

APLICANDO ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL CAMBIO A LOS PROYECTOS DE SOCIAL BUSINESS







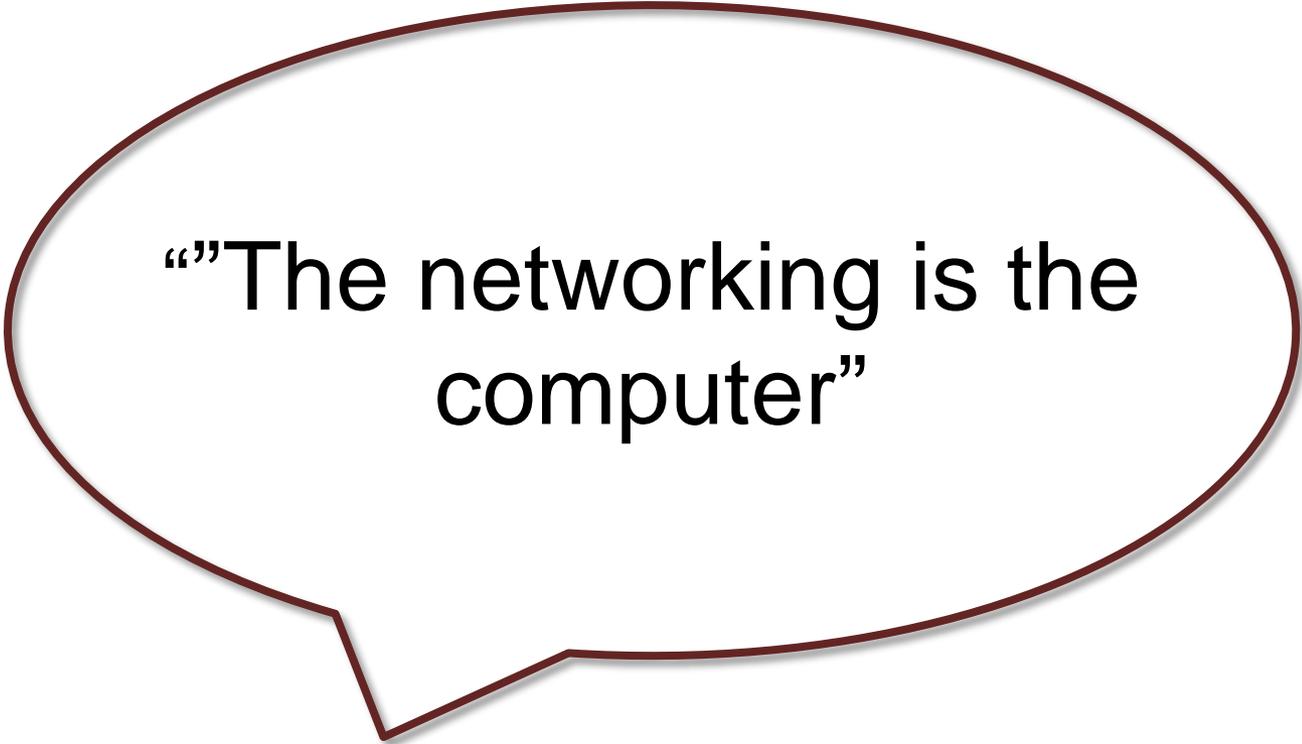
- Nueva forma de trabajar.
- Cambio en la forma de entender la informática/ofimática.
- Conexión online.
- Ubicuidad.
- Trabajo colaborativo.



¿Qué aportan las nuevas herramientas?



- Diseñador para el trabajo en equipo.
- Productividad.
- Sencillo, intuitivo y accesible.
- Sistema probado.
- Seguridad.



“”The networking is the
computer”

John Cage (Sun Microsystems)

Aplicaciones para dispositivos
móviles y sistemas operativos

Documentos Actualizados

Software Actualizado

Herramientas probadas

Productividad

Tiempo Real

Siempre conectado

Trabaja en equipo

Trabajo desde cualquier lugar

Sin hardware ni
software cliente

TRANSPARENCIA

Rentabilidad

**Las economías con
mejor transparencia y
calidad de sus instituciones
crecerán un 12% más que el
resto de las economías
avanzadas.**

Transparencia

Desarrollo Organizacional y crecimiento

Menor Rotación

Genera confianza

Resultados económicos

Eficacia

Transparencia

Posibilita la apertura

Feedback empleados

Facilita la rendición de cuentas

Vinculación Emocional

CONSUMIDOR 2.0

¿Cómo es?



El Cliente 2.0

2.100 millones de internautas

- 84% están en Redes Sociales.
- 33% tienen son fans o tienen marcas como amigos.
- 47% escriben sobre marcas.
- 78% tienen en cuenta los comentarios.
- 80% Usa Internet para proveerse de información.



Internet ha dado una voz

- La gente comparte libremente sus opiniones, experiencias,...
- En medio no es tan importante como la capacidad de expresarse.



Contenido compartido

- Relación y socialización

Digital facilita la generación de contenido por parte de los consumidores
Cada semana...

Publico fotos

32

Escribo en un microblog

30

Publico videos

29

Escribo un blog

26

% de acuerdo

Vinculación emocional

- Sentimiento y comunidad

Digital permite conexión y crear sentimiento de comunidad
Internet me ayuda a...



Credibilidad

- Perdida de credibilidad en los medios tradicionales.
- Aparición de nuevos influenciadores.

El **62%** da más credibilidad a un extraño del otro lado del mundo que a la propia marca

Los mensajes ya no están exclusivamente bajo el control de las marcas



Sentimiento de los comentarios

 **61%**

El 61% de la gente comenta para alabar una marca

 **53%**

El 53% de la gente comenta para quejarse de una marca

- Se habla más de las buenas experiencias que de las malas.
- 78'3% de las compras con problemas terminan con una reclamación.

