



# La Era del Crowd

Taller sobre plataformas colaborativas



Madrid 14 de Julio de 2015  
Barcelona 15 de Julio de 2015  
paco caballero



# El mundo hoy y los retos empresariales

“Por primera vez en la historia, la humanidad ha sido capaz de crear mucha más **información** de la que puede absorber, fomentar más **interdependencia** de la que nadie puede **gestionar y acelerar los cambios** a un ritmo que difícilmente podemos seguir”

*Peter Senge*



Pintura de Juan Genovés

# ¿Qué es Social Business?



## ¿Qué es Social Business?

“Integrar las **herramientas 2.0** y sus posibilidades en la **estrategia y procesos** para potenciar la **implicación de las personas** y sistemáticamente mejorar la **creación de valor**”

The Social Business Forum. Traducción de Sergio Rios Huercano, visto en Agora CEG



危機

# Herramientas del Social Business

1. Grupos orgánicos
2. Post (Blog)
3. Wiki
4. Gamming y Meritocracia
5. Encuesta
6. Debate
7. FAQs
8. Wishbox
9. Ideas
10. Cursos: Social Learning
11. Incidencias y No Conformidades
12. Casos
13. Integración Redes Sociales
14. Eventos
15. ...



# The Economist

JANUARY 12TH-18TH 2013

Economist.com

Obama's controversial new men  
Pressure for change builds in China  
Men close the longevity gap  
The ghastly gurus of personal finance  
Microchipping your children

**Will we ever  
invent anything this  
useful again?**



The growing debate about  
dwindling innovation

Yes, we did:  
**Social Business**

# ¿Para qué lo utilizamos?



# Intranet Colaborativa

twitter developers



[API Status](#)

[Blog](#)

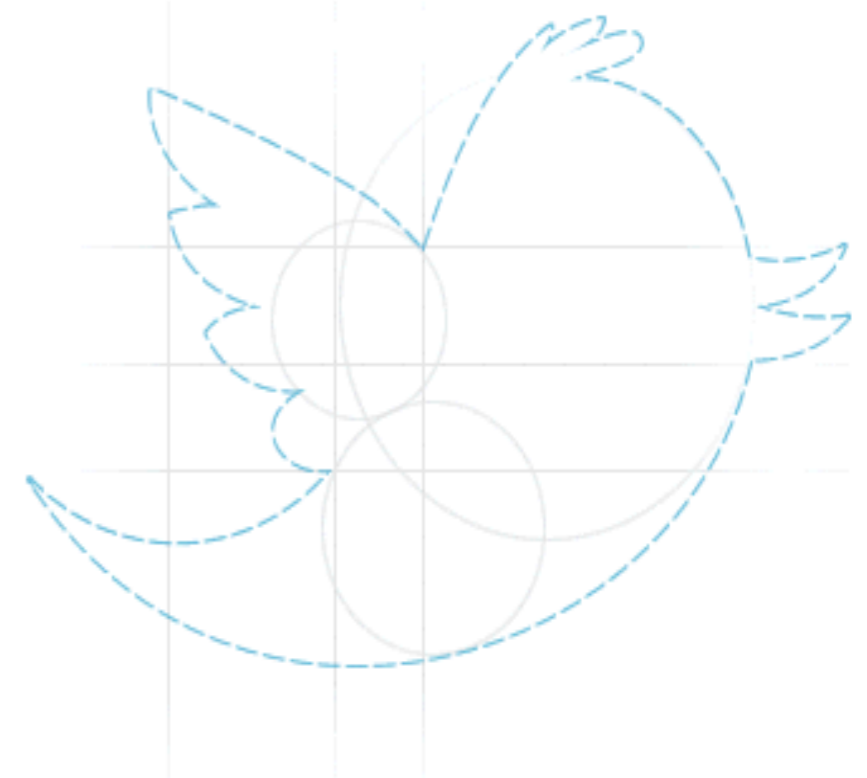
[Discussions](#)

[Documentation](#)

[Sign in](#)

Extend your reach.  
Multiply your audience.

[Add Twitter to your website](#)



## Recent posts from Twitter Developer Blog

Sep 13 [Introducing Twitter Web Analytics](#)

## Create applications that integrate Twitter

[Get started with the API](#)

Explore all of Twitter's API documentation



# Intranet Colaborativa

- ✓ **Grupos de interés**  
Grupos orgánicos participados por Empleados, Colaboradores, Partnes y Stakeholders

---

- ✓ **Formación**  
Reducción drástica de la curva de aprendizaje. Blended learnig y Social Learning

---

- ✓ **Gestión de la reputación**  
Escucha activa, monitorización, participación y acción

---

- ✓ **Gestión de crisis**  
Prevención y gestión

---

- ✓ **Concienciación**  
Motivación, enfoque y polarización. Refuerzo del orgullo de pertenencia

---

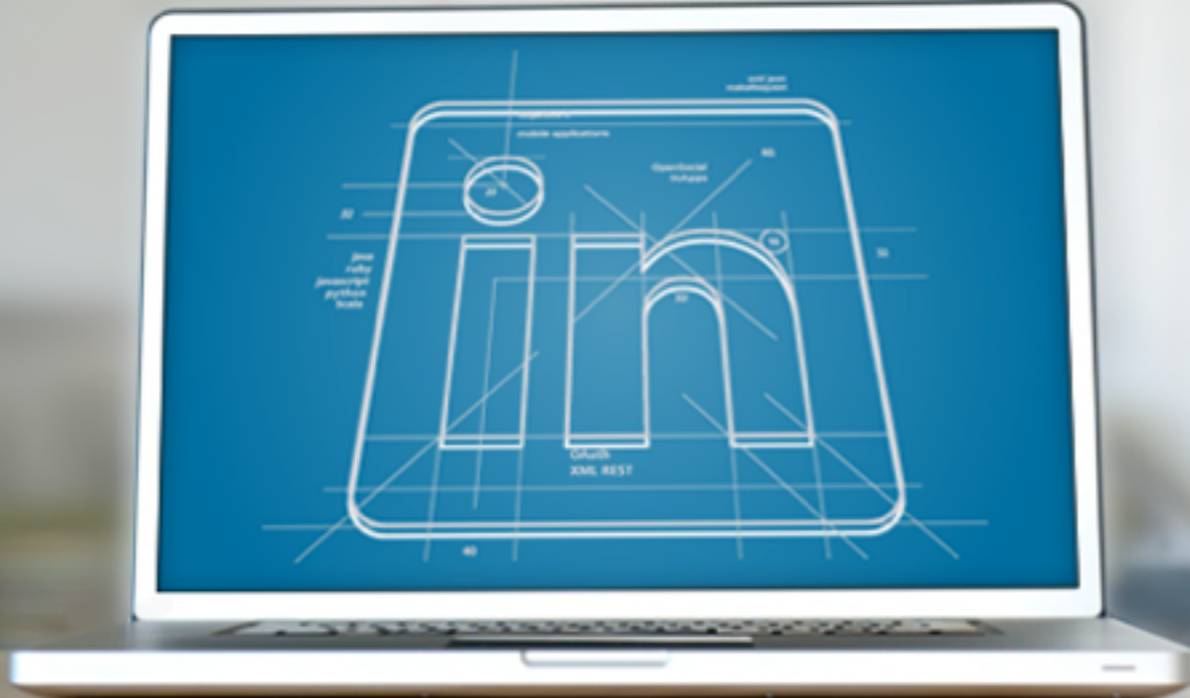
- ✓ **Campañas**  
De Comunicación interna o externa

---

- ✓ **Gestión de equipos**  
Mejora de la gestión de equipos de trabajo y la motivación

---

# Gestión del Conocimiento



## Your content, amplified.

Drive traffic to your site, grow your user base, and increase engagement. Our Share API and plugin help get your content in front of more than 200 million professionals.

