

Nuevas Herramientas de Gestión Empresarial

Enrique Dans

<http://www.enriquedans.com>



Instituto
de Empresa



Atribución 2.0

Usted es libre de:

- copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra
- hacer obras derivadas
- hacer un uso comercial de esta obra

Bajo las condiciones siguientes:



Reconocimiento. Debe reconocer y citar al autor original.

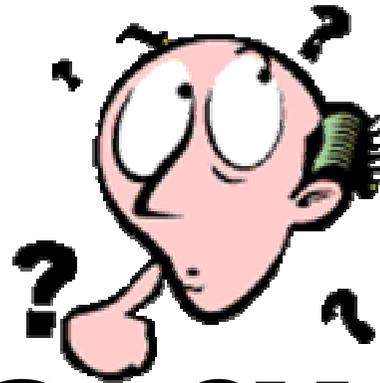
- Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra.
- alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor.

Los derechos derivados de usos legítimos u otras limitaciones no se ven afectados por lo anterior.

Esto es un resumen legible por humanos del texto legal ([la licencia completa](#)).

[Advertencia](#)

¿¿Nuevas Herramientas de Gestión Empresarial??



¿Y eso que es?

Foro Empresa 2004
Zaragoza, 3 de Noviembre

¿ERP?
¿BPR?
¿CRM?
¿KM?
¿66?



Instituto
de Empresa

Entre Dans



El último grito en herramientas de gestión empresarial:

Las PERSONAS...



“Markets are conversations”

The Cluetrain Manifesto

Abril, 1999

<http://www.cluetrain.com>



¿Os habéis dado cuenta?

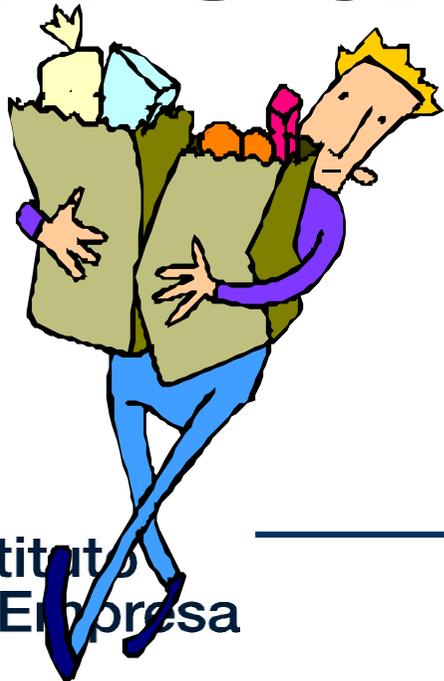
¡¡Estamos rodeados de gente!!



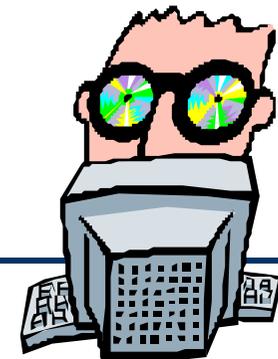
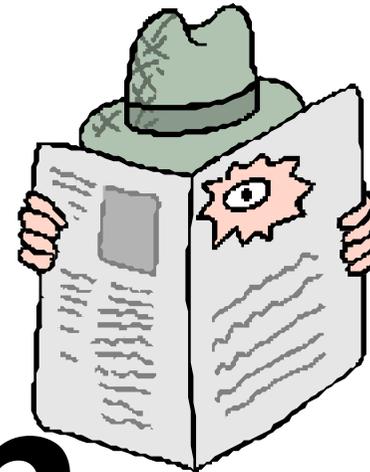
Algunos trabajan con nosotros...



Otros compran nuestros productos...

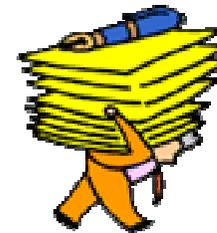


Otros simplemente nos observan...



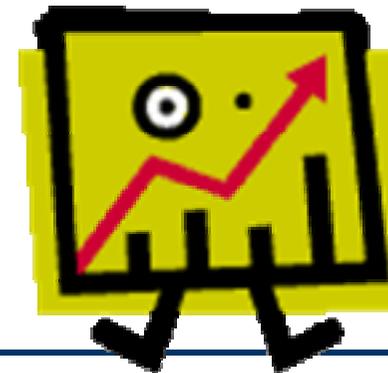
Durante demasiado tiempo, hemos creído...