El consumidor dirige la conversación



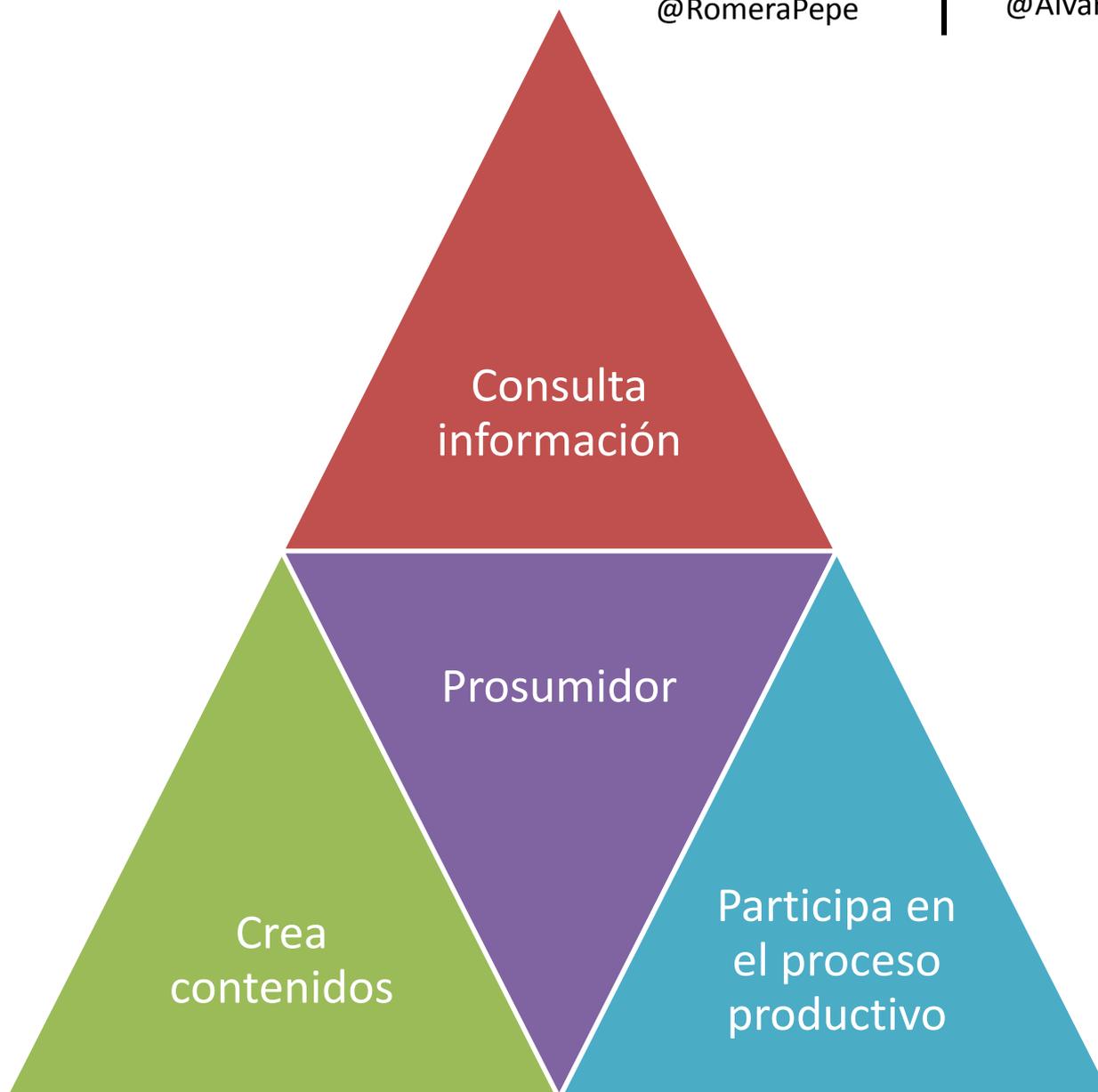
No es algo nuevo...

...pero ahora tiene otra dimensión

El consumidor dirige la conversación

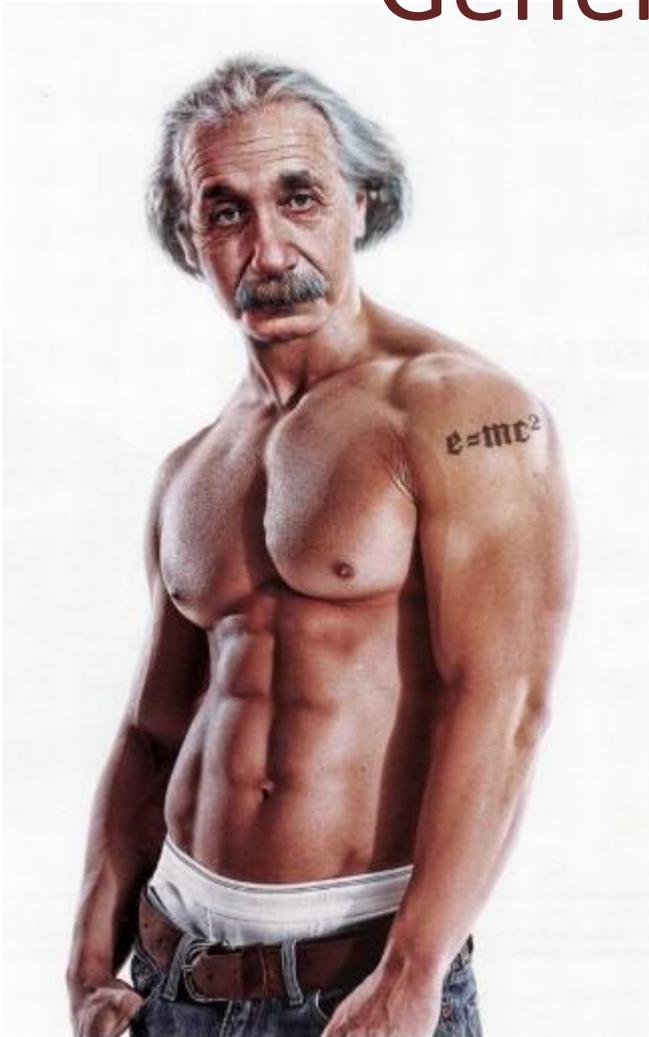
Ahora opinamos más, conversamos con otros usuarios y nuestras opiniones quedan grabadas para los que vengan detrás.

The screenshot shows the TripAdvisor page for Hyatt Regency Long Beach. The page includes a navigation bar at the top with categories like 'Inicio', 'Long Beach', 'Hoteles', 'Vuelos', etc. The main content area features the hotel name, address, and a large image of the hotel building. Below this, there are sections for 'Ocupa el puesto #16 de 48 hoteles en Long Beach' with a 3.5-star rating and 329 reviews, and 'El precio más bajo para este hotel*' with a form for travel dates and a 'Mostrar precios' button. A list of partner websites is shown with checkmarks. The '329 opiniones de viajeros' section includes a list of specific comments and a bar chart showing the distribution of ratings from 'Excelente' to 'Pésimo'. On the right side, there are sections for 'Los viajeros también vieron...' listing other hotels like AVIA Long Beach, The Varden, and Hotel Maya, and 'Qué hay cerca' with a map of the area. The bottom of the page shows a 'Mostrar únicamente opiniones de' filter and a '329 opiniones según' sorting menu.



Generación Einstein

- Nacidos después de 1988
- 1ª Generación Positiva desde la 2ª Guerra Mundial.



Características

- Inteligentes
- Sociales
- Rápidos



Valores



- **Autenticidad.** Significa ser uno mismo.
- **Respeto.** Respeto fruto de tus propias capacidades y de tu autenticidad.
- **Desarrollo personal.**
- **Honor.** El Honor se alcanza con actividades y productos que incrementen el estatus (dinero, educación, ropa, teléfonos,...).

INTERNET

¿Trabajadores conectados?



SEGURIDAD

Google Apps

Seguridad

- Es uno de los **aspectos fuertes**.
- Esta seguridad proviene de decenas de funciones de seguridad **diseñadas específicamente para sus aplicaciones** y que garantizan el control y acceso de la información, con quién y cómo se comparten eventos y documentos.



Como regla general podemos afirmar que nuestros documentos están más seguros que en la mayoría de equipos.

Seguridad

Seguridad



- Google Apps realiza continuamente copias de seguridad de tus datos mientras trabajas.
- El que la información esté toda disponible de forma online garantiza que puedas acceder a ella (dispositivos, momento o lugar).
- Que todo el software y la información estén online hace que las mejoras de seguridad y parches sea de actualización instantánea.

Seguridad

- Los **usuarios son los propietarios de la información**.
- Es sencillo **gestionar** la información para **usuarios y administradores**.
- Es sencillo hacer un seguimiento de la información utilizada y compartida.
- **Protocolos de seguridad** Http (Https) que garantizan privacidad y seguridad.
- Quizás **el mejor servicio antispam**, que además aprende de la mano del usuario y puede llegar a personalizarse.



