

UNA EXPERIENCIA PRÁCTICA SOBRE EL TELE- TRABAJO Y LAS NUEVAS FORMAS DE ORGANI- ZACIÓN EN LA EMPRESA: ATTIVA CONSULTORES, UNA ORGANIZACIÓN EN RED

MATEO MEJÍAS GONZÁLEZ.

Attiva Consultores, S.L.

CARLOS LUNA HUERTAS.

Attiva Consultores, S.L.

PAULA LUNA HUERTAS.

luna@cica.es. Universidad de Sevilla

ABSTRACT

El objetivo de esta comunicación es describir someramente un caso práctico de una empresa que ha adoptado la organización en red. Para ello empezaremos por presentar la empresa en cuestión, describiendo su actividad, estructura, funcionamiento, metodología de trabajo, etc., con objeto de crear una imagen global de la firma. A continuación describiremos su estructura en red y analizaremos los múltiples servicios que el grupo presta sustentados en las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

1. INTRODUCCION

La empresa ATTIVA CONSULTORES, ubicada en Sevilla y constituida hace unos once meses, está dedicada a la prestación de diversos servicios: asesoría integral de empresas (asesoría fiscal, contable, jurídica, económica y laboral), gestión de proyectos de inversión y de I+D, formación, etc.

Actualmente, ATTIVA está constituyendo sociedades franquiciadas en diversas provincias andaluzas tales como Huelva, Córdoba y Cádiz, así como en la provincia de Badajoz. Existe también la intención de crear a más largo plazo otra sociedad franquiciada en Madrid.

Se pretende organizar el trabajo de tal forma que cada empresa franquiciada domine una especialidad respecto de los distintos tipos de servicios que se van a prestar, es decir, cada franquiciado debe dominar una materia concreta. Por ejemplo, en Huelva se establecerá la especialidad en temas de formación, FORCEM, cursos de F.P.O., etc. Al surgir clientes en Sevilla para temas de formación, ATTIVA Sevilla será la que trate con el cliente pero será ATTIVA Huelva la que realice el trabajo técnico. Es decir, este ejemplo nos muestra la necesidad que va a surgir de estar en comunicación constante la empresa franquiciadora con sus franquiciados. Es por ello por lo que el GRUPO ATTIVA necesita de la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicaciones y, fundamentalmente, de todas las tecnologías que constituyen el Teletrabajo, para la realización de trabajos técnicos y para las comunicaciones entre empresas.

Este grupo empresarial pretende adaptarse a una nueva arquitectura empresarial: "organización en red", que se caracteriza por el uso masivo de las nuevas tecnologías de la información en los procesos de negocio. De esta manera, el grupo quedará organizado en sistemas de constelaciones multifuncionales, coordinadas a través de una sólida red de aplicaciones telemáticas.

Sin duda, muchas de las tareas con o sin carácter administrativo se desarrollarán de forma remota por los empleados o profesionales, desde su domicilio, las dependencias del cliente o cualquier otra localización en la que se disponga de una conexión telefónica, en régimen de teletrabajo.

A continuación describiremos la infraestructura informática del grupo ATTIVA y los diversos servicios que se sustentan en ella.

2. INTRANET + EXTRANET: LA RED TCP/IP DEL GRUPO

Tanto las empresas franquiciadas como la empresa franquiciadora mantienen una red interna en sus oficinas. En cada centro provincial todos los PCs se encuentran conectados por una red TCP/IP, red Intranet del centro, que no es más que una red de área local que utiliza las mismas convenciones y protocolos, con las mismas características estructurales y de transmisión de datos

que la red de redes denominada Internet y diseñada a la medida de cada centro (Red de ordenadores Pentium con Windows 95, topología de red determinada,...)

Recordamos que a parte de que Internet es una red de redes, la diferencia fundamental entre Internet y una red Intranet es, desde el punto de vista del usuario, que la primera utiliza las líneas telefónicas para la transmisión de la información en cualquiera de sus formatos: gráficos, textos, sonido, imágenes, animaciones, vídeo; mientras que en una Intranet no se utiliza un módem (o RDSI) sino que se hace a través del puerto serie del ordenador o bien de una tarjeta de conexión entre ordenadores (tarjetas de red) según sea el caso.

Junto con el hardware, en las redes internas se dispondrá diversos programas para las diferentes aplicaciones: un servidor de páginas Web (páginas de hipertexto en formato html); un programa para ver páginas en formato de hipertexto (Microsoft Explorer); un programa de correo electrónico (Outlook Express o Microsoft Mail); un programa para la transferencia de Archivos (Cute-FTP y Microsoft Explorer) y un programa para videoconferencia y audioconferencia (Netmeeting y CuSeeMe), entre otros.