- Que las personas son “recursos humanos”



Durante demasiado tiempo, hemos creído...

- Que los mercados son sectores demográficos, y no personas



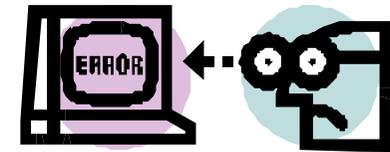
Durante demasiado tiempo, hemos creído...

- Que a las personas se les habla con vacía retórica corporativa, RRPP, misiones visiones y folletos



Un ejemplo reciente (de la semana pasada):

- Una persona comenta en su página un problema derivado del uso de la Web de una compañía
- Alguien alerta a la compañía
- Una persona de la compañía intenta reaccionar
- ¿Reacciones?



¿Qué ha pasado?

羅省華美歷史博物館之友近況

自從洛杉磯市立歷史公園和華美僑社合力籌建羅省華美歷史博物館至今已六年。其間廣獲各界支持，但因政府行政上的耽擱，籌劃工作一度延緩。值得可喜的是今年五月市政府通過一項極具歷史意義的法案。該法案除設立一專門機構管理市立歷史公園外，並明令在該公園成立華美歷史博物館。這都是多年來僑界各方支持的結果。其中呂國芳會長、南加州華人歷史學會歷任會長甘啓凡和馬道明等加上中華會館、羅省同源會、南加州華美律師協會的積極游說新任市議員賀南德斯促成該法案的通過。這也表示市政府無法否認華人社區對洛杉磯的貢獻。

一年多來博物館之友籌辦多項活動，其中包括在四季大飯店舉行的籌款晚宴、黃宗露攝影大師圖片展覽和保存天然堂中藥舖。

籌款晚宴係於一九九零年十一月九日舉行。到會貴賓有州務卿余江月桂，州議員露西亞羅有勃，好萊塢名演員郭露如壽等。會中呂會長除向各界支持者道謝外，並特別表揚十位主要創始贊助者。包括五個商團及社團、岡州會館、國泰銀行、華美聯邦銀行、華美歷史博物館之友及中興儲蓄銀行。

對熱心夫婦的鼎力支持，當晚籌得十萬美元。該晚頒發的勳章，到會許偉斌先生精心設計。來賓在樂隊的伴奏中紛紛起舞。

一年多前在華埠的「四馬」所在建築物即將拆除，決定停業。博物館負責人黃宗露先生，經南加州華人歷史學會特別商量和協議後，將該建築物買下，供作博物館之用。其間張明千大夫及夫人為解說該店歷史及藥材用途鼎力協助，加上十餘位義務人員的合作使這項保存工作得以順利進行。

今年初博物館之友為慶祝中國農曆新年，特在華埠安安商場提供黃宗露攝影大師生平成就圖片展覽。黃先生係金像獎二度得主。不僅為華人爭光，對電影界的貢獻非凡。在兩星期展期中吸引了一千六百多位訪客。對於展覽設計及影片內容讚許有加，使得所有籌備展覽工作人員倍感興奮。

博物館的籌備工作有賴義務人員的支持。年前譚強曾先生因熱心協助，榮獲市長布萊德雷親自頒贈一九九一年度義務人員獎。許多工作如翻譯舊文件，修護古物，研究史事，都需社區人士予以合作。博物館之友誠懇的邀請您來參予建設南加州第一所華美歷史博物館的重任。

¿Cómo nos “habla” el mercado?

Foro Empresa 2004
Zaragoza, 3 de Noviembre

- A través de canales de comunicación



¿Cómo nos “habla” el mercado?

Foro Empresa 2004
Zaragoza, 3 de Noviembre

- A través de medios de comunicación



¿Cómo nos “habla” el mercado?