Seguridad

- ▶ **Centros de datos diseñados específicamente para sus aplicaciones** y gestión de la información.
- ▶ Centros de **datos repartidos por todo el mundo** y con la **información duplicada**.
- ▶ **No se guarda toda la información de un usuario en el mismo centro.**
- ▶ **La ubicación de los centros es secreta** y de acceso restringido.
- ▶ **Importante Know How** adquirido en muchos años de gestión de la información online.
- ▶ **Objetivo: Minimizar riesgos.**



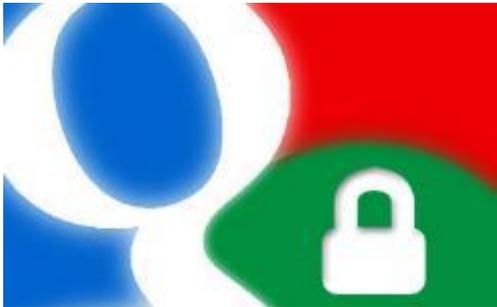
Seguridad

- La **información** que gestiona Google es **encriptada automáticamente** con protocolos SSL...
- ...además de **autenticación de dos factores**, lo que garantiza la seguridad de la información y el riesgo de vulnerabilidad.



Seguridad

- El equipo de trabajo en seguridad de Google son **líderes en prácticas de seguridad**.
- Google Apps ha sido sometida a **auditorías por parte del Gobierno Estadounidense** consiguiendo la **certificación FISMA** (Federal Information Security Management Act), lo que garantiza los más altos estándares de seguridad.



Seguridad

- ▶ Los centros de datos cuentan con la certificación de auditoría SSAE 16/ISAE 3402 tipo II SOC 21 y han obtenido la certificación ISO 270012.
 - La certificación SSAE 16/ISAE 3402 es un estándar de auditoría por el cual un auditor externo evalúa los controles aplicados para la seguridad física y lógica, la privacidad, la respuesta ante incidentes y mucho más.
 - ISO 27001 es una evaluación de seguridad del estándar de la industria certificado por Ernst & Young CertifyPoint.



SOCIAL BUSINESS

10 Mandamientos

Social Business

1. Todos pueden **participar**.
2. El valor se crea al ser **compartido**.
3. Los mecanismos de participación **no están dirigidos**.
4. Se necesita una comunidad con una **mínima masa crítica** para obtener resultados.
5. Hay que **involucrar** a las personas adecuadas.
6. La participación puede tomar **cualquier camino**.
7. **Eliminar barreras** a la participación.
8. **Escuchar y atraer** conversaciones relevantes.
9. El tono casual y **humano** es más efectivo.
10. Las actividad más efectivas son aquellas **integradas en el flujo de trabajo**.

2 Trabajo colaborativo CÓMO HACER QUE LA “COLABORACIÓN” SEA LA RUTINA, Y NO LA EXCEPCIÓN

COLABORACIÓN

Discos duros Virtuales

Discos duros virtuales

iCloud.

- Servicio de almacenamiento de Apple.
- Ofrece 5 GB de capacidad gratuita. Permite la sincronización completa entre productos Apple.
- Se puede comprar almacenamiento extra.

Elephantdrive.

- Funciona tanto con Windows como con Mac.
- Ofrece 2GB de almacenamiento gratuito y diferencia entre cuentas de usuarios y empresariales (de pago).



Discos duros virtuales



Evernote.

- Servicio muy completo que ofrece 20 MB de almacenamiento, pero permite muchas más funcionalidades.
- No está enfocado con sistema de almacenamiento.

Box.

- Ofrece 50 GB de almacenamiento gratuito por usuario.
- Permite almacenar, compartir y utilizar los archivos de forma colaborativa.

Discos duros virtuales

Cubby.

- Nos da 5 GB de almacenamiento gratuito.
- Funciona con Windows, OS x, iOS y Android.

Sugar Sync.

- Ofrece 5 GB de almacenamiento gratis, ampliable mediante invitaciones.
- Permite sincronizar carpetas del disco duro, compartir archivos y carpetas.
- Sincronización automática.
- Es una copia de Dropbox.



Discos duros virtuales

A Drive.

- Servicio compatible con Windows, Linux y Mac.
- Ofrece 50 GB de almacenamiento gratuito.
- Buen servicio para utilizarlo como copia de seguridad.

Hotfile.

- Ofrece 5 GB de almacenamiento gratis, ampliable mediante invitaciones.
- Permite sincronizar carpetas del disco duro, compartir archivos y carpetas.
- Sincronización automática.
- Es una copia de Dropbox.



Discos duros virtuales

Cloud Drive.

- Servicio de Amazon.
- Nos ofrece 5 GB de almacenamiento gratuito.
- Podemos acceder desde el navegador, PC o dispositivos Android.

Sky Drive.

- Servicio de almacenamiento de Microsoft.
- Nos da 25 GB de capacidad gratuita.
- Se puede consultar online desde el navegador, consultar lo guardado, descargarlo, etc.



COLABORACIÓN

Trello



COLABORACIÓN

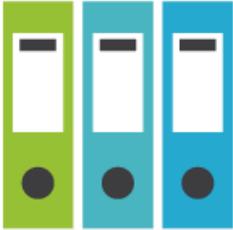
Facebook

The image shows the Facebook logo, which consists of the word "facebook" in a white, lowercase, sans-serif font. The text is centered within a dark blue, rounded rectangular shape. A small registered trademark symbol (®) is located at the end of the word. Below the blue shape, there is a light blue, semi-transparent reflection of the logo, creating a 3D effect.

