

Seminario 1

Conferencia 1:

Guillermo Santos Calderon

Empresa 2.0: La empresa del futuro

Hablando del 2036, las empresas tienen que cambiar apalancadas todas en las nuevas tecnologías, y no en las que hay hoy sino en las que vienen; esta conferencia se basa en lo que es la nueva versión de internet que se llama web 2.0, por eso la presentación se llama empresa web 2.0, una empresa soportada en tecnologías digitales y podríamos decir que esto tiene vigencia, si acaso, 1, 2, 3 años en el futuro, porque suceden, ocurren y nacen tecnologías que hacen que todo cambie.

Web 2.0 es algo que es importante que entiendan cómo no solamente afecta a las personas para bien o para mal, porque ya vimos el crimen de esta niña en Bogotá, porque hizo amistad con unos delincuentes vía *Facebook*; el web 1.0 se trataba de tener páginas de información y de personas, el web 2.0 es personas, es comunidad; yo diría que la característica más importante del web 2.0 es que no es un internet de *push*, es decir, de venga le informo, sino de venga le informo y le invito a participar, es un internet totalmente participativo que se compone de muchos elementos, como podemos ver en la presentación.

Ahora lo importante es ver como web 2.0 ayuda a las empresas; la tecnología se compone de movilidad, de internet *perce*, o sea http, información geo espacial referenciada, verdadera multimedia, servicios web y toda la capacidad integracional de la tecnología; la generación digital, esas van a ser las cosas del futuro, los que tenemos hijos menores sabemos que ellos tienen un *ship* diferente, ellos hacen tareas, chatean con los amigos, ven televisión, hablan por teléfono, casi al tiempo, multiprocesan; en una entrevista que le hice al director de una revista norteamericana llamada *Fast Company*, revista orientada al recurso humano de estas nuevas empresas 2.0, él me contaba que alguna vez tuvo una vacante y entrevistando gente tuvo a un gerente de IBM exitoso y el otro candidato era un muchacho de 25 años, quebrado 8 veces, y contrató al quebrado porque es el tipo que una empresa 2.0 necesita; muchos gerentes de compañía dicen que no van a permitir que sus empleados usen 2.0, un muchacho creativo, recién graduado de la universidad, se le quita el 2.0 y se va para otra compañía, porque el *ship* de ellos es totalmente diferente.

Es una generación digital que va a cambiar el futuro, sin duda, la gran pregunta es: estamos listos o vamos a seguir con las reglas de compañías tradicionales.

El otro componente es la revolución social y es algo muy importante; el que no entienda que hay comunidades virtuales, como *facebook*, *my space*, estuve en una conferencia donde oí a los directores de revistas muy reconocidas diciendo que los *blocks* como no tenían editores ni conectores no eran periodismo serio, una persona que piense así está totalmente *out*, y si no se abre va a llegar un periodista que va a ser más de comunidad, de revolución social en internet que la va a arrollar.

Acabo de ver una publicación en El tiempo de cómo unos mensajes por *twitter*, revolución, red social, hicieron que el Senado de la Ciudad de México negara la aprobación de una Ley que aprobaba un 3% de un gravamen para el auxilio de telecomunicaciones, todo por *twitter*; entonces, le digo a las entidades del gobierno que el que no sepa que por *twitter* le va a llegar un mensaje contundente, se va a estrellar contra una realidad que lo va a arrollar, de pronto no hoy ni mañana, pero sí pasado mañana.

Ejemplos de estas redes sociales por internet: MTV comparada con *My space*; la Enciclopedia Británica versus *Wikipedia*, que es una enciclopedia totalmente comunitaria; *Consumer reports*, una revista muy interesante norteamericana, versus *e opinions.com* que es un sitio de internet donde la gente que compra deja sus opiniones; ahí están los resultados de no entender la revolución social, son empresas con paradigmas tradicionales que no funcionan.

El tercer ingrediente es la revolución económica, las empresas digitales importantes; el que todavía crea que el futuro está en comprar unos DVD's, instalar el *software* y pagar mantenimiento por una nueva versión, cuando hay servicios que son gratis o que se prestan en La nube, este es un concepto donde uno puede acceder a servicios como la luz, en la nube se carga de todo y usted paga un mensual o por usuario por ese servicio de La nube.

Steven ... dijo hace 15 años: el poder de computación va a estar en la nube, en internet.

Hay algunos ejemplos de servicios en la nube gratis: usted puede usar planillas de Excel procesador de palabras, *Windows live*, es otra comunidad gratis.