Foro Empresa 2004
Zaragoza, 3 de Noviembre

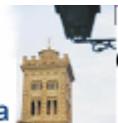
- A través de “otros medios”: la blogosfera y “el mundo ahí fuera”



TEXTO C ASI DIARIO
WWW.GISTAIN.NET

BITACORA ciudadana

Otra visión de Zaragoza



Instituto
de Empresa

Enrique Dans



¿Cuántas fuentes consultáis en un día normal?



- ¿Un diario nacional? ¿Dos? ¿Uno local? ¿Uno económico? ¿Uno deportivo (en el bar)? ¿Alguno en Internet?
- ¿El telediario de por la mañana? ¿El de la noche?
- ¿La radio?



¿Qué falta ahí? ¿Qué os estáis perdiendo? ¿Cómo es de importante?

- Internet ha dado voz a las personas
- Algunas de esas personas son vuestros trabajadores, vuestros clientes, vuestra competencia, vuestros críticos...
- ¿Te vas a quedar sin oírlos?



Académicamente, ¿qué ha cambiado?

Foro Empresa 2004
Zaragoza, 3 de Noviembre

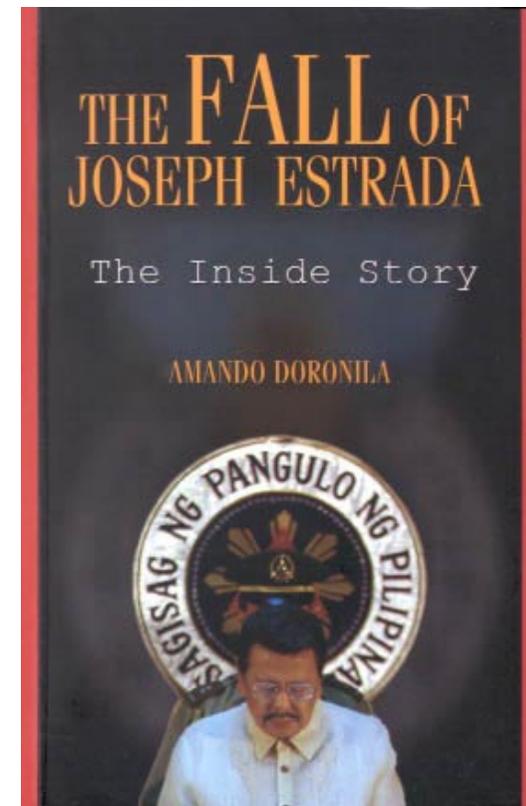
- **Costes de producción**
 - Producir contenidos en la red está prácticamente al alcance de cualquiera
- **Costes de transacción y comunicación**
 - Esos contenidos pueden dar la vuelta al mundo en menos de un segundo
- **Costes de distribución y búsqueda**
 - Las implicaciones para quien distribuye productos susceptibles de ser digitalizados son enormes



Algunos ejemplos de su importancia...

Foro Empresa 2004
Zaragoza, 3 de Noviembre

- Preguntadle a Joseph Estrada...



Algunos ejemplos de su importancia...

Foro Empresa 2004
Zaragoza, 3 de Noviembre

- Preguntadle a El País y su campaña publicitaria...



Un día da para mucho.

Imagínese lo que puede suceder en tres meses.

Ahora, si se suscribe a **EL PAIS.es** antes del **8 de Octubre**, le regalamos **tres meses gratis**.

En **ELPAIS.es** encontrará **toda la actualidad** al minuto, **información analizada** desde todas las perspectivas, noticias de **última hora**, **más de 1.300.000 artículos** publicados desde 1976, **animaciones multimedia** exclusivas y algunas de las **mejores firmas** de nuestro país.

Suscríbese ahora a **EL PAIS.es** y disfrute de **3 meses de noticias gratis**.

