

DGSIE – RESUMEN TEMA 6

INTRANETS, EXTRANETS Y COLABORACIÓN EMPRESARIAL

las **intranets** y **extranets** (**Xnets**, en adelante)

6.2. XNETS EN LA EMPRESA.

Una **intranet** es una red dentro de una organización que utiliza tecnologías Internet (como exploradores y servidores web, protocolos de red TCP/IP, publicación de documentos HTML y bases de datos, etc.), con el fin de proporcionar dentro de la empresa un entorno similar al de Internet, para compartir información, comunicaciones, colaboración y el respaldo de procesos empresariales. Una intranet está protegida mediante medidas de seguridad, como contraseñas, cifrado o encriptación y cortafuegos (firewalls), y, de esta forma, sólo los usuarios autorizados (internos) pueden tener acceso a ella a través de Internet. La intranet de una empresa también puede ser accedida (total o parcialmente) a través de las intranets de clientes, proveedores y otros socios comerciales mediante enlaces extranet.

La Intranet saca partido de la serie de protocolos y normas abiertas que han surgido a partir de Internet. Dichas normas hacen posible la existencia de aplicaciones y servicios tales como el correo electrónico, el software de trabajo en grupo o groupware, la seguridad, los directorios, la disposición en común de información, el acceso a bases de datos y la administración, que son tan avanzados, y en muchos casos más, como los sistemas propietarios tradicionales. Los clientes recogen los beneficios de la compatibilidad con bases de datos y plataformas universales, de la flexibilidad y de la independencia del proveedor. Asimismo, adquieren la capacidad de aprovechar las innovaciones y los productos creados por todo un sector, no sólo por un proveedor.

El modelo de Intranet de servicio completo se describe en términos de servicios. Se encarga de suministrar dichos servicios el entorno de software de la Intranet que, dado que dicho software se ejecuta en todos los sistemas operativos y plataformas de hardware cliente-servidor, produce un entorno de red común capaz de incluir incluso a los entornos de red más heterogéneos.

Los servicios de la Intranet permiten a los usuarios realizar tareas tales como buscar información, enviar y recibir correo electrónico y buscar en directorios.

Dos tipos básicos de servicios componen el concepto de **Intranet de servicio completo**: **servicios de usuario, que suministran recursos y aplicaciones al usuario final, y servicios de red, que permiten interconectar y ejecutar el entorno de red global**. Los servicios de usuario más importantes son: disposición en común y administración de la información, comunicación entre usuarios de la Intranet, navegación y acceso a las aplicaciones. Los servicios de red fundamentales son: directorio (gestión de la información relativa a personas y recursos, como el control de acceso, configuración de servidores, etc.), duplicación (difusión transparente de la información a través de la red), seguridad y administración.

Los posibles problemas en los que se puede encontrar una empresa en la implantación de su Intranet son en parte por el desconocimiento de las herramientas que se usan en este entorno. Es por ello que es necesario contar con personal cualificado, o bien la contratación de los servicios de una empresa informática especializada.

6.3.- APLICACIONES DE LAS INTRANETS:

• **Comunicaciones y colaboración**. Las intranets pueden mejorar de manera significativa las comunicaciones y la colaboración dentro de la empresa. También puede utilizar características de groupware intranet para mejorar la colaboración de equipos y proyectos con servicios como grupos de discusión, chat, audioconferencia y videoconferencia.

• **Publicación Web**. Las ventajas de desarrollar y publicar documentos multimedia hiperenlazados en bases de datos asequibles en servidores web se están explotando en las intranets corporativas. Los exploradores, servidores y motores de búsqueda ayudan a navegar y localizar con facilidad la información requerida.

• **Administración y operaciones empresariales**. Las intranets han ido más allá de la mera colocación de información a disposición de servidores web, o de extenderla a usuarios por medio de la transmisión en red. Las intranets también se están utilizando como plataforma para desarrollar y desplegar aplicaciones críticas para respaldar operaciones empresariales y la toma de decisiones directiva a través de la empresa interconectada en red. Por ejemplo, muchas empresas están desarrollando aplicaciones personalizadas, como sistemas de procesamiento de pedidos, de control de inventarios, de gestión de ventas y de inteligencia empresarial, que pueden implementarse en intranets, extranets e Internet. Los empleados dentro de la empresa, o los socios comerciales externos, pueden ejecutar y tener acceso a estas aplicaciones utilizando navegadores web desde cualquier parte de la red en cualquier momento que lo requieran.