[Explore Sharing Tools](#)

### Looking for Inspiration?

Check out case studies to see how developers

### Why Develop with LinkedIn

Explore all of the ways our plugins and APIs

### From Our Developer Blog

[Developer Perspective: Brainsonic »](#)

# Gestión del Conocimiento

- ✓ **Grupos de interés**  
Grupos orgánicos participados por Empleados, Colaboradores, Partnes y Stakeholders

---

- ✓ **Formación**  
Reducción drástica de la curva de aprendizaje

---

- ✓ **Buenas Prácticas**  
Buenas prácticas, comunidad que aprende y mejora de forma continua

---

- ✓ **Gestión de Ideas**  
Propuestas de Retos, Ideas, Evaluación

---

- ✓ **Meritocracia**  
Identificación de miembros activos, yacimientos de conocimiento, *gammification*

---

- ✓ **Procesos de Negocio**  
Procesos, Procedimientos, Actas, ...

---

- ✓ **Calidad Sistemática y Sistémica**  
Integración de todos los procesos, incidencias, mejora, ...

---

# Aprendizaje

## MIT Media Lab

About Research People Events News Admissions Sponsorship

Search



Information for:

[Sponsors](#)

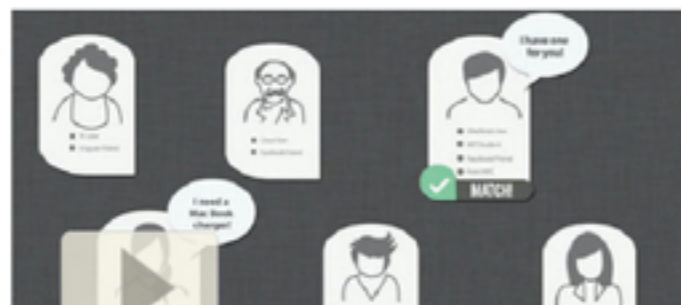
[Prospective Students](#)

[Faculty and Staff](#)

[Students](#)

[Alumni](#)

Feature



Highlights

- Why Aren't We All Talking With Our Devices Yet? Asks Chris Schmandt
- Grad Student David Sengeh on Asking Questions and Acting Upon Ideas
- Ed Boyden to share prestigious brain prize
- César Hidalgo Honored As One of World Economic Forum's Young Global Leaders

Upcoming

**Jun 27 - Sep 28**  
The Jeweled Net: Views of Contemporary Holography

**Dec 21 - May 31**  
Wheels + Legs

**Apr 9**  
In Conversation: Glorianna Davenport and Jane Weiner

# Aprendizaje

- ✓ **Cursos**  
Grupos orgánicos participados por Empleados, Colaboradores, Partnes y Stakeholders

---

- ✓ **Cápsulas**  
Reducción drástica de la curva de aprendizaje

---

- ✓ **Buenas Prácticas**  
Buenas prácticas, comunidad que aprende y mejora de forma continua

---

- ✓ **Gestión de Ideas**  
Propuestas de Retos, Ideas, Evaluación

---

- ✓ **Blended Learning y Colaboración**  
Integración off y on line

---

- ✓ **Trabajo en Grupo**  
Casos, co creación, proyectos, ...

---

- ✓ **Alumni**  
Comunidad de Exalumnos

---

# Soporte al Cliente y Social CRM



[Products](#) [Solutions](#) [Customers](#) [Partners](#) [Support](#) [Community](#) [About](#) [Contact](#)

Call 877.842.7276



[Login](#)

[Free Trial](#)

## SugarCon 2013: CRM for Everyone

Share in customer success. Network with your peers. Get inspired by industry leaders! Join us at SugarCon 2013 in New York!

[Learn more](#)

### Marketing

Learn how to cut through the noise and drive personalized,

### Sales

Find out why SugarCRM goes beyond data entry to really work

### Support

Get happier customers and real loyalty by ensuring every user

### Platform

Rapidly build and deploy powerful new cloud and mobile

# Soporte al Cliente y Social CRM

- ✓ **Redes Sociales como canal de atención**  
Escucha, gestión de incidencias e Integración de procesos con los canales de Redes Sociales

---

- ✓ **Eficiencia**  
Aceleración de la solución de problemas y reducción de costes de Atención al Cliente

---

- ✓ **Gestión del Conocimiento**  
Generación de estándares, casos y FAQs dinámicas

---

- ✓ **Incremento de Satisfacción**  
Mejora de los tiempos de respuesta y creación de casos tipo

---

- ✓ **Comunidad**  
Lectores, Seguidores, Defensores y Evangelizadores

---

- ✓ **Concursos de ideas**  
Solución de problemas, nuevos requerimientos, anticipación, Innovación, ...

---



27 years creating powerful plant-based solutions for your home & family.

[FIND A RETAILER](#) | [CONTACT US](#)

[PRODUCTS](#)

[MISSION + ACTION](#)

[INGREDIENTS + SCIENCE](#)

[KIDS + FAMILY](#)

[HEALTH + HOME](#)

[GENERATION GOOD™](#)



Get free samples, try new products first, and help others!

[JOIN NOW →](#)



## Safe + Effective for your Home + Family

You deserve products that are safe and effective not only for your home and family, but designed with the planet and future generations in mind. That's why we've spent over 25 years formulating plant-based products that work.



- > [MISSION + ACTION](#)
- > [INGREDIENTS + SCIENCE](#)
- > [PLANT POWERED PRODUCTS](#)





# Ventas



## **Branding**

Posicionamiento de Marca

---



## **Canales**

Nuevos canales e integración con ellos

---



## **Prospección**

Prospección de clientes, escucha activa y relación

---



## **Comunidad**

Gestión de comunidades de Producto / Servicios generadoras de nuevos clientes

---



## **Incremento**

Cross selling y Up selling

---



## **Seguimiento**

Satisfacción del cliente, nuevas ofertas, nuevas ventas

---



## **Embajadores**

Apóstoles que venden y no son remunerados monetariamente

---

# Marketing



## Welcome to Symantec Connect

Solve problems, Share knowledge, Earn rewards.

7 7 1 0 5 9

Items submitted from **242,553** community members.

Connect is an online community where Symantec customers, partners and employees answer product questions, share technical knowledge and submit product ideas. Dive in today and join the conversation.

[Create Account](#)

[Login](#)



**Find**  
COMMUNITY



**Share**  
KNOWLEDGE



**Earn**  
REWARDS

### Explore: Backup and Archiving Community

Stats



#### Microsoft Visio Stencils for NetBackup Appliances

 **AbdulRasheed**  **SYMANTEC EMPLOYEE**

### Connect Activity



discussion comment 36 min ago  
**kp.ashok87** commented on: **Migration and Deployment Wizard**

# Marketing



## **Bases de Datos**

Captación de Leads y desarrollo de Bases de Datos

---



## **Segmentación de públicos**

Creación de perfiles y arquetipos que permiten una segmentación rica

---



## **Promoción**

Promociones personalizadas

---



## **CAC**

Optimización del Coste de Adquisición de Clientes

---



## **Acciones experienciales**

Pruebas de producto, captación de *early adopters*, difusión

---



## **Programas de Incentivos**

Participación, difusión, viralización y fidelización

---



## **Disrupción**

Pruebas de concepto e introducción en el mercado de productos disruptivos

---



## InnoCentive Challenge Programs

- Crowdsourced Innovation
- Custom Programs
- Promote Your Brand and Cause

Learn more »



REQUEST  
A DEMO



SOLVE A  
CHALLENGE



RESOURCE  
LIBRARY

# I+D e Innovación



## **Crowdsourcing**

Mejora de los procesos de negocio colaborando empleados y partners

---



## **Eficiencia**

Mejora a través de la colaboración

---



## **Inteligencia de negocio**

Enfoque del equipo, meritocracia y métricas

---



## **Estudios de mercado**

Definición de productos y servicios  
Sondeo, Mejora y

---



## **Análisis**

De productos y servicios

---



## **Tendencias**

Detección temprana de tendencias y confirmación de las mismas

---



## **Vigilancia tecnológica**

Compartir, valorar, comentar, comunicar, ...