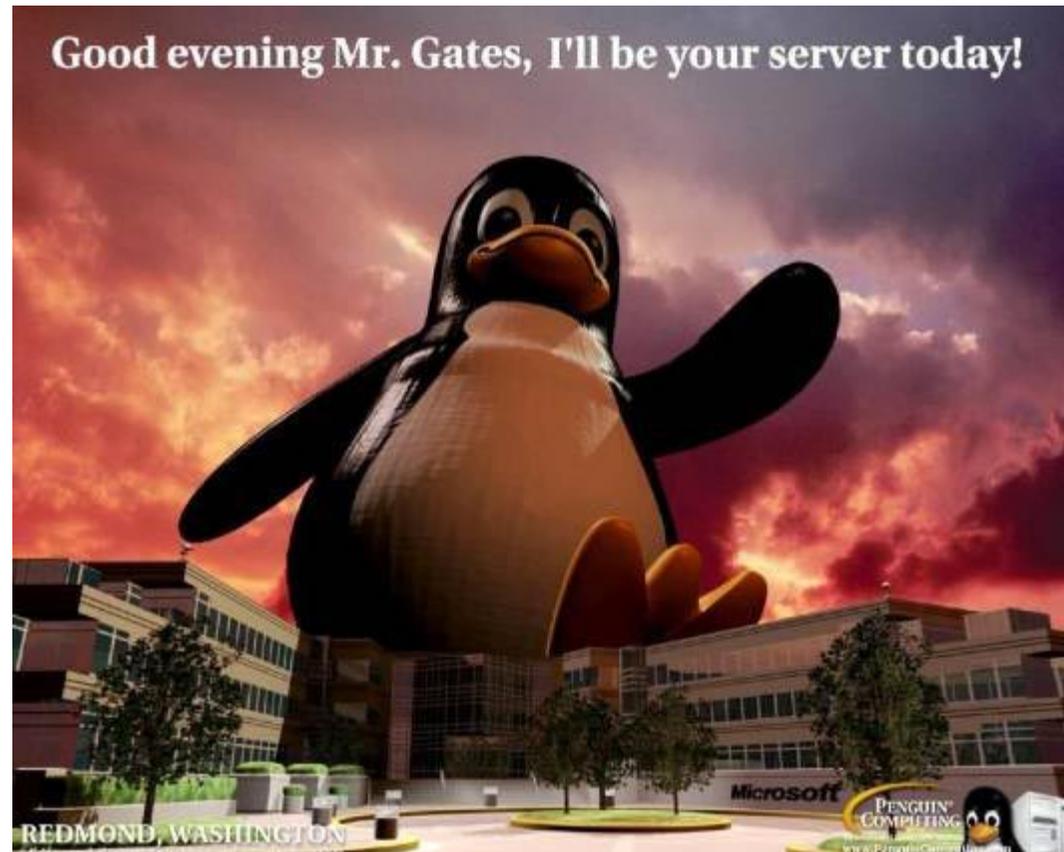
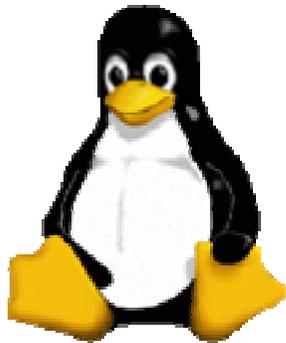
* Suscripción trimestral gratuita en la primera contratación. PVP 80€. Esta promoción no es acumulable con otras ofertas de ELPAIS.es. Promoción válida del 8 de Septiembre al 8 de Octubre de 2004. No pueden acogerse a esta promoción las personas ya suscritas a ELPAIS.es en su modalidad de pago. Sólo para suscripciones particulares.

EL PAIS.es
Entre en el club de los mejor informados

Algunos ejemplos de su importancia...

Foro Empresa 2004
Zaragoza, 3 de Noviembre

- Preguntadle a Microsoft...



Algunos ejemplos de su importancia...

Foro Empresa 2004
Zaragoza, 3 de Noviembre

- Preguntadle a Decca, BMG, Zomba, SGAE, RIAA, MPAA, Ariola, Warner Music, Columbia, Sony Music, Arista, Atlantic, Capitol Records, Verve, Virgin, Island, Elektra, Epic, Polydor, WEA, Universal, MGM...



Dos posibilidades:



1 Ignorar el cambio



2 Intentar entender el
cambio

¿Cómo intentar entender el nuevo ecosistema empresarial?

Estando AL LORO



¿Y me quieres explicar
cómo *#!≈∫↓&* se hace para
estar al loro de tres
periódicos españoles, dos
locales, cuatro extranjeros,
cinco revistas, nueve
newsletters, veintitantos
blogs y dos chistes???????