6.4.- EL VALOR EMPRESARIAL DE LAS INTRANETS:

• **Ahorros en costes de publicación**. Muchas empresas están reemplazando la publicación de documentación en papel, los boletines de la empresa y los manuales de empleados por versiones multimedia electrónicas que se publican en los servidores web intranet.

• **Ahorros en costes de desarrollo y capacitación**. Desarrollar aplicaciones de acceso a información y de publicación web para una Intranet es mucho más fácil que muchos métodos tradicionales.

• **Recuperación rápida de la inversión realizada**. Aunque este es un tema controvertido, hay una convicción generalizada entre las empresas con intranets implantadas en el sentido que la inversión realizada se recupera en un corto espacio de tiempo (3/4 meses) no sólo a través del ahorro en costes conseguido por las dos vías antes expresadas, sino también a consecuencia de las mejoras en la eficiencia debidas, por ejemplo, a la difusión más rápida de la información y al acortamiento en los tiempos de aprendizaje de los empleados.

6.5.- EL VALOR DE LAS EXTRANETS:

Las extranets son enlaces de red que utilizan tecnologías Internet para interconectar la intranet de una empresa con las intranets de sus clientes, proveedores u otros socios empresariales. Las empresas pueden establecer enlaces directos de redes privadas entre ellas mismas, o crear enlaces de Internet privados y seguros entre ellas, denominados redes virtuales privadas.

El valor empresarial de la extranet se deriva de varios factores.

- Primero, la tecnología del navegador web de las extranets hace que el acceso de clientes y proveedores a recursos de la intranet sea mucho más fácil y rápido que los anteriores métodos empresariales (básicamente, sistemas EDI propietarios).
- Segundo, las extranets permiten que una empresa pueda ofrecer nuevos tipos de servicios web interactivos a sus socios empresariales (situación de un pedido determinado, estado de cuentas, por ejemplo). De esta forma, las extranets una vía para que las empresas construyan y fortalezcan relaciones estratégicas con clientes y proveedores. Además, las extranets pueden hacer posible y mejorar la colaboración de una empresa con sus clientes y otros socios comerciales. Las extranets facilitan un proceso interactivo, orientado al consumidor, de desarrollo de productos y de marketing que puede acelerar el proceso de lanzamiento de productos mejor diseñados al mercado.

6.6. SISTEMAS DE COLABORACIÓN EMPRESARIAL.

La meta de los sistemas de colaboración empresarial es permitirnos trabajar juntos de manera más fácil y eficaz, al ayudarnos a:

- **Comunicar. Compartir información.**
- **Coordinar. Conjuntar los esfuerzos de trabajo individual y compartir recursos.**
- **Colaborar. Trabajar conjuntamente en proyectos comunes.**

Un grupo de trabajo puede definirse como dos o más personas que trabajan juntas en la misma tarea. Un equipo puede definirse como un grupo de trabajo en colaboración, cuyos miembros se comprometen a la colaboración, es decir, trabajar entre sí de manera cooperativa que trascienda la coordinación de las actividades individuales de un grupo de trabajo típico. Por tanto, la colaboración es la clave para hacer de un grupo de personas un equipo, y para hacer que un equipo tenga éxito.

Los componentes de un equipo no tienen porqué trabajar en el mismo lugar.

Los sistemas de colaboración empresarial hacen posible los **campos sociales electrónicos**. Los ordenadores, el groupware y las redes de telecomunicaciones permiten que los usuarios finales trabajen juntos en equipos virtuales sin tomar en consideración las restricciones de tiempo, lugar o fronteras organizativas.

Un sistema de colaboración empresarial es, desde luego, un sistema de información.

Groupware es uno de los términos peor definidos en informática. Su definición más general, "software que permite a múltiples usuarios compartir información entre sí y trabajar juntos en múltiples proyectos", puede incluir productos de tipo muy diverso, desde programas de gestión de contactos diseñados para su ejecución en red y correo electrónico, hasta programas para compartir documentos.