---

## LA STARTUP TABLETECH ABRE SU CAPITAL A NUEVOS SOCIOS.

POR FAVOR DIVERSIFICA Y LEE LA INFORMACIÓN ANTES DE INVERTIR. #INVESTAWARE

[VER EMPRESA](#)[REGÍSTRATE GRATIS](#)

### DESCUBRE LAS MEJORES OPORTUNIDADES DE INVERSIÓN

Crowdcube es una plataforma de crowdfunding de inversión para empresas en fases de crecimiento. Busca, elige, ponte en contacto con los fundadores y decide si quieres convertirte en socio de la empresa. Sin comisiones antes, durante o después de la inversión.



**133.227.756 €**

INVERTIDOS



**189.497**

INVERSORES REGISTRADOS



**270 EMPRESAS**

FINANCIADAS

## Finanzas

- ✓ **Análisis de la rentabilidad de los programas sociales**  
Apoyo y contribución a la gobernanza y a las políticas de RSC
- 

- ✓ **KPIs**  
Establecimiento de la gestión por objetivos, KPIs, seguimiento y acción
- 

- ✓ **ROI Social Media**  
Alineación con los objetivos de negocio, seguimiento de acciones
- 

- ✓ **Crowdfunding**  
Búsqueda de microinversores y recompensa
- 

## Dirección General

- ✓ **Rentabilidad**  
Como consecuencia de la mejora de eficiencia
- 

- ✓ **Cultura**  
Cultura compartida, alineada con los objetivos empresariales
-

# Plataformas





# Las 6 preguntas clave

## Estrategia

## Eficiencia

## Cultura

Negocio

¿Dónde puede SB generar valor para la Organización?

¿Cuáles son los beneficios del entorno colaborativo?

¿Cómo transformar la Organización?

Tecnología

¿Qué plataforma me conviene?

¿Cuál es el TCO?

¿Cómo pasamos de 0 a 100 ?

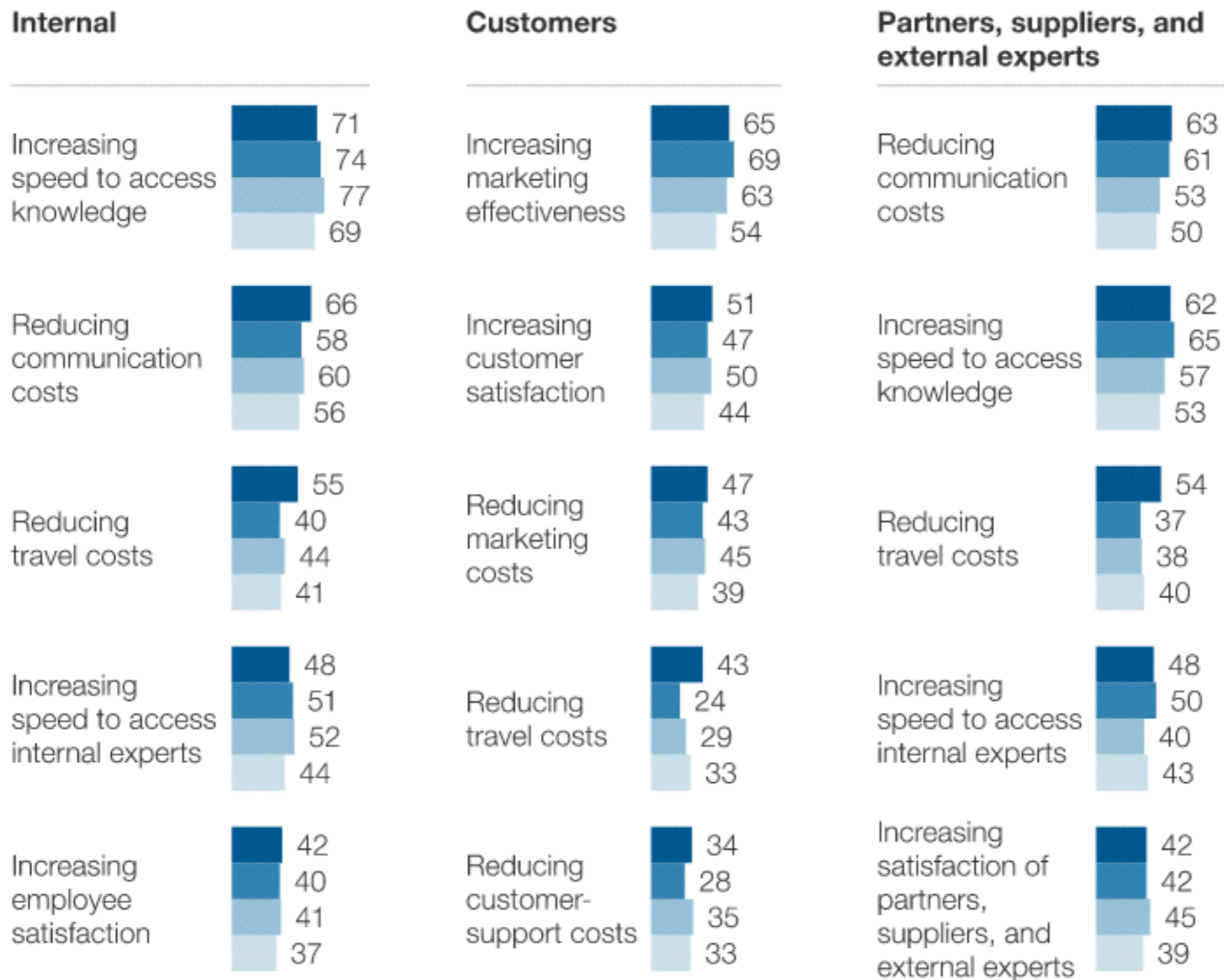
# ¿Dónde SB puede generar valor para la Organización?

Interno	Externo	Social
<b>Intranet colaborativa</b>	<b>Ventas y Soporte a Usuarios</b>	
<b>Gestión del Conocimiento y Buenas Prácticas</b>		
<b>Ventas y Social CRM</b>		<b>S. MK</b>
<b>Aprendizaje</b>		<b>S. CRM</b>
<b>Innovación Abierta</b>		<b>Social Marketing</b>
<b>G. Cambio y meritocracia</b>		<b>Reputación y Marca</b>

# Beneficios del Entorno Colaborativo

## Top 5

Fuente McKinsey



# Transformado la Organización

	Herramienta	Canal	Plataforma	Org. Social
Meta				
Liderazgo y Cultura				
Indicadores				
Experiencia de Usuario				
Procesos y Sistemas				
Uso de la Visión				

# Elección de Plataforma

- ✓ Funcionalidades

---
- ✓ Experiencia de Usuario

---
- ✓ Escalabilidad

---
- ✓ Innovación y desarrollo continuos

---
- ✓ Coste Total de Propiedad

---
- ✓ Mantenimiento y Soporte

---
- ✓ Capacidad de integración

---
- ✓ Ubicuidad: móvil y dispositivos

---
- ✓ ¿Open Source?

---
- ✓ ¿SaaS?

---

# Comparativa de Plataforma

## Funcionalidades



Interno	Externo	Integrado
<b>Yammer / Social Cast, ...</b>		
<b>IBM</b>		
<b>Lithium</b>		
<b>Jive</b>		
<b>Talligent</b>		
<b>Drupal Commons</b>		

# TCO / ROI

	Alternativa <b>1</b>	Alternativa <b>2</b>	Alternativa <b>3</b>	Alternativa <b>4</b>
Consultoría				
Implantación				
Coste Licencia				
Coste Año <b>2</b> <b>y sic</b>				
Coste Año <b>5</b>				
Riesgo %				

¿Cómo pasamos de 0 a 100?