Fácil: Con anfetaminas

**¡¡¡No,
hombre...
de esas
NO!!!**

Anfetaminas sí... pero electrónicas

(tienen menos efectos secundarios)

Foro Empresa 2004
Zaragoza, 3 de Noviembre



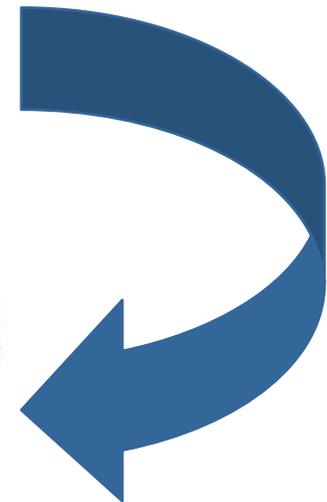
Un creador de contenidos produce un *feed*



RSS



Los *feeds* son presentados en un agregador



Un usuario se suscribe a los *feeds* que desea



¿Resultado?

Foro Empresa 2004
Zaragoza, 3 de Noviembre

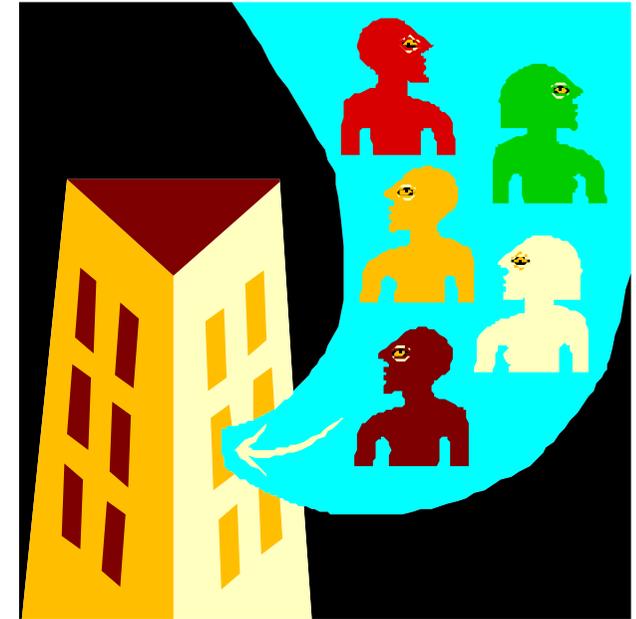
The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window with the address bar at <http://www.bloglines.com/myblogs>. The page title is "Bloglines | My Blogs". The main content area features a post titled "Reflexiones e irreflexiones" with the text: "Re[b]le sus rollos. Pensamientos de un pendejo digital." and "1 Item | Updated Mon, Nov 1 2004 6:01 PM". Below the post, there is a section titled "No con Gmail" with the text: "Usted es un empresario avisado, que ha captado el potencial de internet para sus negocios. Ofrece productos a través del correo electrónico a los clientes que se lo solicitan. De pronto, se da cuenta de que algunos de sus clientes, cuando reciban sus ofertas es posible que también reciban las de otros, porque Gmail utiliza publicidad contextual. Decide prohibir el envío de sus ofertas a los clientes que utilicen e-mail. Game over. Lo cuenta Enrique Dans en [Idea tonta](#) y no voy a poner enlaces a la empresa ni el nombre, porque no estoy seguro de que realmente puedan desear aparecer aquí enlazados, junto a posibles competidores y otra gente de mal vivir." The post is dated "Mon, Nov 1 2004 6:01 PM" and includes links for "Email This" and "Clip/Blog This". The page also shows a sidebar with "My Feeds" and a list of 49 feeds, including "Bloglines | News", "Bitácora de Salvador Aragon", "El Blog de Enrique Dans", "El Blog de Ricardo Perez Garrido", "Abundando", "Endocitosis de red, el blog de Albert Armengol", "Algo que hacer", "IBLNEWS.COM, EL DIARIO ONLINE EN ESPAÑOL (10)", "eCuaderno v.2.0", "Weblog de Navegante.com", "EDventure", "furilo", "google.dirson.com", "Libertad Digital: Internet", "Joi Ito's Web", "e-life", "Lacasa por la ventana", "Linotipo", "Merodeando por la enredadera", "Pierre's Web", "Seth's Blog", and "terremoto.net". The page footer includes links for "Home", "About", "Help", "Services", "Privacy Policy", "Terms of Service", "Advertise Here", and "Contact Us", along with the copyright notice "Copyright © 2003-2004 Trustic, Inc. All rights reserved.".

