



www.anew.com.ve

CONOCIMIENTO CONECTADO – CONECTAR LA INTELIGENCIA DE LA EMPRESA EN TIEMPO REAL

Ohayon-Dekel

El conocimiento hace uso de hechos, conceptos, experiencias y know-how de un colectivo y requiere un intercambio constante entre los miembros del grupo. Proporciona el contexto de como piensan las personas. El conocimiento no sólo es información. Cuando está conectado – disponible para un sistema, por ejemplo – y es accesible rápida y ampliamente, el conocimiento llega a ser extremadamente útil y se puede transformar en oportunidades verdaderas.

Se debe hacer notar que hay diferentes tipos de conocimiento: conocimiento estructurado y conocimiento tácito. Es un hecho ampliamente aceptado por la comunidad de analistas que sólo el 20% del conocimiento de algunas empresas es conocimiento estructurado – en el que se basan los

procesos del negocio para funcionar adecuadamente. Se puede codificar, almacenar y mantener en bases de datos o en otros medios para que accedan las personas.

Al contrario del conocimiento estructurado, el conocimiento tácito es el conocimiento que las personas tienen en sus mentes o que mantienen en sus propios entornos personales y por ello es más difícil de acceder. Su transferencia requiere el contacto personal. Como se ha comprobado que el conocimiento tácito es vital para la innovación y aumenta la eficiencia de los procesos, es importante para la empresa recogerlo y compartirlo.

Empresa 2.0

Los métodos para desarrollar conocimiento colectivo y compartido

entre empleados están cambiando por numerosas razones:

- ✓ Las herramientas tradicionales (como e-mail para colaboración) consideradas revolucionarias cuando se inventaron, cada vez son menos eficientes debido al volumen de comunicaciones que los usuarios deben gestionar cada día.
- ✓ Los límites entre el estilo de vida personal y el profesional están difuminados. Colaboración, movilidad, consumerización, hiperconectividad y sostenibilidad ya forman parte de las prioridades de cada empresa.
- ✓ Los Millennials (los nacidos entre 1981 y 2001), también conocidos como Generación Y, están entrando en las empresas y incluso están llegando a puestos directivos. Están impulsando un cambio en las formas de uso de las tecnologías de comunicaciones.
- ✓ Las organizaciones se han dado cuenta que necesitan reclutar, desarrollar y mantener a los empleados proporcionándoles lugares de trabajo al estado-de-arte.

Por todas estas razones, las organizaciones están adoptando herramientas Web 2.0 como wikis, blogs y plataformas de redes sociales similares a las usadas por Facebook y YouTube. Conocidas ahora como soluciones de Empresa 2.0, estas herramientas dan a los empleados la capacidad de colaborar, intercambiar ideas, innovar mediante cadenas de discusión, formar parte del proceso final de toma de decisiones y de acceder a información anteriormente "oculta" o no formalizada. A medida que la información se hace más accesible, las personas que poseen diferentes tipos de información también se hacen más accesibles y se identifican como expertos en tópicos específicos. Entonces se convierte en una cuestión de buscar y encontrar la información y personas adecuadas.

Conocimiento conectado

No obstante, buscar y encontrar no siempre produce los resultados que buscan los empleados, lo cual puede ser frustrante. Aquí es donde el

"conocimiento conectado" – la idea de que la información y el conocimiento estén accesibles siempre y en cualquier lugar en cualquier dispositivo – se convierte en relevante e importante. Agrupando las soluciones de Empresa 2.0 antes descritas con comunicaciones colaboradoras en tiempo real (también conocidas como colaboración y comunicaciones unificadas) se transforma la simple información en conocimiento real ya que se convierte en realidad la comunicación con expertos en tiempo real. ¿Cómo? Tras identificar al experto o grupo de expertos, las herramientas de colaboración y comunicaciones unificadas integradas en plataformas de redes sociales permiten a los usuarios el clic-para-llamar, clic-para-chatear y clic-para-conferencia (audio, Web y vídeo), eligiendo medios basados en indicadores ricos en presencia. Además, los usuarios pueden grabar la llamada, la conversación de chat o la conferencia y convertirla en un nuevo documento que contiene el conocimiento de todos los participantes. Este nuevo documento puede entonces estar disponible a otras personas que tienen el mismo tipo de preguntas o problemas.