# Transformando la Organización

## Pasando de 0 a 100



# Factores Críticos de Éxito

## Componentes del éxito de los proyectos de Social Business



\* **Note:** Survey respondents were asked to rank their top three selections. To determine an overall ranking, a composite score was computed by assigning a higher weight to a higher rank and a lower weight to a lower rank.

Fuente McKinsey

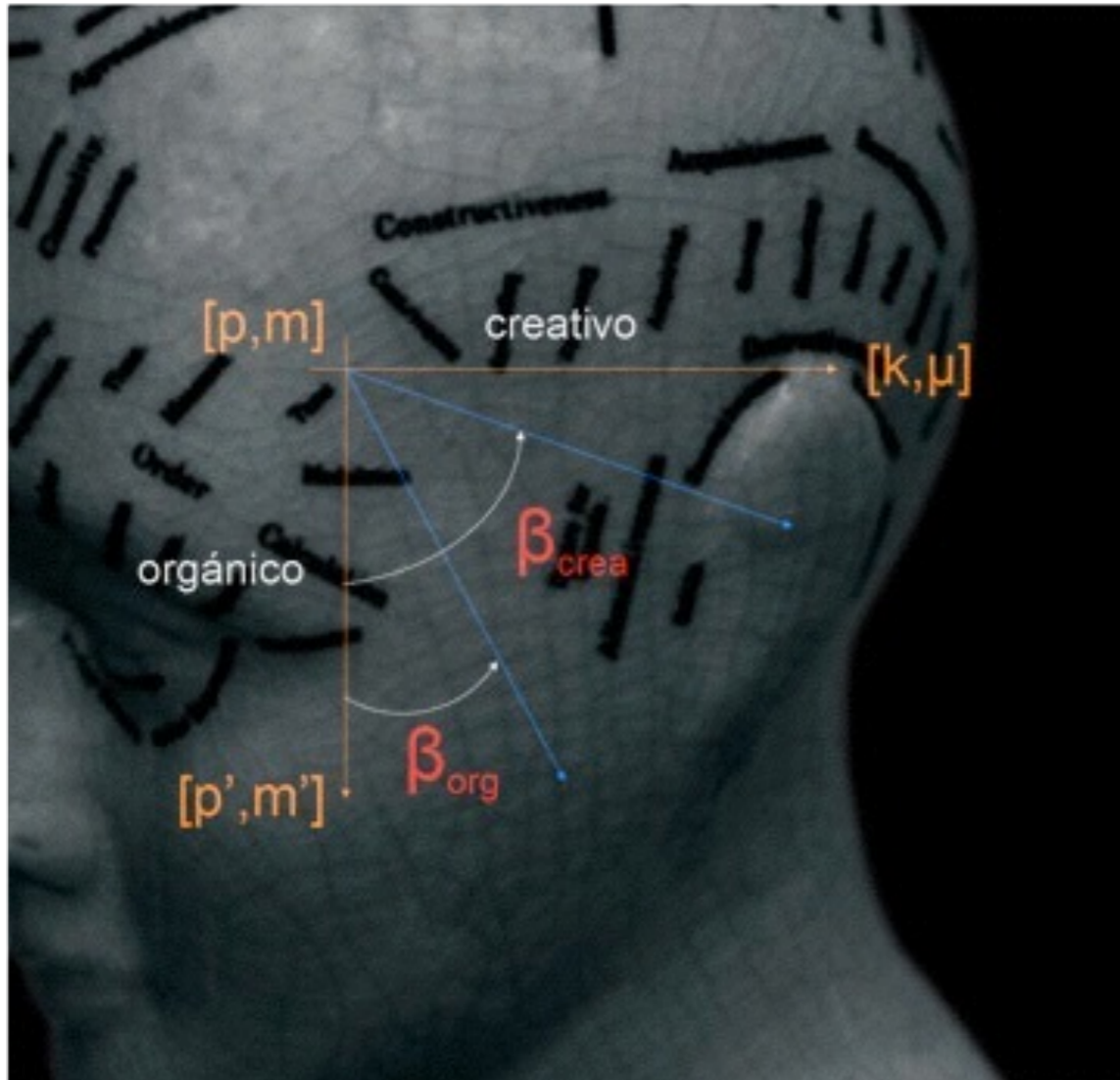
# Factores Críticos de Éxito

La metodología y la elección de la plataforma son parte del éxito



# 0. El Punto de Partida

## El talento



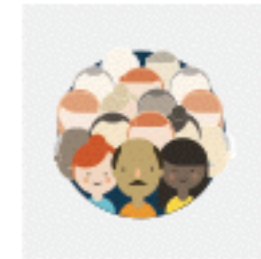
“El talento gana partidos, los equipos ganan campeonatos”

M. Jordan

## Las preguntas clave

1. ¿Para qué?
2. ¿Por dónde empezamos?
3. ¿Cómo reconocer el talento y hacerlo trabajar en equipo?
4. ¿Porqué las redes a veces superan a los equipos?
5. ¿Y cómo hacerlos trabajar juntos?
6. ¿Tenemos un líder? ¿Y apoyos?
7. ¿Hay catalizadores?

# 1. Estrategia



## 2. Plataforma, Enfoque, Meritocracia, Gammification

### Qué está pasando en la comunidad

¿En qué estás pensando?

Crear nuevo ↓

Compartir



Denise Sánchez añadió Post [Te presentamos el White Paper del Social Media al Social Business en Foro del Social Media al Social Business](#)

13 Mayo 2013 - 16:13



Paco Caballero se unió al grupo [Foro del Social Media al Social Business](#)



Miquel Romero añadió Post [Seguimiento y primeros resultados de la plataforma Comunidad de Buenas Prácticas CEG en Proyecto Social Business - Comunidad BBPP CEG](#)

30 Abr 2013 - 18:47











Paco Caballero añadió Respuesta [Si lo he recibido, se ve todo ...](#) en [Grupo de Administración](#)

30 Abr 2013 - 15:11



Esther Díaz Rodríguez añadió Página de wiki [Modelo - estilos de formatos](#) en [Grupo de Administración](#)

### Usuarios más activos

Usuario	Puntuación
 Esther Díaz Rodríguez	■■■■■
 Miquel Romero	■■■■■
 Paco Caballero	■■■■■
 Juan Liqueste	■■■■■
 Teresa Sáez-Benito	■■■■■
 Denise Sánchez	■■■■■
 Juan García-del-Valle	■■■■■
 Mercedes Hernández	■■■■■

