

6.2. INTRANET Y EXTRANET

6.2. INTRANET ETA ESTRANET



INTRANET/EXTRANET: HERRAMIENTAS EMPRESARIALES

INTRANET/ESTRANET: ENPRESA TRESNAK

Una de las principales ventajas que ha propiciado Internet en el ámbito de los negocios, es la posibilidad de reproducir un entorno colaborativo en el que el intercambio de información y/o la unión de procesos "dentro de" y "entre" las empresas sea una realidad asumible.

Las Extranets cumplen un papel principal en ese esquema, permitiendo el acceso autorizado a determinadas redes internas de organizaciones (Intranets) a personas asociadas, clientela, ... , con el fin de consultar información de interés o ejecutar diversas tareas concertadas; empleando para ello únicamente el navegador Web.

Las tecnologías basadas en Internet se han convertido en instrumentos de productividad que impulsan y mejoran los procedimientos de las empresas. Las posibilidades que ofrecen en comunicación e integración, no sólo tienen un carácter externo (el más conocido: acceso a diversos servicios como información de productos a través de Internet,...); sino que también se convierten en un "medio" informático que unifica sistemas y redes formadas por equipos diferentes (se explica más adelante).

"ElectroABANDO" es un claro exponente de las afirmaciones anteriores:

Esta mediana empresa dedicada a la venta y distribución de material eléctrico, lleva desarrollando su actividad desde hace dos décadas en el Territorio Histórico de Bizkaia. A lo largo de este tiempo, ha ido adaptando su negocio a los requerimientos del mercado; buscando a su vez la consecución de un modelo de negocio eficiente. En línea con este "espíritu", en el

Negozioen esparruan Internetek ekarri duen abantaila nagusia da enpresa "baruan" eta "artean" informazioa trukatzea eta/edo prozesuak bateratu ahal izateko lankidetzaz-ingurunea sortzeko aukera eskuragarri izatea.

Estranetek zeregin nagusia du eskema horretan. Erakundeen barne-sare jakin batzuek (intranet), bazkideek, bezeroek... sarbide baimendua izateko aukera ematen du, informazio interesgarria kontsultatzeko edo hitzartutako zereginak egiteko asmoz; horretarako Web nabigatzailea soilik erabiliz.

Interneten oinarritutako teknologiak produktibitate-tresna bilakatu dira, enpresen prozedurak bultzatu eta hobetzen dituztena. Teknologia horiek eskaintzen dituzten aukerak komunikazioan eta integrazioan, kanpokoak ez ezik (ezagunena: Internet bidez denetako zerbitzuak eskuratzea, hala nola, produktuei buruzko informazioa...), hainbat ekipok osatutako sistemak eta sareak batzen dituen "baliabide" informatiko ere bihurtzen dira.

"ElectroABANDO" azalpen horien adibide nabaria da:

Enpresa ertain horrek material elektrikoa saldu eta banatzen du, eta bi hamarkada darama jardueran horretan Bizkaiko Lurralde Historikoan. Denbora horretan, bere negozioa merkatuaren eskakizunetara moldatzen joan da; aldi berean, negozio-eredu eraginkorra lortzen saiatuz. "Espíritu" horren ildotik, azken urteetan, enpresaren prozesu batzuk (kontabilitatea, stock-en kudeaketa...) kontrolatzeko bidea ematen duen sistema informatikoaren inplementazioa osatu du.



transcurso de los últimos años se ha completado la implementación de un sistema informático que permite controlar parte de los procesos de la empresa: contabilidad, gestión del stock,....

A pesar de ello, la dirección de la compañía observa que es necesario automatizar aún más diversos procedimientos de carácter interno; han identificado-sufrido varios "problemas" a los que el programa informático no da solución. Así, como ejemplo más "grave", en administración no pueden saber cuál es el estado de determinado pedido en el almacén (aunque están conectados, no existe esa función en su sistema informático):

- Tienen que realizar una llamada telefónica interna -o acercarse al almacén-, contactar con la persona encargada del almacén -si no está fuera-, y que esta persona obtenga del fichero (armario) el pedido en cuestión. En dicho documento -en ocasiones-, se van reflejando las acciones realizadas y la evolución del mismo (a veces, el material solicitado no se encuentra en stock y debe esperarse su futura recepción).

En resumen, no siempre resulta sencillo obtener dicha información, bien porque no se tiene "acceso" al estado del pedido, bien porque se desconoce su situación actual (problemas de comunicación). Lógicamente, desde administración no pueden ofrecer estas respuestas a la clientela cuando preguntan cuando van a recibir el material solicitado...

Pero, informatizar los citados procesos...

- ... requiere el desarrollo de nuevas herramientas informáticas integradas con el sistema actual (muy costosas).
- ... obliga a adquirir nuevos equipos, ya que los situados en el almacén tienen escasas prestaciones.
- ... exige que las herramientas se desarrollen para varios Sistemas Operativos (software "elemental" en un ordenador), o que se unifiquen los de los ordenadores existentes (supone un esfuerzo).