facebook®

COLABORACIÓN

TeamBox



Teambox

COLABORACIÓN

Twitter



COLABORACIÓN

CRM







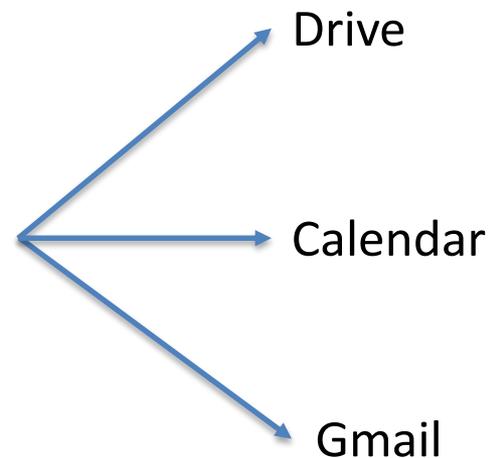
trac

Integrieres SCM & Projektmanagement

Trac es una herramienta para la gestión de proyectos y el seguimiento de errores

COLABORACIÓN

Google Docs





	Google Apps for Business	Microsoft Office 365*				
		Small Business (Plan P1)	Enterprise 1 (Plan E1)	Enterprise 2 (Plan E2)	Enterprise 3 (Plan E3)	Enterprise 4 (Plan E4)
Simple and affordable						
Monthly subscription**	\$5 per user	\$6 per user	\$10 per user	\$16 per user	\$24 per user	\$27 per user
Example annual fees for 500 employees	\$30,000	\$36,000	\$60,000	\$96,000	\$144,000	\$162,000
Email, calendar and contacts for any size business	✓	50 users max	✓	✓	✓	✓
25GB email storage	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Spam and virus protection	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Advanced administration with Active Directory sync and more	✓		✓	✓	✓	✓
Email archiving***	✓				✓	✓
Unlimited email storage and hosted voicemail					✓	✓
Data export capabilities to prevent lock-in	✓					
Intuitive teamwork						
Browser-based IM, video chat and presence	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Browser-based document, spreadsheet and presentation multi-user editing	✓	✓		✓	✓	✓
Standard features in the browser editor: headers, footers, pagination, revisions, etc.	✓					
Team and project collaboration sites	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Productivity anywhere						
Email, calendar and contacts on all major mobile platforms	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mobile document and spreadsheet multi-user editing	✓					
Pure and proven cloud						
Rapid innovation, updates with a browser page refresh	✓					
99.9% uptime guarantee SLA with no exceptions for scheduled downtime	✓					
Publicly available status dashboard	✓					
24x7 online and phone support	✓		✓	✓	✓	✓
Hundreds of automatically integrated, 3rd party applications available	✓					
Legacy software and on-premises technology						
Traditional software licenses for Microsoft Office					✓	✓
On-premises voice PBX services						✓

* Source: <http://www.microsoft.com/en-us/office365/enterprise/subscription-plans.aspx> as of 6/27/2011

** Google Apps is also available for \$50 per year

*** Available with Google Apps starting at \$1.08 per user per month

COLABORACIÓN

Linkedin



COLABORACIÓN

Wikis



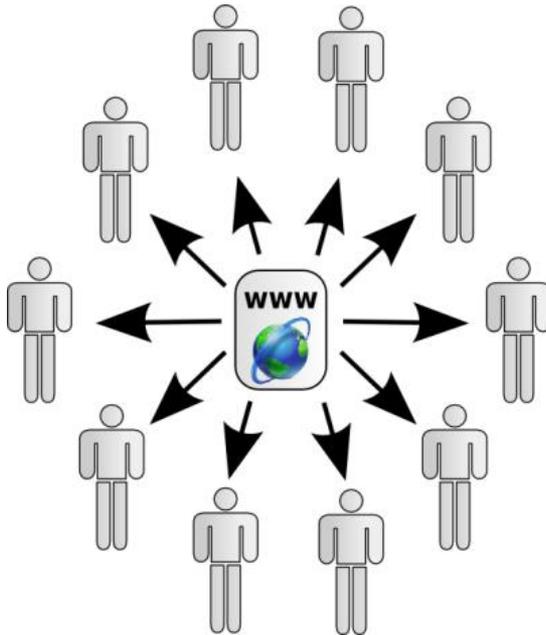
WIKIPEDIA
La enciclopedia libre

¿Algún ejemplo?

¿Qué es un wiki?

- La palabra wiki tiene su origen en el hawaiano y significa rápido.
- En un principio se inventó para servir como herramienta de creación de contenido rápido





- Ofrece la posibilidad a los usuarios de crear, modificar, cambiar, eliminar los artículos escritos por otros usuarios.
- El objetivo es el conocimiento colectivo y la edición cooperativa y colaborativa.



- Ofrecer información en tiempo real.
- Acceso a los contenidos creados(Abierto/Cerrado).

Beneficios

- Participación.
- Implicación, desarrollo y mejora continua.
- Niveles de privilegios.
- Software sencillo e intuitivo.
- Implica una aceptación de lo que se va desarrollando... sino se cambiaría ¿no?



¿Dónde crear un wiki?

Wikispaces

Wikiiole

Pbworks

Wikidot

Edit This

Wiki-Site

Wikia

Zoho

Ventajas de los wikis

1. Gratuitos.
2. Colaborativos.
3. Muchos usuarios pueden participar en el mismo proyecto.
4. No se necesitan conocimientos técnicos.
5. Permiten corregir y recuperar información modificada o borrada.
6. Estimula la participación.
7. Feedback.



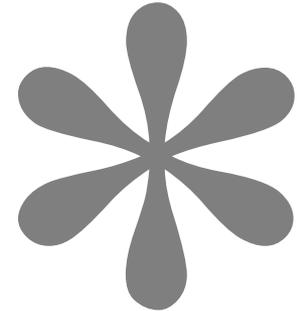
Inconvenientes de un wiki

- Sin organización puede ser un caótica.
- ¿Quién se responsabiliza de la información?
- Se corre el riesgo de contener información subjetiva (cuando no es lo que se busca).
- Control de contenidos.
- Distintos niveles de los usuarios.
- Etc.

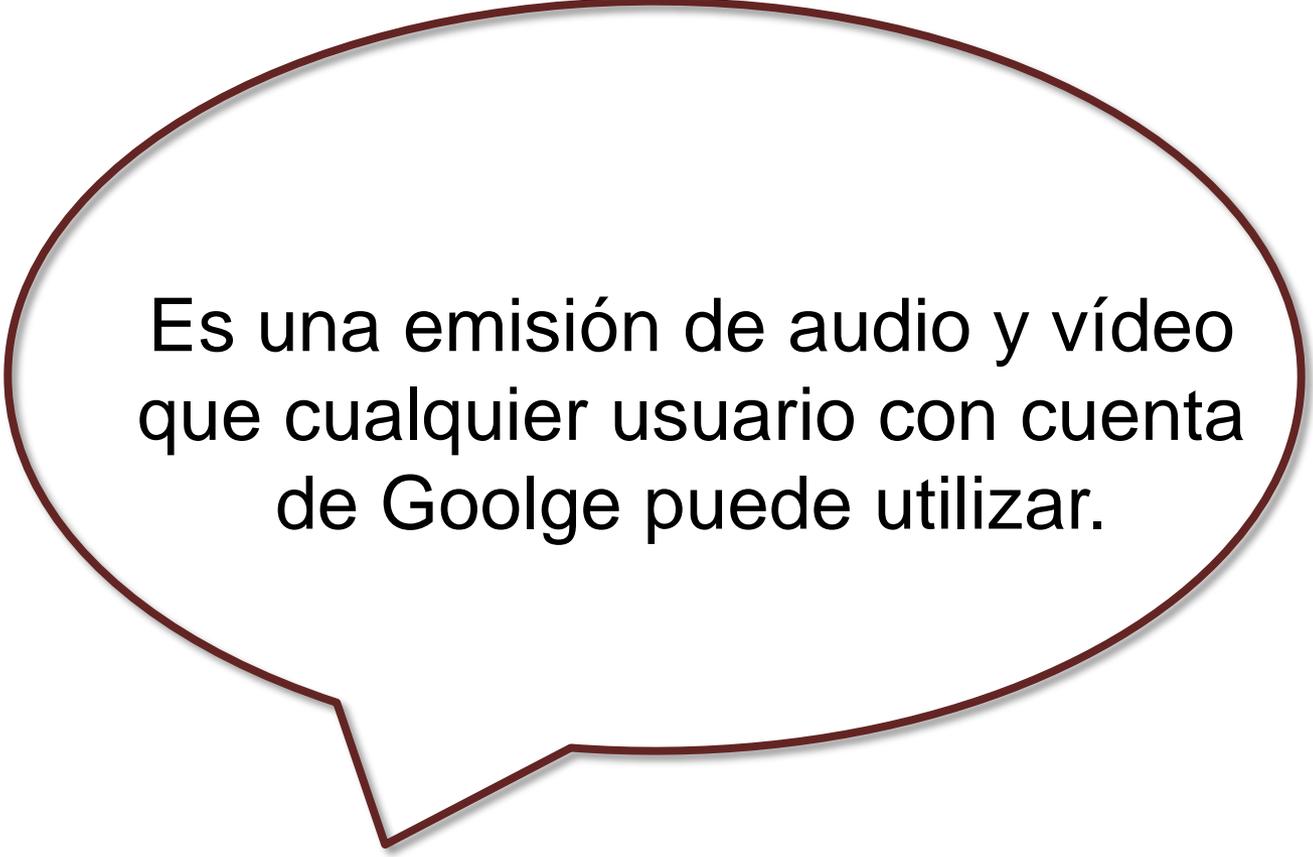


COLABORACIÓN

Hangout



Quedada Virtual



Es una emisión de audio y vídeo
que cualquier usuario con cuenta
de Goolge puede utilizar.