Monitorizar, leer y entender el ecosistema es hoy una necesidad fundamental:

- Para moverse en él
- Para detectar tendencias y entenderlas
- Para ser más transparente
- Para adelantarse a la competencia
- Para entender a tus clientes
- Para TODO



Las personas tienen la clave

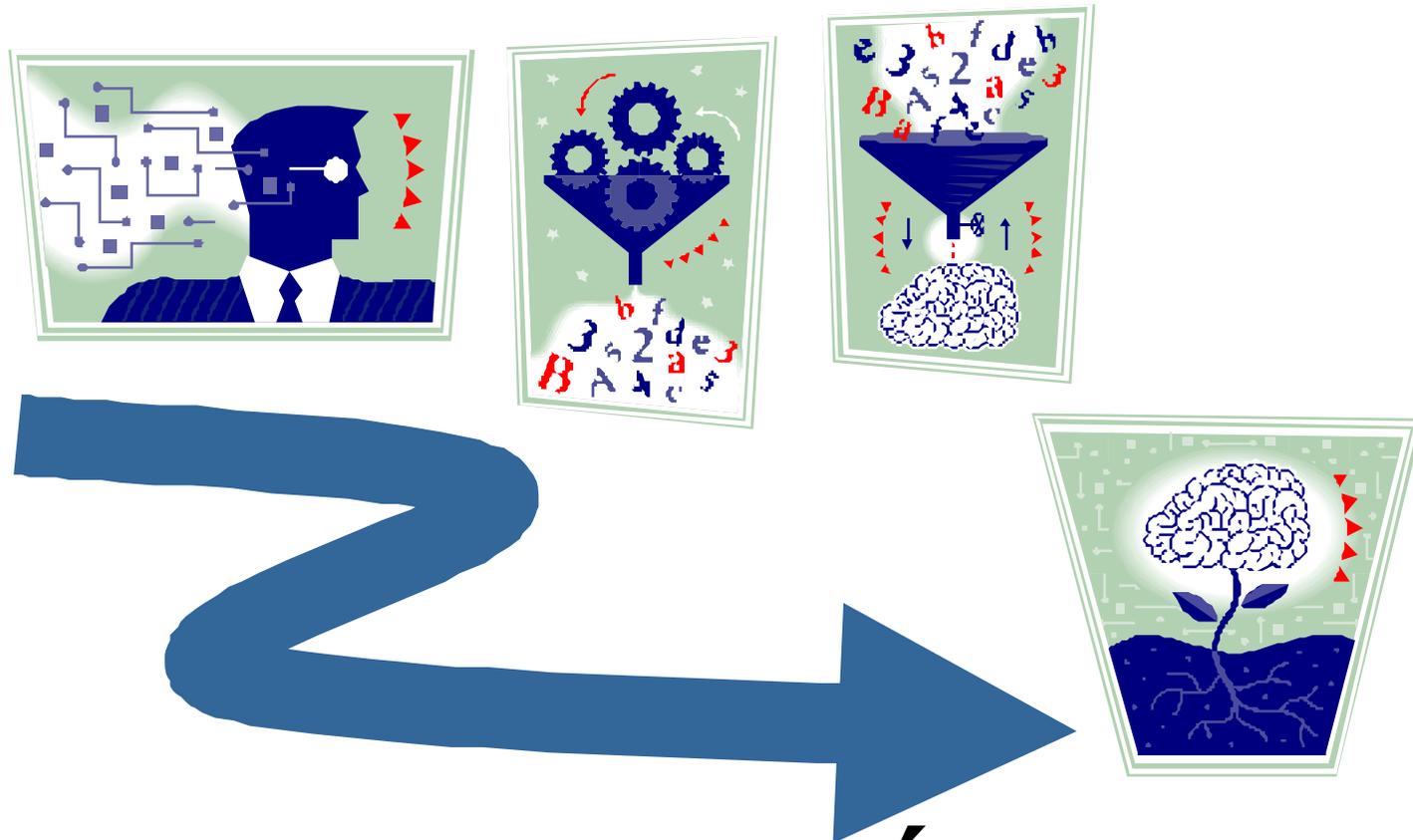


- Las empresas con personas mejor informadas, con mayor acceso a la información, son las que triunfan en sus sectores respectivos
- Combinar diversidad de intereses y un entorno que posibilite la innovación constante