Si bien con la red Intranet, utilizaremos herramientas Web para establecer cualquier comunicación dentro del propio centro provincial, la unión de las redes de cada centro y la inclusión, siempre que cuenten con estas nuevas tecnologías de la información, de clientes, suministradores y profesionales por cuenta ajena que presten servicios puntualmente, constituirán la red Extranet (extended intranets) del grupo ATTIVA.

De esta manera, se puede acceder desde cada uno de los puestos a todos los demás ordenadores, tanto de la misma empresa franquiciada como de otras o de la propia franquiciadora, para compartir aplicaciones, archivos y documentos. Para ello, el usuario del PC utiliza una clave de seguridad que sólo él conocerá, pudiendo de esta forma consultar datos y todo tipo de información desde puestos remotos utilizando las típicas herramientas de la red: explorador Web, correo electrónico, transferencia de ficheros, grupos de noticias de la empresa. Además, desde cualquier punto se podrá ejecutar cualquier programa que se encuentra dentro de la Intranet, como por ejemplo el programa de contabilidad, el de facturación, el de nóminas, etc.

Con esta red privada se ayuda a potenciar el trabajo de los empleados, reduciendo el tiempo que se tarda en gestionar la información y principalmente el flujo de datos, utilizando para ello algunas aplicaciones específicas de groupware. Esto supone una mayor ventaja competitiva para el GRUPO ATTIVA, alcanzándose un mayor grado de conocimiento o know-how al reunir información relevante de empleados, suministradores, clientes y otras fuentes de interés. De tal manera, se puede utilizar dicha información para la comercialización de servicios puntuales en función de los cambios del mercado y de las necesidades del cliente, de forma más efectiva y económica que con otras he-

rramientas y tecnologías, acortando así los ciclos de desarrollo de productos y servicios.

Asimismo se podrán prestar servicios profesionales y personales de tipo interactivo a todos los miembros de la red, aumentando el grado de colaboración existente entre los miembros de la red. Como fruto de esta colaboración se conseguirán mejorar los servicios finales, lo que será sinónimo de mayor índice de cooperación, eficiencia y productividad para el grupo empresarial.

El grupo pretende disponer de páginas Web propias soportadas en el servidor web de la red, donde se detallen los servicios que el GRUPO ATTIVA presta a sus clientes, las distintas franquicias que ya existen, direcciones, teléfonos y personas de contacto, etc. Asimismo, se ofrecerá asesoramiento en algún tema determinado a través de e-mail o cualquier otra vía de comunicación, incluyéndose un apartado en las páginas en el que se publiquen las consultas más frecuentes y sus respuestas. También se utilizarán para recoger diversos datos de los usuarios y de sus consultas y sugerencias mediante formularios electrónicos, lo que permitirá ir engordando nuestra base de datos de clientes actuales y potenciales.

Del mismo modo, se pretende aparecer en otras páginas web a modo de publicidad, con objeto de disponer de varios links que puedan conducir a potenciales clientes hacia nuestra web.

Por otro lado, una de las aplicaciones que más importancia tiene para el grupo es la gestión de la Base de Datos del GRUPO ATTIVA, ya que en ella se ha de introducir continuamente información tal como datos relativos a empresas clientes y otras empresas, datos sobre los servicios prestados y las gestiones realizadas a los clientes hechas por cada empleado, etc. En un futuro próximo se encontrará ubicada en el servidor de la empresa franquiciadora y accesible a la red Intranet vía CGI (Common Gateway Interface), para que puedan acceder todos los miembros del GRUPO ATTIVA desde sus correspondientes puestos.

Somos conscientes de la necesidad de salvaguardar nuestro sistema de información corporativo ante la mirada de intrusos, de ahí que utilizamos las últimas versiones de software de red, que suelen tener solucionados los últimos problemas de seguridad. Al mismo tiempo hemos cuidado la seguridad interna, implantando sistemas de claves de acceso configurados para permitir acceder con diferentes niveles de acceso según persona y cargo, es decir, establecer una serie de privilegios del sistema y de objetos.

Además, como seguridad hacia el exterior, también se establecerán diferentes niveles de acceso mediante el uso de passwords o números de identificación de usuarios y diferentes niveles de acceso a la información, como pueden ser bases de datos de la compañía o los catálogos on-line vía Internet de servicios. Y por último instalaremos un cortafuegos (firewall), en principio por software, que bloquee el tráfico no deseado de Internet y fundamentalmente, sirva de protector de la base de datos antes mencionada.