Hangouts

Hangouts

Características:

- Pueden participar **hasta 10 personas** de forma activa.
- El evento se puede seguir en directo a través de Youtube (y subirlo posteriormente).
- El vídeo puede quedar activo en Youtube para su visionado posterior.
- Para poder participar debemos tener una cuenta de Google.



Hangouts

Podemos utilizarlos para:

- Reuniones: Entrevistas, consultoría, seguimiento, formación,...
- Webinars. Eventos en directo.
- Networking. Establecer contactos con personas cercanas. Las comunidades de Google + facilitan encontrar personas interesantes.
- Eventos es streaming. Los asistentes virtuales a los eventos pueden interactuar realizando preguntas y comentarios.
- Atención al cliente. Interesante canal de comunicación con stakeholders.



Hangouts

Beneficios:

- Ahorro de costes.
- Rapidez.
- No importa la ubicación.
- Permite verse las caras, lo que crea proximidad.
- Envío de archivos.
- Compartir pantallas.
- No requiere un hardware especial.



Emitir un hangout.

- Pulsando sobre la foto de perfil del chat/videoconferencia de Gmail.
- Dando a videoconferencia al crear un evento en Google Calendar.
- Presionando en “Iniciar Hangout” en Google +



COLABORACIÓN

Blog

La razón de ser de los Blogs y Microblogs es el deseo de compartir conocimiento.



El contenido es el Rey

¿Qué es un blog?



**Un vehículo de
comunicación**

Razones para tener un Blog

1. Nos permite dotar de valores a nuestras organizaciones.
2. Multimedia.
3. SEO.
4. Imagen Corporativa.
5. Diferenciación y experto.
6. Credibilidad.
7. Conocer a nuestro target.
8. Compartir en medios sociales.
9. Generar comunidad.



Blogs

FACTORES A TENER EN CUENTA

Factores a tener en cuenta

Guía del blogging:

- **Línea editorial.**
 - ¿Qué escribir, cada cuánto y sobre qué?
 - ¿Alguien va revisar lo que se publica para corregirlo y/o validarlo?
- **Política de comentarios.**
 - ¿Se podrán publicar libremente por cualquiera, estará moderados, o no se admitirán de ninguna clase?
 - ¿Quién es el responsable de contestarlos, moderarlos o borrarlos?



Factores a tener en cuenta

Código de conducta.

- ¿Qué información sensible de la empresa no se debe publicar bajo ningún concepto?
- ¿Cómo deben comportarse los empleados si escriben sobre la empresa en sus blogs personales?
- ¿Cómo deben comportarse los empleados que respondan los post/comentarios en otros blogs?





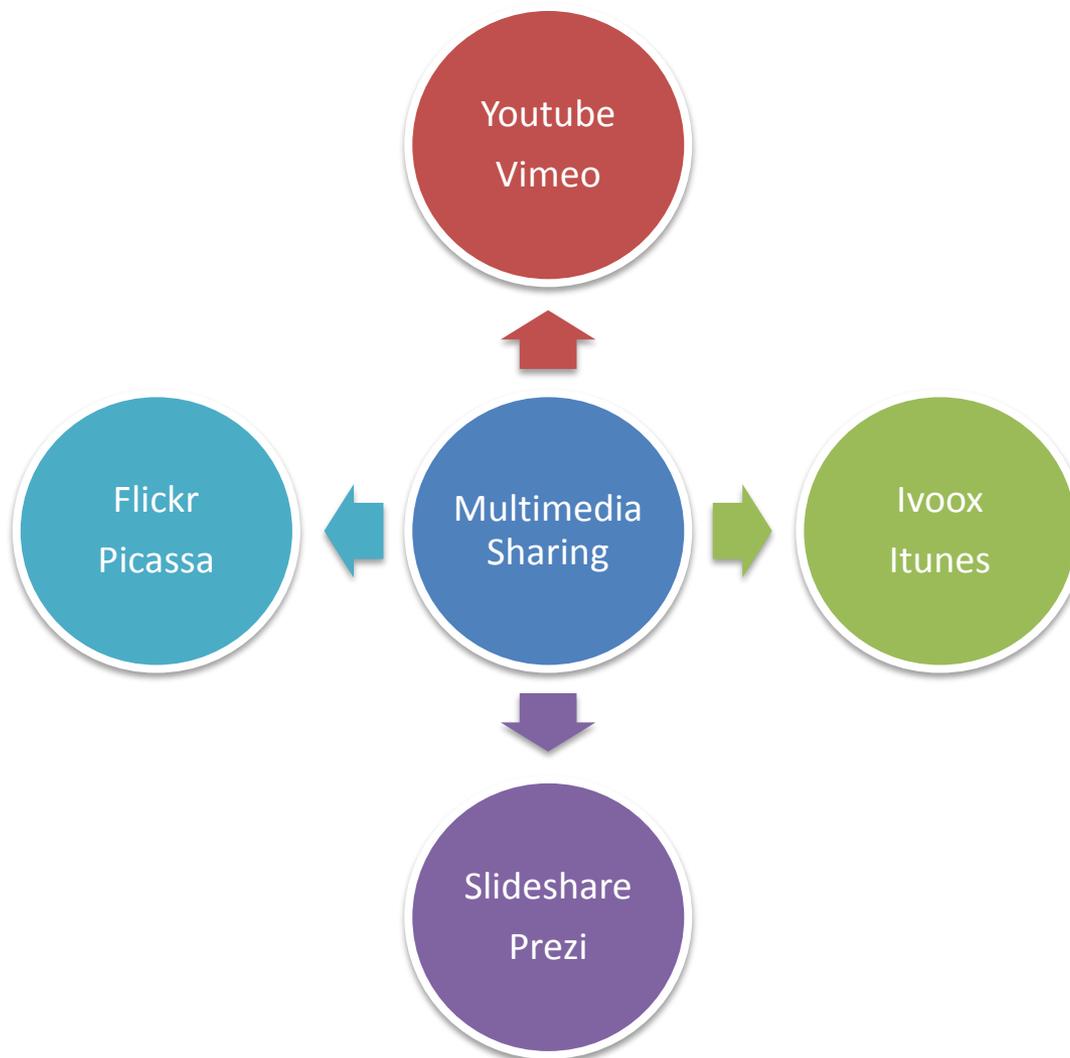
Poner en marcha un blog sin tener claro...

- **Los objetivos.**
- **Una estrategia.**
- **Una monitorización.**
- **Tener clara su gestión.**
- **Etc.**

... puede causarnos problemas.

