

INTRANET

Introducción teórica sobre sitios internos: intranets

La mayoría de nosotros interactúa con otras personas para que se hagan las cosas, y, como es sabido, las tecnologías de la información están cambiando la manera de cómo trabajamos juntos. Los sistemas de colaboración empresarial proporcionan herramientas que nos ayudan a colaborar: comunicar ideas, compartir recursos y coordinar esfuerzos como miembros de muchos procesos formales e informales y de equipos o grupos de trabajo que conforman muchas de las organizaciones de hoy.

Existen muchos tipos de grupos de trabajo, cada uno con sus propios estilos de trabajo, agendas y necesidades de soporte informático. 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 sistemas de colaboración proporcionan herramientas que ayudan a cumplir este objetivo, facilitando tareas como las de coordinar esfuerzos, compartir recursos y comunicar ideas, a los miembros de los procesos formales e informales, equipos de proyectos y grupos de trabajo que conforman muchas e as organizaciones de hoy.

Para que las herramientas y la organización tengan éxito, es necesario un análisis concreto de la solución que se busca. Por esto surge la necesidad de estructurar, en el caso de la Arquitectura de la información, el flujo de información y la discriminación de los canales por los cuales esta información circula. Ya que la organización lógica de la información en categorías permite al usuario el acceso a la misma mediante una estructura implícita.

La Intranet se está transformando en un medio muy popular para el intercambio de información y como herramienta para grupos de trabajo:

Existe una tendencia mundial sobre la migración a plataformas de intercambio electrónico y de aplicaciones estratégicas en las empresas que utilizan la web como herramienta. Aunque cada empresa o institución ajuste, lógicamente, el diseño de su intranet y sus aplicaciones a sus características específicas en el tratamiento de la información interna, podemos generalizar destacando las categorías de servicios más comunes en la mayoría:

- **INTERACCIÓN.** La comunicación interactiva en Internet puede adoptar la forma de webs interactivos, foros de discusión y grupos de conversación, formatos interactivos

A close-up, black and white photograph of a computer keyboard, showing several keys and the keyboard's frame.

para pedidos de clientes, retroalimentación, respuesta inmediata a correos, weblogs, etc. La retroalimentación rápida y eficiente de los clientes y las respuestas de los especialistas de soporte al cliente proporcionan oportunidades para demostrar el interés que una empresa tiene por sus clientes. De esta forma, las tecnologías Internet ayudan a una empresa a generar valor y construir una base de datos del conocimiento, sus opiniones, reacciones, inquietudes etc.

- **PERSONALIZACIÓN.** La habilidad para suministrar automáticamente información y servicios adaptados a un usuario individual (o grupal) constituye una capacidad empresarial estratégica de Internet. Se puede acceder y diseminar la información desde servidores Institucionales o Bases de datos de la institución de modo individual, dependiendo de una variedad de factores del usuario.

- **COMUNICACIONES Y COLABORACIÓN.** Internet, las intranets y extranets respaldan las comunicaciones globales y la colaboración en tiempo real entre empleados, clientes, proveedores y otros socios comerciales. Los sitios web interactivos, el correo electrónico, los sistemas de tablero de boletines, los foros de discusión, la audioconferencia, la videoconferencia, y otras características de Internet permiten investigar, solicitar, diseminar y compartir información empresarial interna y externa. Esto permite que los miembros de diferentes organizaciones y personas ubicadas en diferentes lugares trabajen juntos como miembros de equipos virtuales en proyectos.

- **PUBLICACIÓN WEB.** Las ventajas de desarrollar y publicar documentos multimedia hiperenlazados en servidores web se están explotando en las intranets corporativas. La facilidad comparativa, el menor coste de la publicación y el acceso de información empresarial (para consulta, capacitación, etc.) multimedia internamente han sido las razones principales para el crecimiento explosivo en el uso de intranets.

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. Muchas aplicaciones se diseñan para que actúen como interfaz con bases de datos de la empresa y sistemas heredados existentes, y para tener acceso a esas bases de datos y sistemas. Los empleados dentro de la empresa pueden ejecutar y tener acceso a estas aplicaciones utilizando navegadores web desde cualquier parte de la red en cualquier momento que lo requieran.