Kevin Keys escribió un libro que se llama "Diez reglas para nueva economía" y en una de las reglas decía que no hay nada peor para una empresa que quiera meterse en la nueva economía, y en el mundo que se quiere con internet, que ser exitoso; porque cuando a usted le dicen que tiene que destruir todo lo que aprendió en la vieja economía y volver a construir para ser exitoso en la nueva economía, el presidente de esa compañía le va a decir usted está loco; él dice en esa regla que la compañía para hacer la transición entre economía vieja y economía nueva tiene que nombrar un "gerente destructor" que ayude a destruir los paradigmas antiguos, que lo baje de la nube y le ayude a construir los paradigmas nuevos para subirse a otra nube.

Basado en estos cuatro ejes, que son los que construyen esta nueva revolución de internet, nació la empresa web 2.0; venimos de una empresa tradicional donde se creía que hacer todo era el éxito, no creían que otro podía hacer mejor nada de lo que uno necesitaba; después vino la empresa extendida en la que se pensó si yo fabrico televisores porque tengo que hacer las cajas para empacarlos, pero todavía les costaba trabajo ceder y enfocarse en su negocio; después llegaron los que entendieron que internet era un sitio de negocios, Dell tenía solamente inventarios para 5 días, porque entendieron que el negocio estaba en que la gente personalizara y con base en esa orden disparaba los pedidos de los componentes a los fabricantes, se demoraban en llegar 10 días, para así fabricar el computador, no tienen inventarios sino para vender los más populares; y ahora vinieron las que entienden que el éxito de las compañías está en abrirse, en entender que por exitoso que uno sea no se las sabe todas, que la comunidad que está afuera se las sabe más.

O sea cuatro principios. Lo primero es que hay que mirar lo que otros están haciendo, hay que aprender de los otros, hay que abrir la compañía, obviamente protegiendo la propiedad intelectual.

Veamos un ejemplo real de alguien que dijo yo debo compartir mis secretos, debo ser global, donde la gente y la comunidad sabe más que todos mis expertos: **Gold fort** una compañía minera de Canadá que estaba quebrando, encerró a todos los expertos a pensar pero no encontraron más minas, entonces se publicó toda la información en internet y se ofreció una recompensa para el que encontrara minas de oro, como resultado 1000 profesionales de 50 países les contestaron, encontraron 110 sitios, vendieron 8 millones de onzas de oro, por un valor de 3000 millones de dólares, y la empresa paso de una valoración de 90 millones de dólares a 10 billones (el billón americano son 1000 millones); este es un ejemplo clarísimo, se pasó de una compañía en quiebra a una compañía exitosa.

Hay muchas compañías que están entendiendo que ubicar un sitio en internet para recoger ideas de la comunidad para ayudar a sus productos es lo mejor que pueden hacer, y han sido muy exitosas; Dell tiene una página donde recoge todas la ideas de la comunidad y les permite opinar sobre sus productos, con mucho éxito.

Esto porqué no lo puede hacer el Estado; porqué no puede someter todos los productos, servicios, trámites que tiene a opinión de la comunidad para mejorar; BPM es algo en lo que el Estado se puede apalancar mucho más, no es un *software*, traduce *Bussines Process Managment*, administración de los procesos de negocio; si el Estado sometiera a tecnología BPM todos sus procesos le cambiaria la cara; yo hice un levantamiento de BPM en una empresa muy exitosa donde para vender un producto, desde la preventa hasta la postventa, había que hacer 113 pasos de los cuales 67 no agregaban valor. Habría podido eliminar 67 actividades y ese proceso mejorado someterlo a BPM que lo que permite es simular los procesos, quiero cambiar este paso por éste, voy a simularlo y ver qué pasa con los indicadores de proceso, con los semáforos, entonces uno puede de

esta manera administrar los procesos; he hablado con muchos gerentes de compañías que van a montar SAP, por ejemplo, que creen que el *software* es el proceso y están totalmente equivocados, el proceso del negocio no tiene nada que ver con el *software* que lo apalanca, y algunas compañías que en un proceso tan complejo como el de ventas pueden tener varios programas para aplicarlo tienen varias ventanas, BPM elimina esta cotidianidad y lo convierte en una sola ventana, en el Estado ocurre mucho esto tiene varios *software* y varias ventanas y pasa una cosa muy complicada y es que la información genera importancia, yo creo que Colombia es uno de los pocos países que tiene 3 AFIS, que es un *software* de reconocimiento personal donde uno pone la huella y saben todo de uno (lo tienen la Registraduría, la Policía y el D.A.S.); porqué tengo que estar en tres AFIS, lo peor es que no se comparten la información, si se actualiza una información en la base de datos de la empresa de energía de Bogotá, ya se desactualizó en todas las demás bases de datos donde estoy; con BPM se puede hacer que si yo cambio mi dirección en alguna base de datos se cambie en todas las bases de datos del Estado.