> ver todos los miembros

### Grupos más activos

### 3. Desarrollar Liderazgo, Cultura y Habilidades

## Haciendo compatible Redarquía y Jerarquía



## 4. De las ideas al Cashflow: KPI

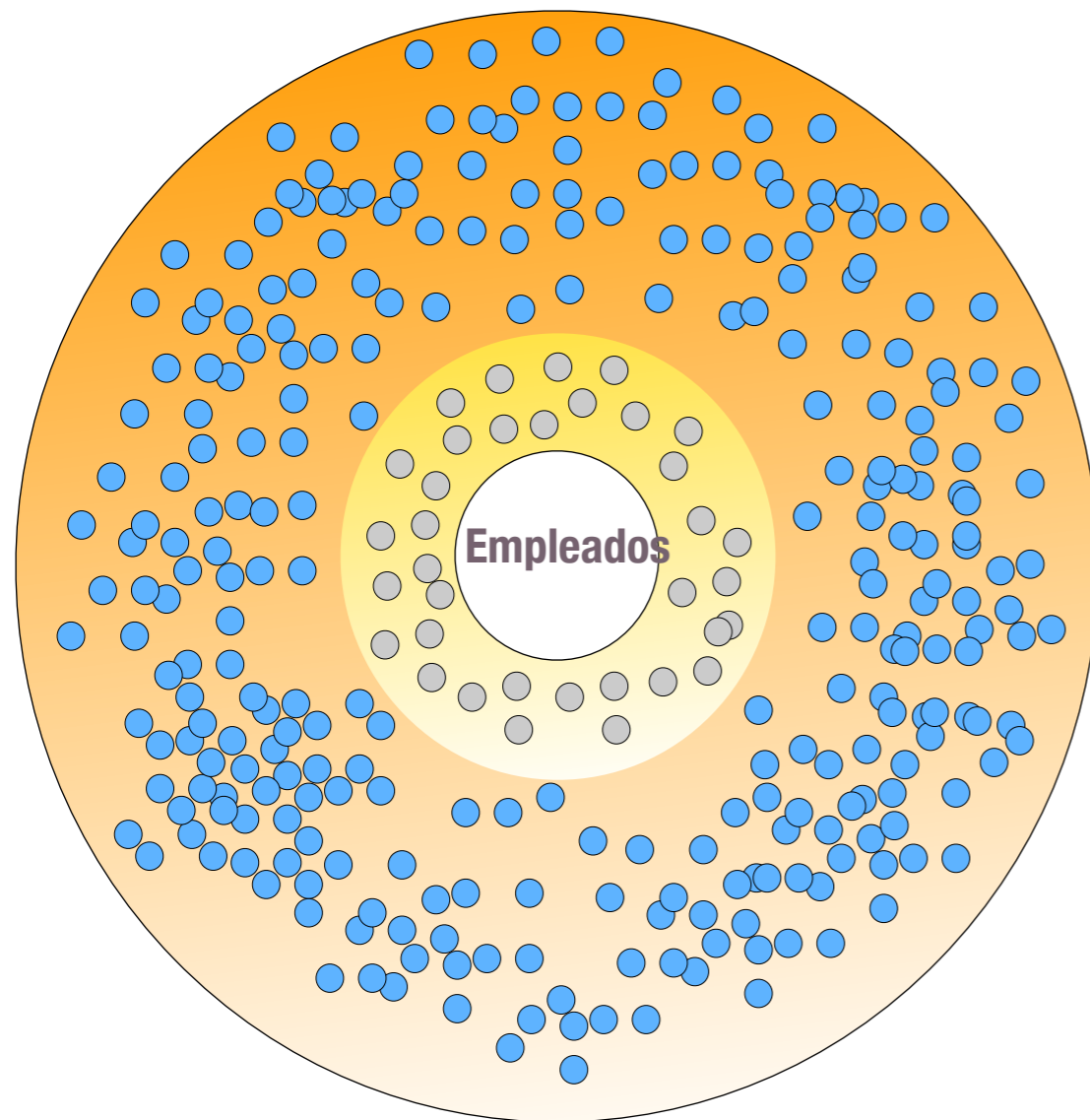
### Traducir Ideas en Valor, Medir y Mejorar





## 5. Convergiendo Social Media y Social Business

**De dentro a fuera, de fuera a dentro: contenidos y conversaciones**



**Social Business**

- Empleados
- Colaboradores
- Clientes

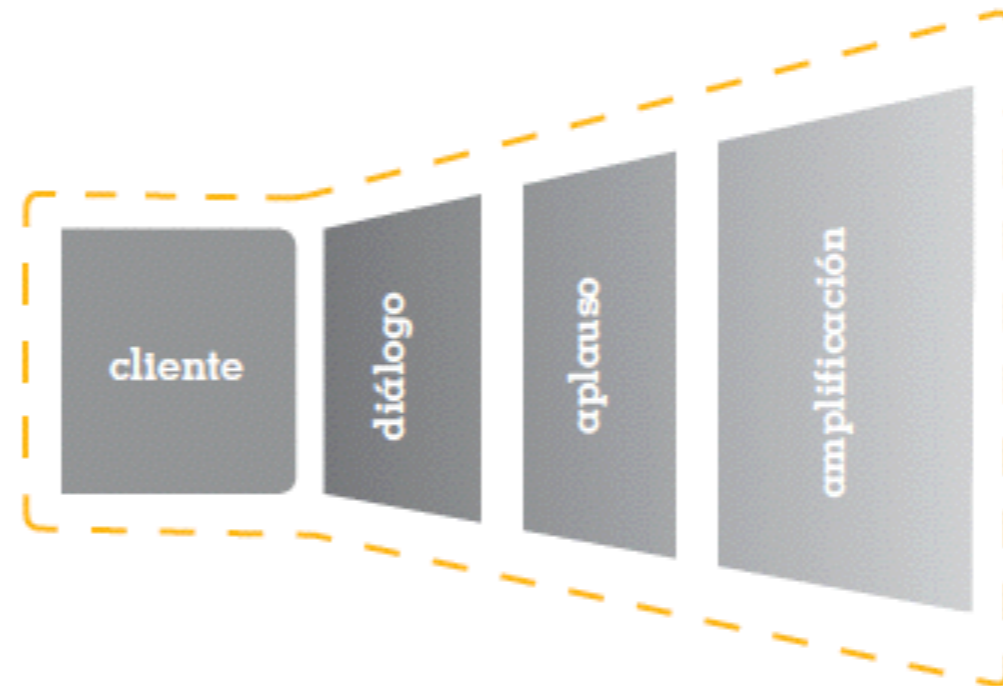


**Social Media**

## 5. Convergiendo Social Media y Social Business

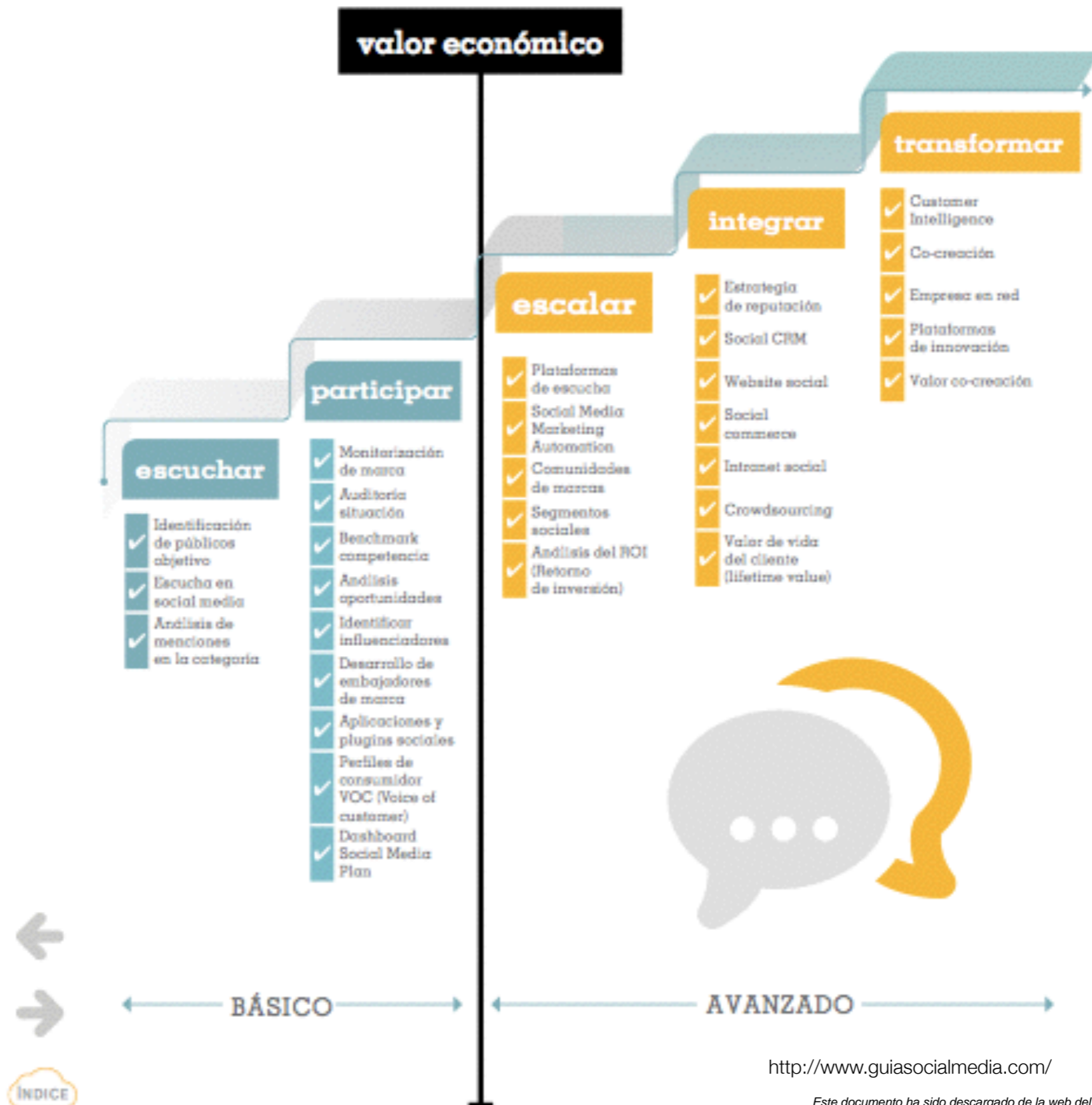
Si los mercados son **conversaciones** y el **conocimiento**, más allá de los documentos, es **relación**; los memes, en tanto que transmisores culturales del ADN de la empresa, son:

- Los embajadores
- Los evangelizadores, el peldaño más alto del podium de la fidelización:
  - Clientes ocasionales
  - Frecuentes
  - Defensores
  - Evangelizadores (apóstoles), venden nuestros productos y servicios de forma proactiva y apasionada, ..., y no cobran ;-)



# 5. Convergiendo Social Media y Social Business

## Escalando



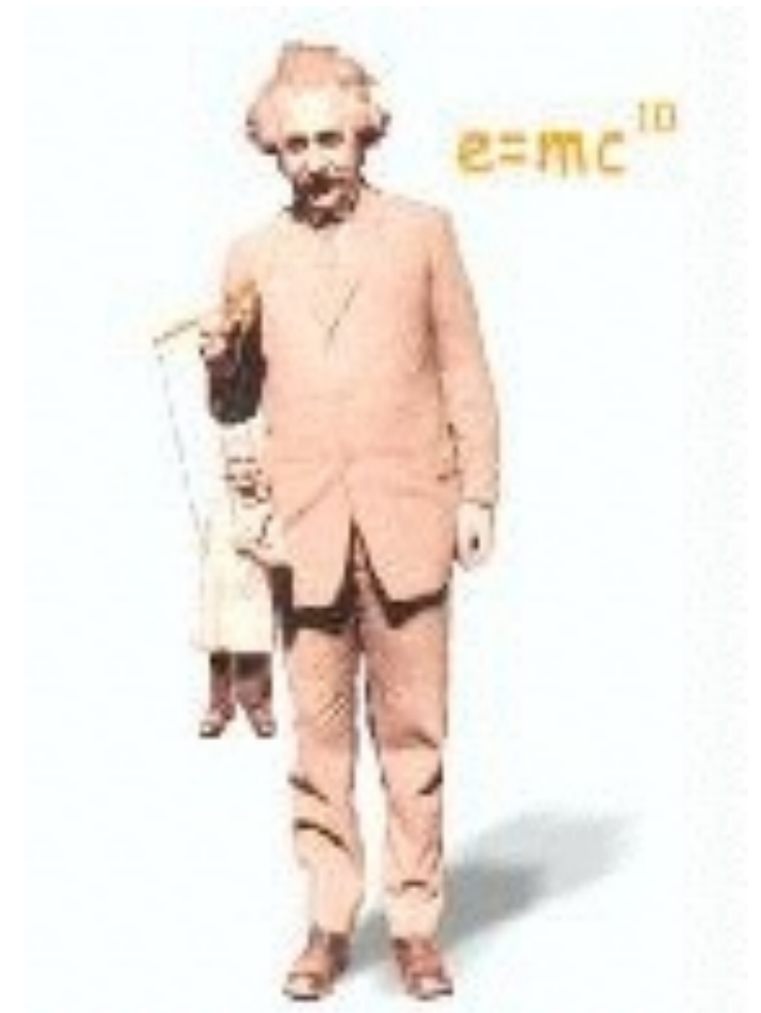
## 6. Cambiando cultura, hábitos y viejos paradigmas

de **C<sup>2</sup>**

a **C<sup>10</sup>**

- **C**omando
- **C**ontrol

- **C**ompromiso
- **C**onversación
- **C**ompartir
- **C**onocimiento
- **C**reativación
- **C**o creación
- **C**o Branding
- **C**ultura