3. MENSAJERÍA ELECTRÓNICA: EL CORREO ELECTRÓNICO

El correo electrónico es utilizado por la empresa franquiciadora y las franquiciadas para comunicación interna, envío de memorándums, mensajes personales, aviso de reuniones, así como para el envío de archivos informáticos completos tales como documentos, expedientes, cartas, archivos comprimidos, pequeñas bases de datos, modelos y plantillas, etc.

Este servicio es un elemento de trabajo imprescindible para el desarrollo diario de las actividades de la empresa (por ejemplo, para distribuir mailings (correos) electrónicos en masa a clientes y posibles clientes, para escribir una nota de prensa electrónica y enviarla a una lista de periodistas, etc.), además de suponer un método eficaz, rápido, cómodo y económico. Es de resaltar esta última característica, ya que si tenemos en cuenta el precio de un envío por mensajería y el de un envío por correo postal vemos que existe un ahorro bastante importante en cuanto a los costes producidos:



11-12 Ptas.



35 Ptas.



1.000 Ptas. aprox.

Debido al método de archivo usado por la empresa franquiciadora respecto a los expedientes de clientes de empresas franquiciadas, el uso del correo electrónico es bastante usual, ya que estos expedientes se han de enviar por este cauce para su posterior grabación en su correspondiente unidad CD-ROM mediante una regrabadora disponible para dichas funciones, quedando uno o varios CD-ROMs para cada empresa franquiciada, dentro de los cuales se van almacenando los expedientes en las correspondientes carpetas de cada cliente.

El correo electrónico es también el medio de acceso a los foros de discusión, grupos de noticias, tableros de anuncios y bases de datos remotas que la empresa suele utilizar para adquirir y difundir información, en el marco de su estrategia comercial o de comunicación.

4. AUDIOCONFERENCIA Y VIDEOCONFERENCIA

Otros medios de comunicación utilizados en ATTIVA son el sistema de Audioconferencia y Videoconferencia. Aunque en la actualidad su uso aún no está tan extendido como el correo electrónico, si se emplea en ocasiones

cuando ha de existir una comunicación verbal y visual entre las empresas o bien con algún cliente que dispone de este tipo de comunicaciones y precisa de este medio para realizar una reunión informal sin tener que recurrir a desplazamientos que supongan un coste en tiempo y dinero.

Supongamos que varias personas de centros provinciales diferentes están implicadas en la elaboración de un informe que tiene que presentar una de ellas. Dichas personas podrían establecer una videoconferencia a través de la Intranet del centro sin moverse de sus despachos. Bastaría con ejecutar el programa Netmeeting en los ordenadores de cada uno de ellos, y mediante una llamada a la dirección IP del equipo correspondiente se establecería la comunicación.

Tampoco sería necesario que todos tuvieran cámara de vídeo, los demás podrían participar hablando por el micrófono o mediante la ventana de Chat y simultáneamente estar redactando y diseñando el citado informe, para ello bastaría que todos dispusieran en sus ordenadores de, por ejemplo, el mismo procesador de textos, uno de ellos lo arrancaría e iría escribiendo y los demás podría ir haciendo modificaciones o aportaciones a medida que se va escribiendo, ya que lo irían viendo en la pantalla de sus ordenadores. Lo mismo se podría hacer con cualquier otra aplicación informática (un programa de dibujo, autoedición, diseño de páginas web, etc.)

En un futuro próximo se pretende utilizar estos sistemas para mantener la formación continuada de los empleados sin necesidad de relevarlos temporalmente de sus tareas para la realización de cursos centralizados así como gestionar programas de formación específicos para nuestros clientes (Teleformación)

Con relación a la videoconferencia diremos que puesto que la velocidad de transmisión de datos a través de Internet no es muy buena, no es una opción viable en estos momentos, pero no dudamos que en un futuro próximo pueda ser solventado el problema. Una solución que dependería de la empresa, pero que no está aún a su alcance es la de utilizar conexiones punto a punto para la red Extranet con cables de fibra óptica, los cuales tienen la virtud de aumentar la velocidad de transmisión, salvando de alguna manera este problema. Otra forma sería contratar algún servicio de conexión a una red de fibra óptica. En estos momentos solo Telefónica España ofrece este tipo de servicio, pero con un coste del mantenimiento de la línea muy elevado.