COLABORACIÓN

Multimedia Sharing



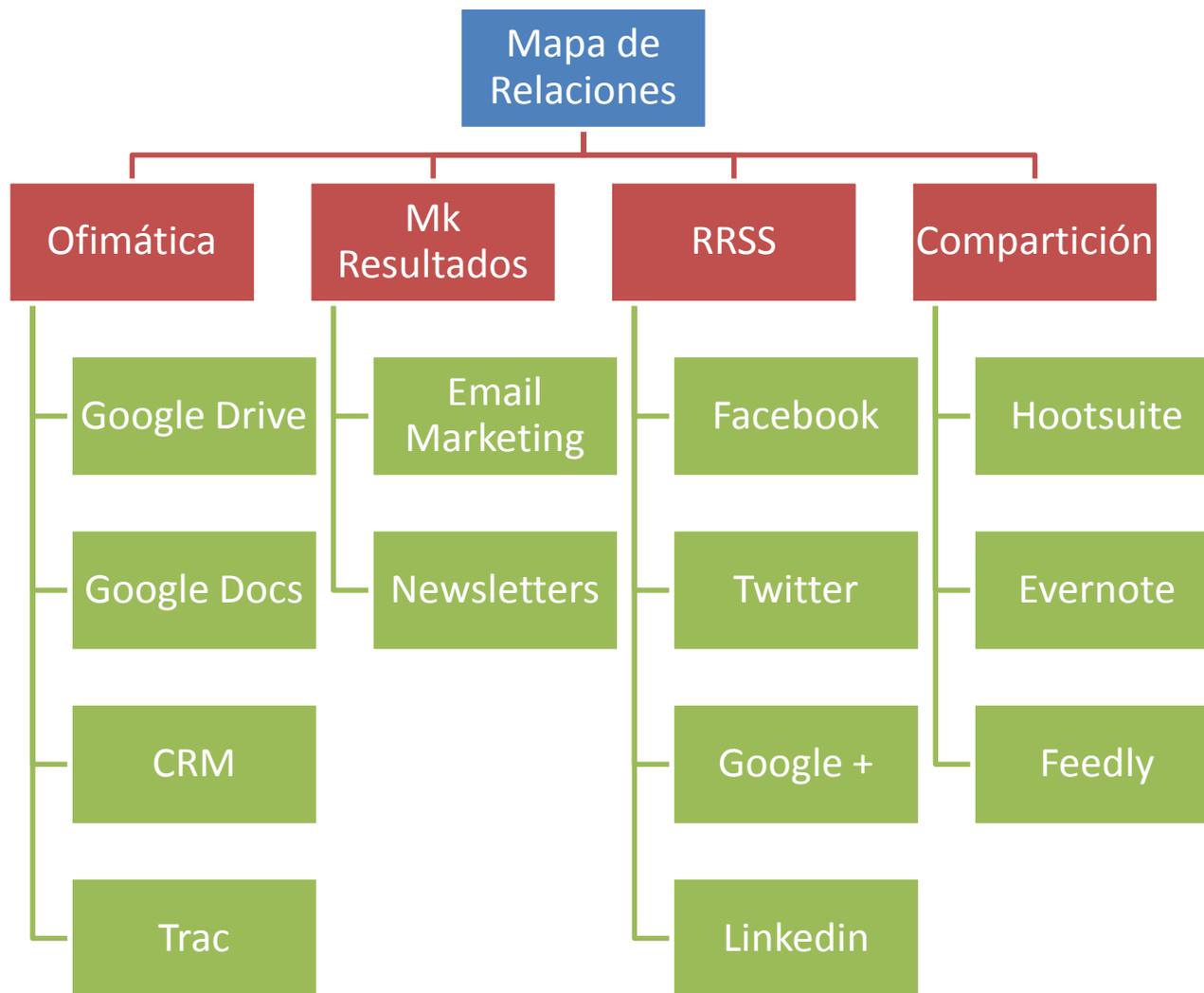
3

Trabajo colaborativo

DISEÑA TU PROPIO MAPA DE
RELACIONES 2.0 PARA TU EMPRESA

MAPA

Mapa Estratégico



MAPA

Herramientas compartir contenido

Herramientas



Herramientas



Herramientas



- Herramienta para tomar notas.
- Texto, fotografías, listas,...
- Compartir de forma colaborativa.
- Para ordenadores, tablets, móviles,...

MAPA

Monitorización





Datos e información para la toma de decisiones

Datos vs Información

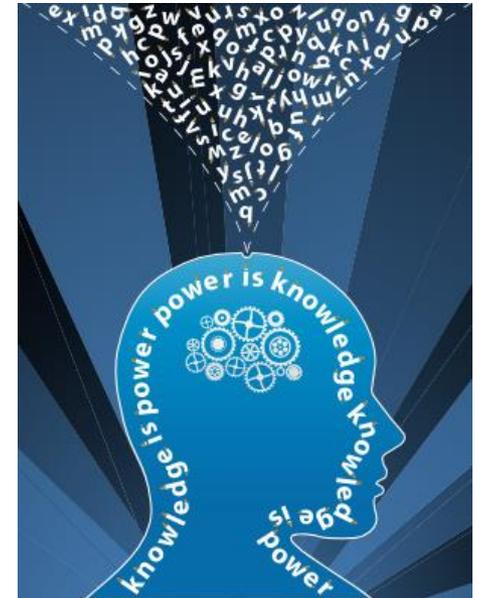
Datos ≠ Información



Datos vs Información

Internet es “inabarcable”, lo que le convierte en un proveedor de datos impresionante.

Riesgo: Parálisis por el análisis.



Datos vs Información

Debemos **procesar** todos esos datos que nos ofrece la red para **convertirla** en **información** de valor que nos permita tomar decisiones.