## 7. Resultados

# Organización colaborativa = Inteligencia Colectiva

✓ **Productividad**

---

✓ **Eficiencia**

---

✓ **Excelencia**

---

✓ **Ventas**

---

✓ **Marca**

---

✓ **Fidelización**

---

✓ **Innovación**

---

*“Expulsemos el miedo”*

*W. Edward Deming*

# Agora CEG





Comparte Conocimiento

Conectividad

Reconocimiento

Visibilidad



Bienvenido al **ÁGORA CEG**



Vida Asociativa



Formación



Asesoría y Herramientas



Sello de Excelencia



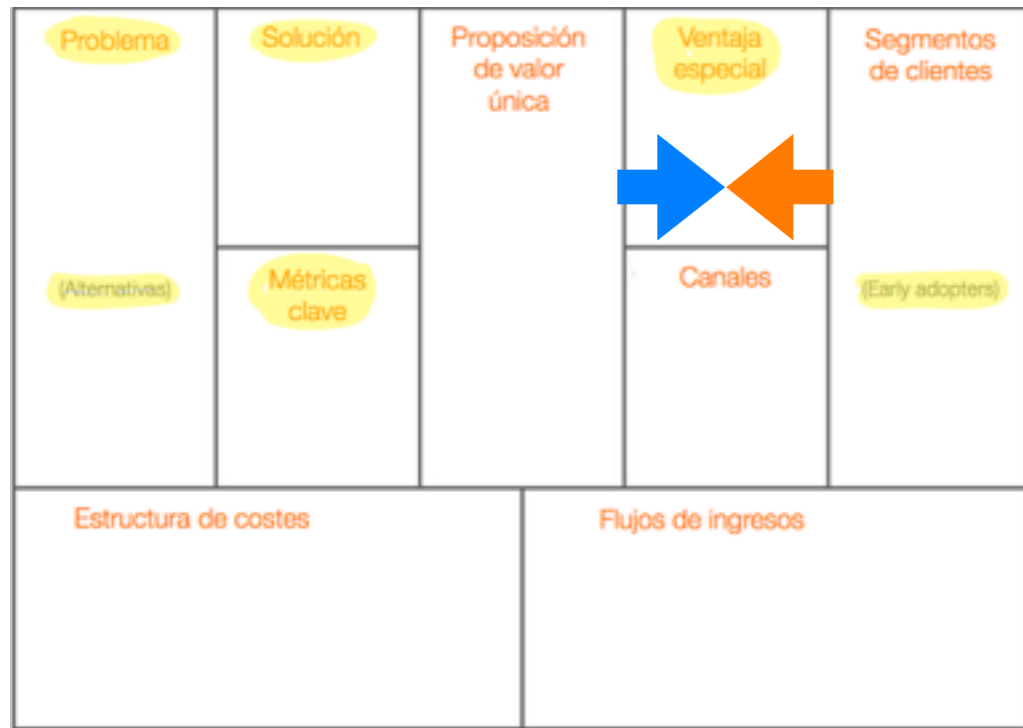
# Taller



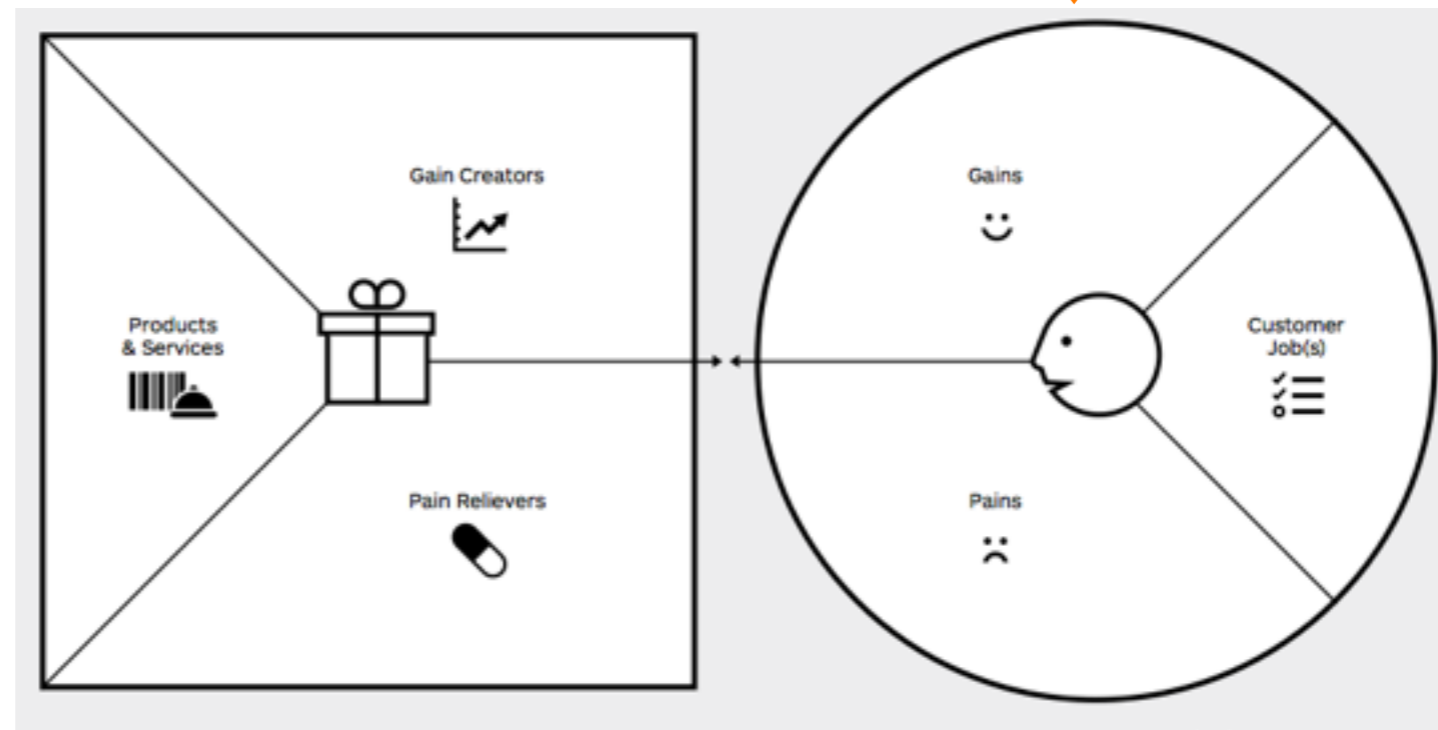


IDEA ≠ TESORO

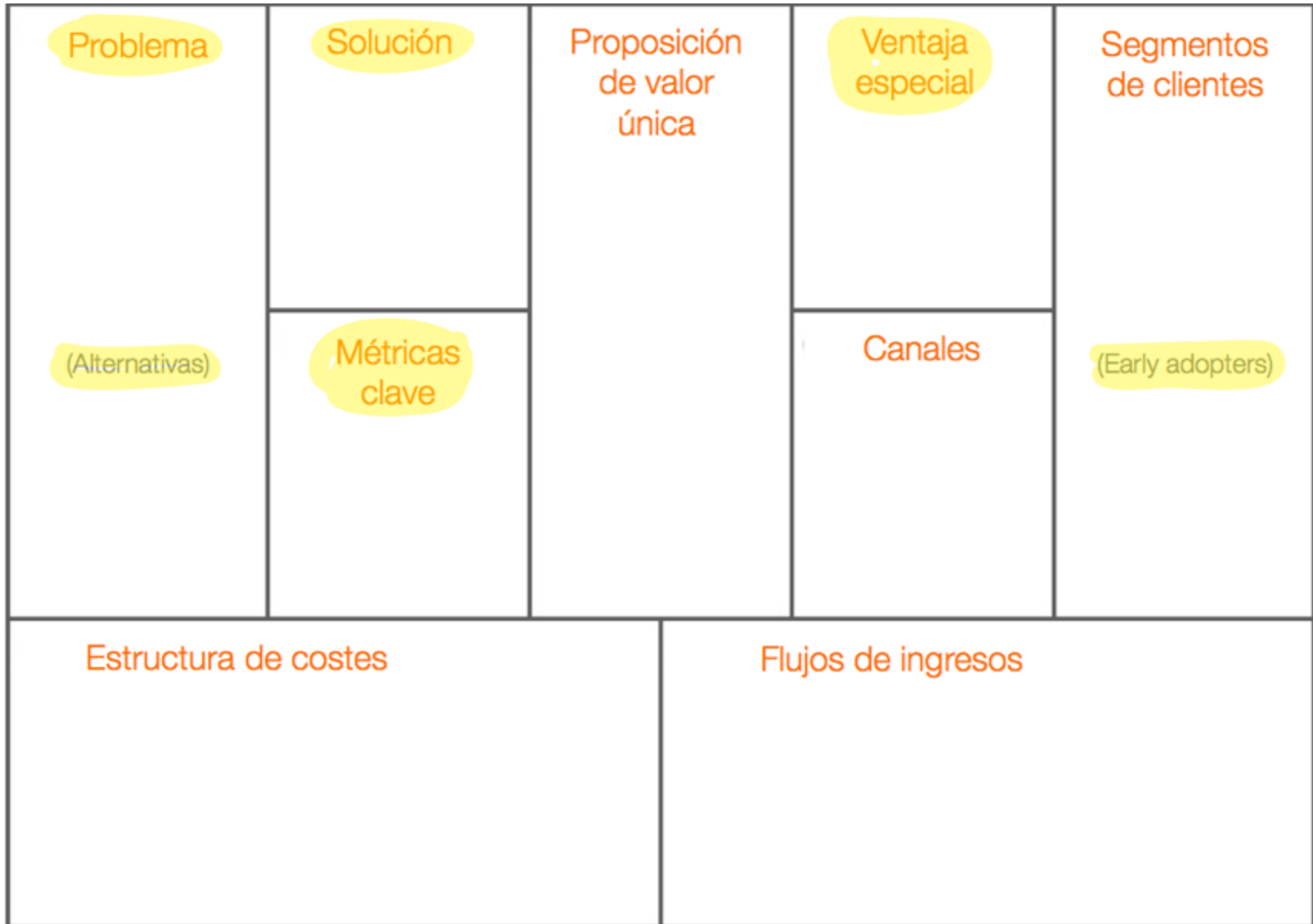
# Herramientas del Taller



Lean Canvas is adapted from The Business Model Canvas (<http://www.businessmodelgeneration.com>) and is licensed under the Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported License.