Latencia del negocio

El valor cada vez más se está dirigiendo por el conocimiento y el acceso a información. Cuando no tenemos acceso a la información correcta en el momento y lugar adecuado – y a través del dispositivo adecuado conectado a la persona adecuada – nuestras decisiones finales no son decisivas. Aquí es donde las empresas encuentran latencia del negocio; por ejemplo, operaciones lentas y largos periodos de tiempo entre identificación de un problema y su resolución. Al usar el conocimiento conectado (la integración de plataformas de redes sociales con herramientas de colaboración y comunicaciones unificadas), las empresas dan un gran paso hacia minimizar la latencia y en consecuencia maximizar la satisfacción del cliente. El conocimiento conectado también mejora la eficiencia y agilidad de las interacciones de la empresa con clientes, socios y proveedores. Mejora las conexiones entre empleados y sus pares y acelera la innovación. Además,

reduce el coste de crear "empresas dinámicas" en el actual panorama actual de los negocios, proporcionando una importante ventaja competitiva.

Conectar el conocimiento para salvar vidas

Una de las mejores ilustraciones del poder del conocimiento conectado se encuentra en el sector de la asistencia sanitaria. Alcatel-Lucent está desplegando una solución total con uno de sus socios, un proveedor líder de asistencia sanitaria global, para conectar EMS (servicios médicos de emergencia) con conocimientos y recursos médicos críticos en el hospital.

Comunicaciones IP inalámbricas súper rápidas con gran ancho de banda y aplicaciones de colaboración basadas en SIP permiten a los equipos EMS intercambiar importantes ficheros (tales como fotografías, vídeo en directo e imágenes médicas), preparar el tratamiento sobre VoIP móvil y ganar minutos vitales en el tratamiento precoz de los pacientes. Provisto con información recibida desde el punto de atención, el personal del hospital puede tomar mejores decisiones y ayudar directamente, no sólo los recursos médicos adecuados, sino también con servicios de bomberos, policía y equipos de sustancias tóxicas. El encaminamiento inteligente de llamadas, junto con información de posición y presencia, ayuda a localizar a especialistas médicos inmediatamente, dando a los socorristas acceso directo a los expertos y permitiendo la colaboración en tiempo real entre profesionales de asistencia médica altamente cualificados.

En cualquier situación, conectar el conocimiento en tiempo real y desde cualquier posición se traduce en una mejor gestión de los recursos, en un tiempo reducido de acción y en ahorros en costes. En la asistencia sanitaria, ello también se traduce en salvar vidas.

Aprovechar el conocimiento conectado

El conocimiento conectado da a la empresa una potente ventaja competitiva. Además de impulsar las ganancias al luchar contra la latencia y al mejorar la eficiencia, también fortalece las relaciones entre los empleados y sus pares y entre las empresas y sus clientes y socios. La construcción de comunidades de intereses internos y externos ayuda a eliminar barreras y facilita el trabajo diario, haciendo el intercambio de información más eficiente y menos jerárquica.

Como parte de la visión de la empresa dinámica, Alcatel-Lucent está creando asociaciones con plataformas de redes sociales para integrar las funciones de colaboración y comunicaciones unificadas para empresas. Como innovadora en la industria, Alcatel-Lucent está marcando el camino para permitir herramientas de Empresa 2.0 con herramientas de colaboración y comunicaciones unificadas con un simple conector (ServiciosWeb), facilitando el conocimiento conectado para empresas.

Fuente: Alcatel - Lucent

Annie Ohayon-Dekel es directora de desarrollo de negocio estratégico de la división de soluciones de empresa de Alcatel-Lucent, Colombes.

ANEWNOTICIAS
Caracas - Venezuela

