

developerCast 09 - ¿Qué son los Negocios Sociales? **25 de enero de 2012**

developerWorks: Antes, tener un perfil en Twitter o Facebook representaba una pérdida de tiempo ante los ojos de la empresa, pero hoy, el panorama ha cambiado pues las redes sociales han demostrado ser un gran vehículo promocional. Además de utilizarlas como canal de comunicación directa con el consumidor ¿hay algo que podamos aprender de su dinámica?

Soy Jorge A. Salgado, editor en jefe de developerWorks en español y anfitrión del developerCast. Acompañenme en esta emisión, donde Diana Cabrera, especialista de TI, nos cuenta los beneficios de imitar la interacción social de las redes al interior de las organizaciones.

developerWorks: ¿Qué son los negocios sociales?

Diana Cabrera: Un negocio social o empresa social utiliza mecanismos de mercado, ofrece un bien o servicio por el cual recibe un pago que cubre sus costos y genera excedentes para brindar mayores beneficios a la sociedad. Es un término también empleado y un modelo empleado para las interacciones sociales dentro de las empresas. ¿A qué me refiero con esto? Las redes sociales como Facebook, Twitter, los blogs, los wikis.

developerWorks: ¿Son estos herencia directa de las redes sociales?

Diana Cabrera: Sí, yo creo que son herencia de las redes sociales porque aplican directamente esto dentro de una compañía. Es simplemente ayudar en la interacción y facilitar la comunicación entre las personas que están en el ecosistema. Son herramientas que están ahí para que una compañía pueda comunicarse bien sea hacia más consumidores o recoger información de más consumidores que están afuera hablando sobre el tema.

developerWorks: ¿Cuáles son las herramientas empleadas en los negocios sociales?

Diana Cabrera: Bueno, las herramientas empleadas en los negocios sociales, como bien lo decía, son varias, pero en este caso hablamos de muchas herramientas que se usan como medios de comunicación, como me refería ahora los forums son al que están siempre ahí, la gente tiene acceso a Internet, hace preguntas en los forums, en los blogs, hay wikis donde puedes encontrar la información. Encontramos redes sociales como Twitter o Facebook donde la gente se comunica y se ayuda a encontrar las respuestas a ciertas preguntas. Entonces, todas esas son herramientas que han sido utilizadas ahora por los negocios sociales.

developerWorks: ¿Cuál es el objetivo de los negocios sociales?

Diana Cabrera: El objetivo de los negocios sociales es realmente capitalizar esas redes sociales, sacarle provecho a lo que hoy está ahí y que en este momento es una parte supremamente importante en el mercado. Esto nos ayuda a mejorar los procesos y simplemente a tener una comunicación más eficiente dentro de una empresa.

developerWorks: ¿Ubicas a alguna empresa que haya adoptado el modelo de negocios sociales?

Diana Cabrera: Sí, especialmente una empresa aquí en México que es Cemex. Ellos adoptaron el modelo de negocio propuesto por la IBM que obtuvo mejorar el proceso y hacerlo más eficiente reduciendo el tiempo de desarrollo de un producto para ellos y realmente esto fue de gran ayuda para ellos y ayudó a crecer la empresa muchísimo.

developerWorks: ¿Qué solución ofrece IBM para los negocios sociales?

Diana Cabrera: IBM en este momento está supremamente involucrado con los negocios sociales y nosotros tenemos algo a lo que llamamos Social Business software, lo estamos ofreciendo y hay varios, entre ellos tenemos Lotus Connections, Same Time con Real Time Communication. Same Time le ofrece a la persona poder comunicar al mismo tiempo, tenemos Lotus Live que es también una herramienta de colaboración en el que no solamente encuentras este tipo de cosas, sino que el email está incluido; el social networking está incluido, inclusive Cloud. Lotus Notes y Lotus Domino también, brinda colaboración conjunta para las aplicaciones en los negocios.

developerWorks: ¿De qué manera es mejor la solución de IBM sobre las demás?

Diana Cabrera: A ver, nuestras soluciones están realmente bien en el mercado porque contamos con un portafolio completo, hemos estudiado los negocios sociales por un largo tiempo y hoy contamos con varias soluciones que han podido ayudar a muchos de nuestros clientes. IBM se identifica con este tipo de negocios, cree en ellos, tiene educación, seminarios, nosotros proveemos servicios para ellos y obviamente tenemos productos que fortalecen al mercado .

developerWorks: ¿Los negocios sociales deberían ser parte de todas las empresas?

Diana Cabrera: Sí, sí. Para mí en este momento es una parte esencial en las empresas. Como te decía, esto ha permitido que se cree eficiencia en la comunicación en los procesos y pienso que esta es una meta común en todas las empresas, no importa lo grandes o pequeñas. La idea es que la comunicación sea mejor, más rápida, más breve y que nuestros procesos sean lo más eficiente posible. Y hemos visto muchos casos en que se ha comprobado que definitivamente funciona.

developerWorks: Perfecto, pues muchas gracias por tu tiempo Diana.

Diana Cabrera: Bueno, gracias Jorge.

developerWorks: En México, seis de cada diez internautas tienen un perfil en al menos una red social así que es lógico aplicar la nueva manera de interactuar para trabajar, logrando así una colaboración más interconectada e inteligente.

Para escuchar este y otros *podcasts* o para leer artículos y tutoriales de tecnologías de IBM o abiertas, visita www.ibm.com/developerworks/ssa. Si tienes algún comentario o te gustaría saber más al respecto. Contáctanos en nuestra cuenta de *Twitter* @dwespanol o envía un correo electrónico a dworks@mx1.ibm.com