“Las empresas que tratan la información como el centro de su negocio y hacen que esta información este disponible para todos sus empleados son las que destacan en sus sectores respectivos”

Patricia Seybold

Las PERSONAS aprenden



La ORGANIZACIÓN aprende

Foro Empresa 2004
Zaragoza, 3 de Noviembre

“Ética *hacker*”: destripar lo que hacemos y mejorarlo (nosotros u otros)

- El mercado usa nuestro producto, lo destripa, y nos enseña lo que quiere que sea capaz de hacer
- Escucha al mercado
- Colabora
- Da soporte a las demandas
- Comunidades de usuarios



```
Last login: Mar 12 07:03:29 on console
Welcome to os4!
> telnet -a -b ABSOLUT 192.168.100.1:8080
> enter login: ####
> enter passw: ####
> invalid passw ERROR (retype)
> retype passw #####
> OK you are SUCCESSFULLY logged in
> cd /usr/.ABSOLUT/SECRETS
> ls -l -a BACKDOORVIRUSES
-rwxr-xr-- TROJANHORSE#BF1 - 306 Mar 7 20:55
-r-xr-xr-- TROJANHORSE#CA0 - 1026 Mar 11 00:13
-r-xr-xr-- TROJANHORSE#CB9 - 716 Mar 5 14:15
-rwxrw-r-- TROJANHORSE#CFF - 4865 Feb 9 22:06
-r-xr--r-- TROJANHORSE#D2C - 48 Jan 28 17:24
-r-xr--r-- TROJANHORSE#D8A - 512 Mar 2 02:22
-r-xr-xr-x TROJANHORSE#DA6 - 512 Mar 7 04:46
-r-xr--r-- TROJANHORSE#DD7 - 642 Feb 13 01:58
-r-xr--r-- TROJANHORSE#DF2 - 1784 Dec 31 11:33
-rwxr--r-- TROJANHORSE#EA3 - 1256 Mar 4 14:56
-rwxrw-r-- TROJANHORSE#EB4 - 2873 Mar 5 08:17
-r-xr--r-- TROJANHORSE#ED8 - 255 Feb 17 10:45
-r-xr--r-- TROJANHORSE#FA3 - 207 Feb 17 10:57
> sudo -sP TROJANHORSE#D2C
System is about to reboot
Killing all processes .....
```

ABSOLUT HACKER.

ABSOLUT COUNTRY OF SWEDEN VODKA & LOGO, ABSOLUT, ABSOLUT BOTTLE DESIGN AND ABSOLUT CALLIGRAPHY ARE TRADEMARKS OWNED BY V&S SPLIT AB. THOSE WHO APPRECIATE QUALITY ENJOY IT RESPONSIBLY. THIS AD WAS MADE BY RYX 2003.

El escenario tecnológico se mueve hoy mucho más que en ninguna otra época de la historia



La experiencia de mi padre

Siempre se pueden usar otros métodos para aprender...

Foro Empresa 2004
Zaragoza, 3 de Noviembre



**... pero
seguramente
serán más
dolorosos...**

“Sólo las organizaciones que aprenden serán capaces de sobrevivir a esta década. ¿Por qué? Porque las personas son la única ventaja competitiva a largo plazo, y el aprendizaje constante es la única manera de desarrollar esa ventaja”

Richard Teerlink

President & CEO, Harley-Davidson, Inc.



Instituto
de Empresa

Enrique Dans



**“La mejor forma
de predecir el
futuro es
inventarlo”**

Alan Kay

Hay toda una revolución ahí fuera... No te la pierdas

Dudas, preguntas, aclaraciones, insultos...



<http://www.enriquedans.com>

http://profesores.ie.edu/Enrique_Dans



Enrique.Dans@ie.edu