El tema de seguridad informática que yo pienso que tampoco es algo que el Estado maneja muy formalmente, tengo ejemplos recientes, no hay mucho rigor en el cambio de pasaportes, un pasaporte de un funcionario público que maneja información confidencial debe cambiarse, si no mensualmente, quincenalmente.

Aquí vamos a ver reflejadas las cuatro áreas que tiene una compañía: una, la teoría de los *.com*, de los portales de internet que no se pueden descuidar, yo conocí el caso de una empresa que tenía muchos portales y tenía mal configurada la seguridad entonces los portales estaban en un *Outsourcing*, con la conexión de la red componente por ahí; el siguiente, los contratos con terceros, si alguien va a acceder mis bases de datos yo quiero manejarle la seguridad y saber cuáles son las reglas para que pueda entrar a mis bases de datos; toda la operación interna de tecnología, si yo tengo servidores de correo en la compañía tengo que mirar esos datos, esa seguridad; y la de los usuarios, se tienen bloqueados los puertos USB, pero tiene correo *hotmail* habilitado y puede sacar lo que se le dé la gana.

Otro tema de seguridad, yo he escrito mucho sobre esto que se llama Ingeniería Social, que es la manipulación de la persona para obtener beneficios; en el 2006 y 2008 traje al *hacker* más famoso del mundo, que ahora es conferencista de seguridad informática, se llama Kevin ... él escribió un libro sobre Ingeniería Social: un señor quería penetrar la red de un banco, investigó y sabía que un día el gerente iba a llegar tarde, el señor llegó, se reportó con la recepcionista y se sentó a esperar al gerente, a la media hora se paró y dejó caer un billete al frente de la señorita, camino un rato, y le dijo que había un billete que lo guardara porque alguien seguramente vendría a reclamarlo, se ganó la confianza de la recepcionista, él ya había investigado que había un salón con una conexión a internet, y a la media hora le dijo a la señorita que tenía que revisar unas cosas en internet que si le podía prestar el salón que estaba desocupado, el señor le clavó un conector *wi fi* a la conexión de internet, salió y se sentó en frente al salón, ya por fuera, se conectó vía *wi fi* a la red informática y violó la red. Ingeniería Social,

es un término técnico que está escrito en libros, y ahí no importa la plata que le invierten a la seguridad porque la seguridad empieza en las personas y termina con las personas.

Comercio electrónico, no es vender productos es vender servicios; ejemplo, compro un computador y si hay algún error lo detectaré en el momento en que me va a fallar, si lo compro por internet cuando vuelva, además de darme la bienvenida, me van a decir este computador que usted compró se le reportaron algunas fallas y el arreglo es éste; entonces, qué compré: un computador o un servicio, uno tiene información de todo lado sobre ese producto, qué opinaron los que lo compraron, empezamos a ver la comunidad alrededor del servicio y se habla de que yo consumo pero también ayudo en la venta, porque resulta que yo lo comento y eso lo va a ver el próximo que compre el producto, y no me pagan nada, al contrario me cobran por lo que compré.

Entonces ya se está perdiendo esa división entre producto y servicio; la cadena de valor cambió totalmente, hoy en día primero le pregunto a la gente qué quieren, usando todas las herramientas de comunidad, y elaboro la cadena de valor.

El poder de la compra en las empresas tradicionales lo tiene la empresa, yo tengo que esperar a que me atiendan, bien o mal, mientras que en internet yo tengo 24 horas, con la ventaja de que si me atienden mal estoy a un clic de distancia de la competencia.

Creo que el Estado también puede utilizar el mercadeo viral para vender imagen, mercado viral es todo aquel que se hace utilizando las redes sociales, que se propaga como un virus, exponencialmente, yo le mando un correo a 6 personas y cada una de éstas a 6 más; por eso lo que se llama publicidad BTL, que es diferente de los impresos y avisos en la radio y televisión, está creciendo mucho versus un crecimiento muy moderado de la publicidad tradicional.

Obviamente tiene que ser un mercadeo interesante....