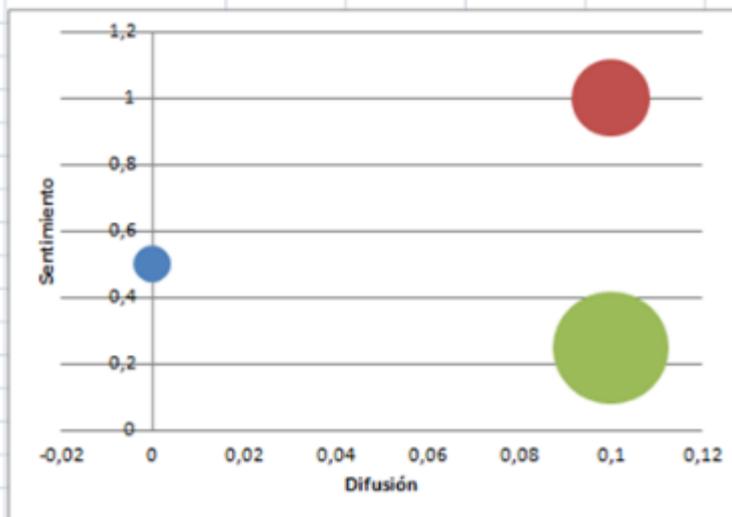


CUADRO DE MANDOS WEB 2.0

Mercado XXX

Posición Dimensiones Evolución Sentimiento Fuente Formato Difusión

Periodo

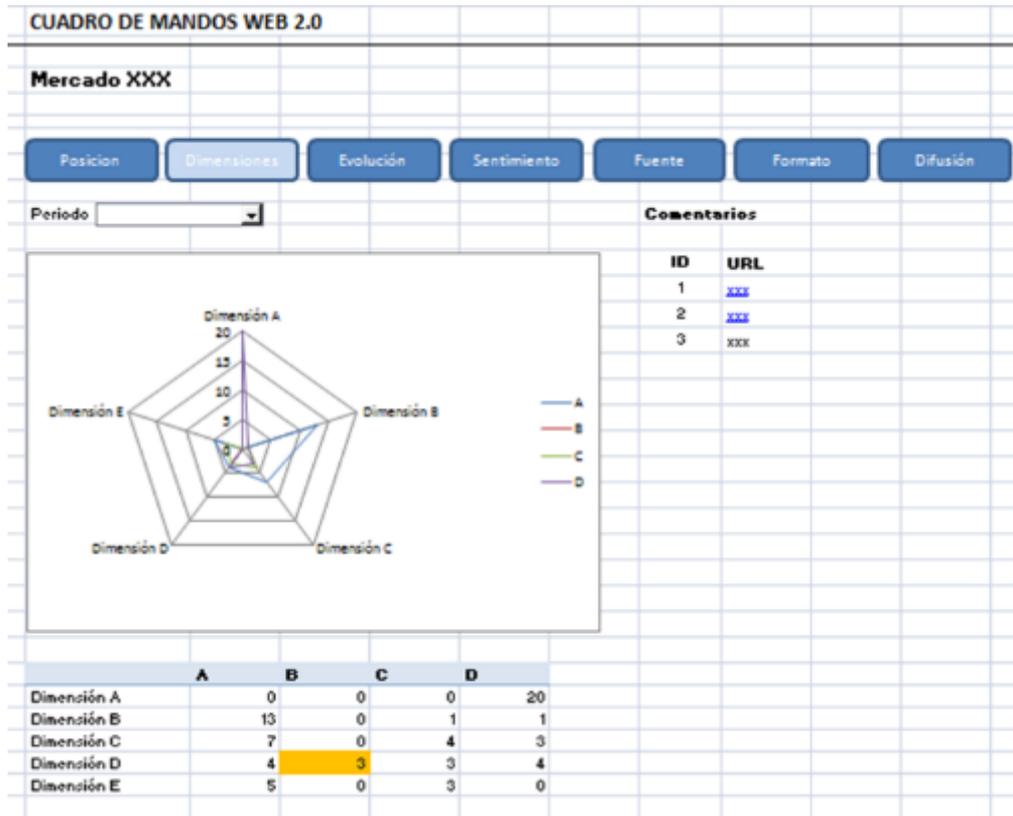


TOP DIFUSION

ID	Producto	URL
1	A	xxxx
2	A	xxxx
3	A	xxxx
4	A	xxxx

TOP NEGATIVOS

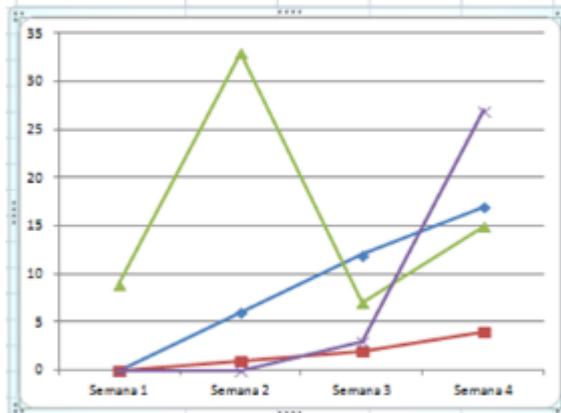
ID	Producto	URL
1	A	xxx
2	B	xxx
3	C	xxx
4	D	xxx



CUADRO DE MANDOS WEB 2.0

Mercado XXX

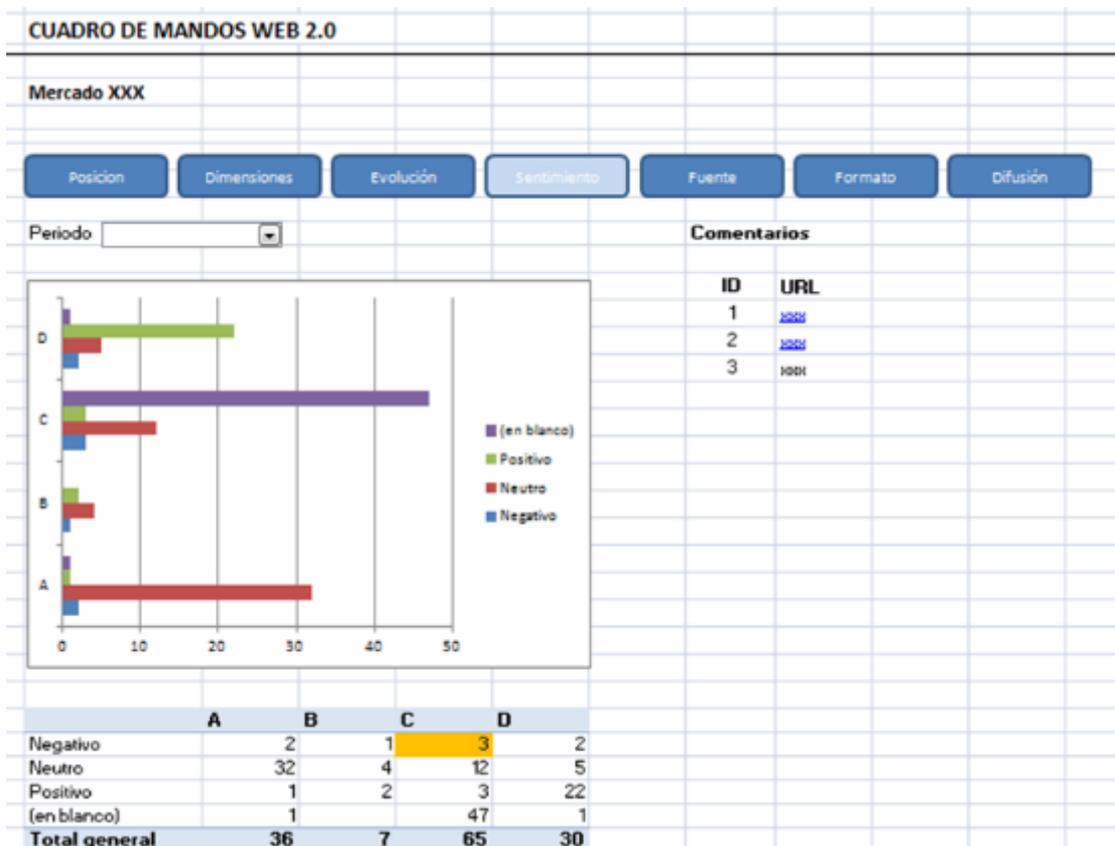
- Posición
- Dimensiones
- Evolución
- Sentimiento
- Fuente
- Formato
- Difusión



Comentarios

ID	URL
1	URL
2	URL
3	###
4	###
5	###
6	###
7	###

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
A	0	6	12	17
B	0	1	2	4
C	9	33	7	15
D	0	0	3	27
Total general	36	7	65	30