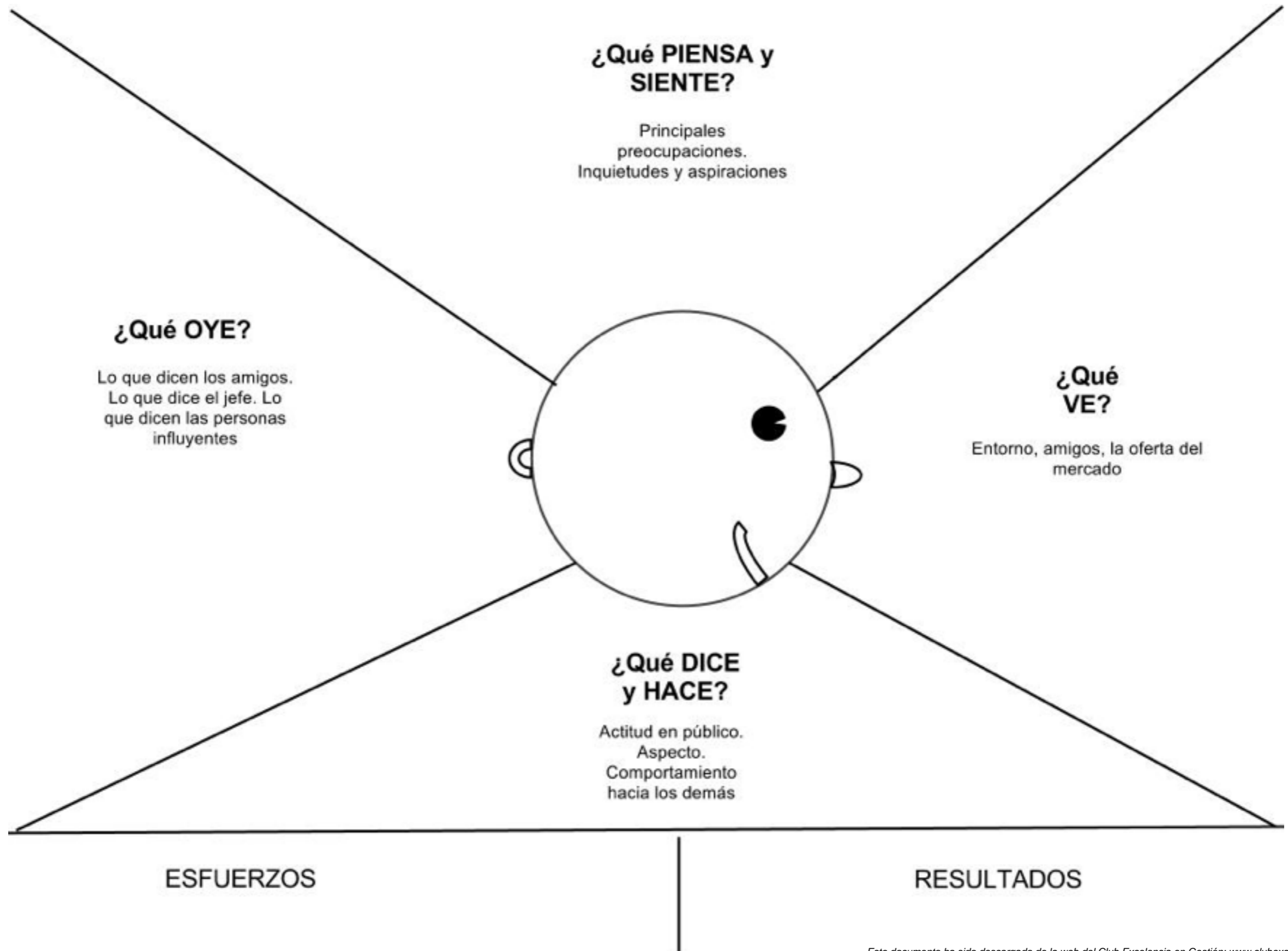


# Canvas

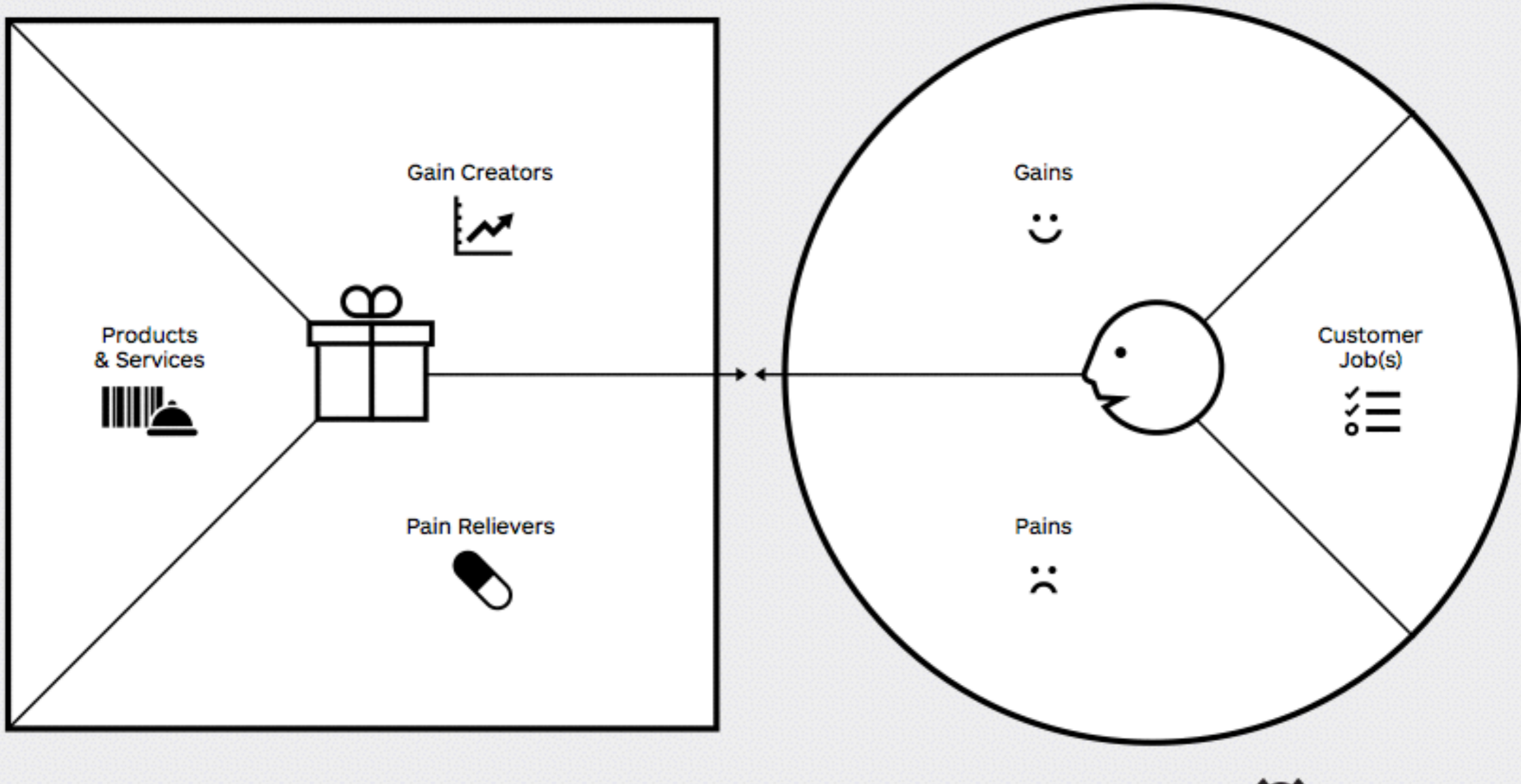


Lean Canvas is adapted from The Business Model Canvas (<http://www.businessmodelgeneration.com>) and is licensed under the Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Un-ported License.

# Mapa de Empatía



# Propuesta de Valor



<http://strategyzer.com>

# Gracias

pcaballero@nivaria.com

609 558 088