Básicamente, el trabajo en grupo requiere de tres tipos de herramientas:

- **Herramientas de comunicaciones electrónicas:** correo electrónico, de voz, envío de fax, publicación web, etc.
- **Herramientas de conferencias electrónicas.** Videoconferencia, sistemas de conversación (chat), conferencias de datos, de voz, foros de discusión, reuniones electrónicas.
- **Herramientas de administración del trabajo en colaboración.** Programación y calendarios electrónicos, administración de proyectos y tareas, sistemas de flujo de trabajo (workflow), compartir documentos, administración del conocimiento.

6.6.1. Algunos términos en uso.

CSCW es el acrónimo de Computer Supported Collaborative Working, Trabajo en Grupo Asistido por Ordenador. Se trata de un término utilizado principalmente en los círculos investigadores y académicos para definir el uso de ordenadores (y telecomunicaciones) por grupos de personas que trabajan conjuntamente. Los investigadores del CSCW estudian como la gente trabaja en grupos y como el ordenador puede ser utilizado para facilitar su trabajo.

Groupware es el término de mercado para los productos utilizados en el trabajo en grupo. Así, Groupware es el conjunto de tecnologías utilizadas en el CSCW –Trabajo en Grupo Asistido por Ordenador– y diseñadas al efecto.

Staffware es otro término de mercado utilizado para describir los productos que dan soporte a procedimientos comerciales. puede utilizarse para crear un modelo informático de los diferentes estadios del proceso, para que el sistema proporcione a cada persona implicada la información apropiada en el momento adecuado, a medida que la reclamación avance en su tramitación.

¿Hay alguna diferencia entre el Trabajo en Grupo Asistido por Ordenador (CSCW) y el Groupware? La forma más sencilla para responder es decir que Groupware es la tecnología y CSCW es la actividad y los métodos y prácticas.

¿Hay alguna diferencia entre Groupware y Staffware? Staffware y Groupware utilizan tecnologías similares, la principal diferencia es que el Staffware está destinado a soportar procedimientos definidos y planificados de antemano mientras que el Groupware soporta la interacción entre un grupo de gente independientemente del tipo de tarea que estén llevando a cabo.

¿Hay diferencia entre el CSCW (Trabajo en Grupo Asistido por Ordenador) y el Teletrabajo? Teletrabajar simplemente significa utilizar la tecnología para permitir una disociación de trabajo y trabajador respecto a una localización concreta. Un teletrabajador puede utilizar Groupware o Staffware o puede solamente usar el teléfono.

6.6.2. La "socialización" de los sistemas de colaboración.

Las características de una aplicación de colaboración basada en web, la hacen idónea para soportar la implementación de equipos de trabajo distribuido, donde los miembros se encuentran en diferentes ciudades e incluso pueden pertenecer a distintas compañías.

Una plataforma web en esencia es centralizada, lo que hace posible que las aplicaciones en el cliente se actualicen de manera automática conforme se efectúan los cambios. Además, la independencia de plataforma hace que puedan ser consultadas desde cualquier tipo de PC o estación de trabajo.

Uno de los retos más relevantes para estas plataformas (web-based), y en general para el software de colaboración, es lograr que los usuarios interactúen con el sitio y éste se constituya en su principal canal de comunicación. Muchos hemos visto infinidad de proyectos de intranet/extranet que, con la intención de unir a las personas, se "congelan" cuando nadie aporta contenido.

Gradualmente, la plataforma se va desactualizando y pierde su valor. ¿Cómo podemos evitar esto?

Aquí, cuatro ideas:

- Los espacios no deben limitarse a soportar solamente la comunicación formal que se da en el equipo.
- Cuando el equipo no puede tener reuniones frecuentes, la plataforma de colaboración podría ser el único elemento que lo mantenga unido y enfocado.
- El sentido de comunidad se fortalece cuando los usuarios ven en la plataforma un espacio propio y de interacción con sus compañeros.
- Por último, se debe cuidar la actualización de los contenidos, lo cual se puede enriquecer si se aportan materiales externos. El hecho de que exista contenido actualizado y variado motiva a los usuarios a verificar continuamente la plataforma.

La ligazón entre groupware y web es una tendencia que prevalecerá en los próximos años. Aplicaciones como clientes de e-mail y navegadores están fusionándose paulatinamente, y a través de una sola interfaz podemos acceder a ambos servicios. El groupware no es la excepción. Todo esto nos lleva a pensar que en el futuro las barreras entre lo que es uno u otro servicio desaparecerá dando paso a una sola aplicación central de comunicación y acceso a