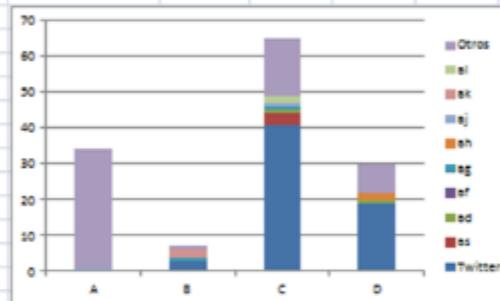
CUADRO DE MANDOS WEB 2.0

Mercado XXX

- Posición
- Dimensiones
- Evolución
- Sentimiento
- Fuente
- Formato
- Difusión

Periodo:

Comentarios



ID	URL
1	xxx

Rótulos de fila	A	B	C	D
Twitter			3	41
es				3
ed				1
ef				1
eh			1	1
ej		1		1
ek			2	
el				2
Otros	33	1	16	8
Total general	34	7	65	30

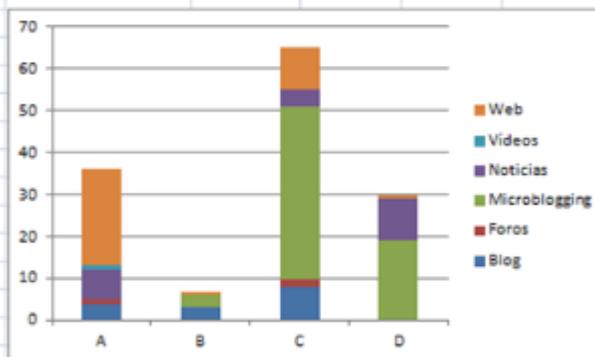
CUADRO DE MANDOS WEB 2.0

Mercado XXX

- Posición
- Dimensiones
- Evolución
- Sentimiento
- Fuente
- Formato
- Difusión

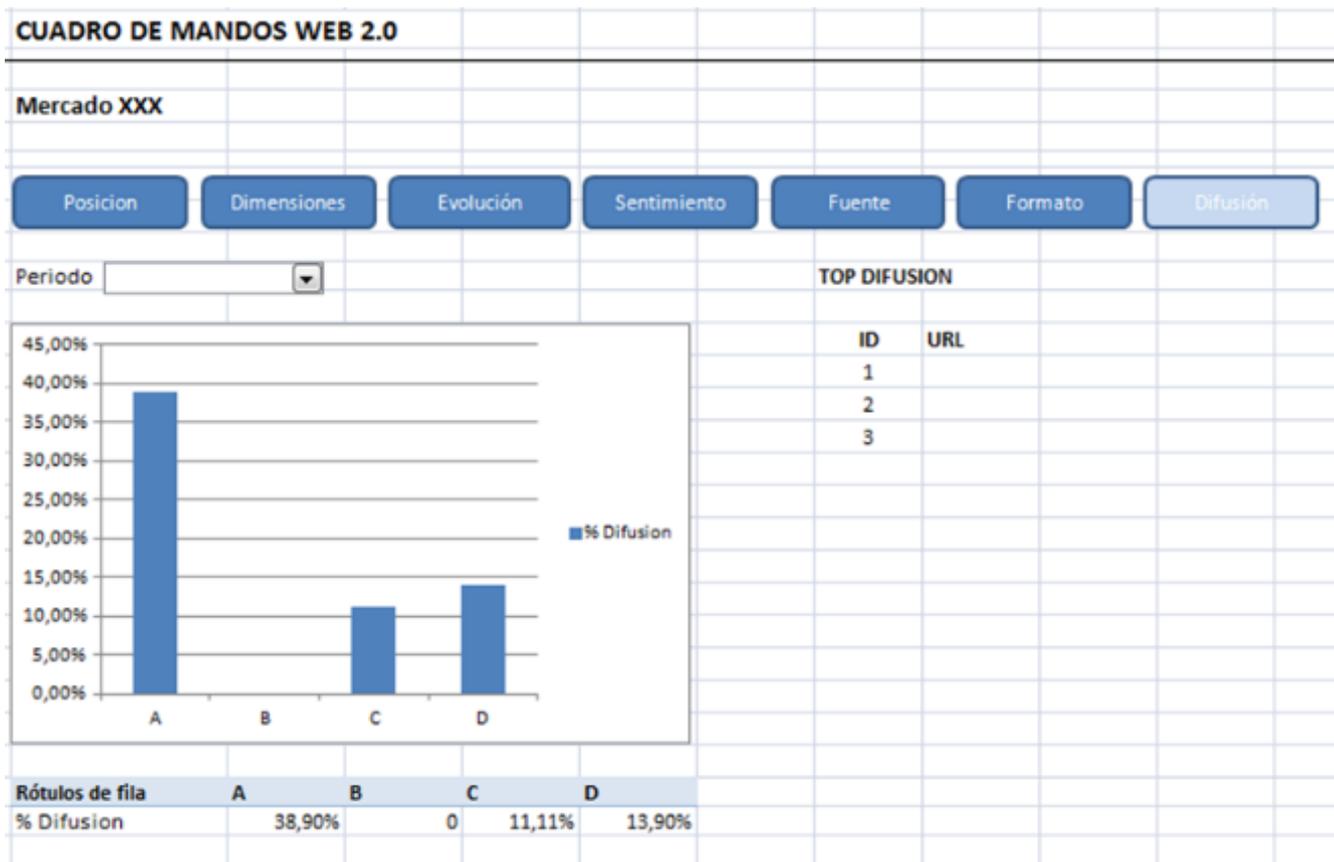
Periodo

Comentarios



ID	URL
1	xxx
2	xxx
3	xxx
4	xxx
5	xxx
6	xxx
7	xxx
8	xxx

	A	B	C	D
Blog	4	1	3	8
Foros	1	0	0	2
Microblogging	0	0	3	41
Noticias	0	7	0	4
Videos	0	1	0	0
Web	23	0	1	10
Total general	36	7	65	30



4

Trabajo colaborativo

EVALÚA TU PROYECTO DE SOCIAL
BUSINESS MEDIANTE LA COMBINACIÓN
DEL ESFUERZO NECESARIO Y EL VALOR
APORTADO



PASOS

Recursos Disponibles



PASOS

Capacidad/Conocimientos



PASOS

No te vuelvas loco

No trates de morder más de lo que puedes tragar

Empieza de
menos a más

¿Dónde está
mi target?



¿Quién
lidera el
proyecto?

Los responsables están
implicados en el proyecto

¿Qué consecuencia tiene
lo que voy a hacer?



Estrategia

¿A dónde quiero llegar?

PASOS

Transparencia



Internet nos ha hecho
transparentes

Transparencia

La transparencia
es un valor

Aprovecha la fuerza de
la comunidad

Transparencia

Lo que hagan tus
trabajadores también

Lo que hagamos se va a
terminar sabiendo

- Recursos disponibles.
- Capacidad.
- No te vuelvas loco.
- La transparencia es un valor.





That's all Folks!



Pepe Romera
@RomeraPepe

Alvaro Valladares
@AlvaroMarketing

Alvaro Valladares Escutia

Responsable de marketing Online
CEO Trendsbusters

alvallades@gmail.com

[@alvaromarketing](https://www.instagram.com/alvaromarketing)

<http://es.linkedin.com/in/alvarovalladares>

Pepe Romera

Video Marketing
Formador Audiovisual Freelance

PepeRomera.com

contacto@peperomera.com

[@RomeraPepe](https://www.instagram.com/RomeraPepe)

<http://es.linkedin.com/in/peperomera>