Cuando ya casi se había abandonado la consecución de dicho objetivo, Kepa Leiva, Director de Administración de la empresa, consulta a una asesoría informática. Ésta, tras analizar los equipos de la empresa, su estado y los procedimientos que querían automatizarse entre administración y almacén, encuentra una solución: el desarrollo de una Intranet vinculada a la aplicación informática utilizada en la actualidad. La asesoría informática, ante la "cara" de perplejidad de Kepa (...¿Intranet?...), intenta explicarle en qué consistiría:

- *«Se desarrollaría una aplicación que permitiese la comunicación -funciones- pretendida entre la administración y el almacén, y que complementaría el programa de gestión instalado -compartirían datos-. Pero, en este caso, ésta se basaría en estándares de Internet; es decir, se emplearía el navegador Web para gestionar dicha información desde cualquiera de los ordenadores de la red de la empresa. Además, podríais establecer un servicio de mensajería interno -entre vuestros equipos- a través de e-mail»*

Kepa transmite el mensaje al resto de la dirección, se analizan los costes, y se acuerda su implementación inmediata.

Con ello, se ha conseguido:

Hala ere, konpainiaren zuzendaritzak zenbait barne-prozedura are eta gehiago automatizatu beharra dagoela ikusi du; programa informatikoak konpontzen ez dituen zenbait "arazo" antzeman/jasan ditu. Hala, adibide "larrirentzat", administrazioan ezin dute jakin biltegiko eskaera jakin baten egoera zein den (nahiz eta konektatua egon, funtzio hori ez dago sistema informatikoan):

- Barruko telefono-dei bat egin behar dute -edota biltegi-ira joan-, biltegiaren arduradunarekin harremanetan jarri -kanpoan ez badago- eta hark dagokion eskaera artxibotik (armairutik) atera behar du. Dokumentu horretan, zenbaitetan, burututako ekintzak eta eskaeraren bilakaera jasotzen dira (batzuetan, eskatutako materiala ez dago stock-ean eta jaso arte zain egon behar da).

Laburbilduz, aipatutako informazioa lortzea ez da beti erraza, bai eskaeraren egoerarako "sarbiderik" ez dagoelako, bai haren uneko egoera ezagutzen ez delako (komunikazio-ezaren arazoak). Jakina, administrazioak bezeroari ezin dio halako erantzunik eman, eskatutako materiala noiz jasoko duen galdetzen duenean...

Baina aipatutako prozesuak informatizatzeak...

- ... uneko sistemarekin integratutako tresna informatiko berriak garatzea eskatzen du (oso garesti).
- ... ekipo berriak erostera behartzen du, biltegian daudenek prestazio eskasak dituztelako.
- ... tresnak zenbait sistema eragiletarako (ordenagailu baten "oinarritzko" softwarea) garatzea eskatzen du, edota dauden ordenagailuenak bateratzea (esfortzu bat dakar).

Helburu hori ia baztertuta dagoenean, Kepa Leiva enpresako administrazio-zuzendariak informatikako aholkularitza-enpresa bati kontsulta egiten dio. Horrek, enpresaren ekipoak, horien egoera eta administrazioaren eta biltegiaren artean automatizatu nahi ziren prozedurak aztertu ondoren, konponbide bat aurkitzen du: egun erabilitako aplikazio informatikolari lotutako intranet bat garatzea. Informatikako aholkulariak, Keparen harridurazko "aurpegia" ikusita (...intranet?...), hori zertan datzan azaltzen saiatzen da:

- *«Administrazioaren eta biltegiaren artean lortu nahi den komunikazioa -funtzioak- ahalbidetuko duen eta instalatutako kudeaketa-programa osatuko duen aplikazioa garatuko litzateke -datuak partekatuko litzukete-. Baina, kasu honetan, aplikazioa Internet-estandarretan oinarrituko litzateke; hau da, web-nabigatzailea erabiliko litzateke enpresaren sareko ordenagailuetako edozeinetatik informazio hori kudeatzeko. Gainera, barne-mezularitzako zerbitzu bat ezar zenezakete -zuen ekipoen artekoa-, e-mail bitartez»*

Kepak zuzendaritzako gainerako kideei jakinarazten die mezu hori eta, kostuak aztertu ondoren, aplikazioa berehala inplementatzea erabakitzen dute.

Horri esker, lortu da:

- Administrazioa eta biltegia eraginkortasunez eta erraz elkarrekin komunikatzea; eta administrazio-prozesu jakin batzuk arintzea. Informazioa eta eskaeren egoera biltegitik bertatik sartzen da aplikazioan eta, automatikoki, administrazioan datu horiek bistaratu ditzakete.



- Comunicar de forma efectiva y sencilla a la administración con el almacén; y agilizar determinados procesos administrativos. La información y estado de los pedidos se introduce en la aplicación Web desde el mismo almacén y, automáticamente, en administración pueden visualizar tales datos.
- Mejorar la atención a la clientela al poderle ofrecer información actualizada sobre el estado de sus pedidos.
- Implantar un nuevo medio de mensajería a través de e-mail que permite validar (probar) diversas actuaciones (ciertas órdenes ahora pueden ser verificadas, ya que existe el mensaje como "prueba").
- ...

Todo ello, sin invertir o instalar nuevas aplicaciones en los equipos, ya que:

- El desarrollo Web es significativamente más barato que otro tipo de programación.
- Únicamente es necesario el navegador Web para acceder a dichos servicios; no hace falta instalar aplicaciones en ellos.
- El navegador Web no exige equipos potentes y es independiente del Sistema Operativo instalado (Windows, Linux,...).
- ...

La dirección está satisfecha, gracias a las nuevas herramientas informáticas han liberado de trabajo a las áreas de gestión internas, han rentabilizado aún más los equipos y, como subraya la Directora General, Elena Zamaioa, «*se ha logrado sin grandes traumas para las personas trabajadoras a la hora de utilizar la aplicación; ya que casi todas las personas conocían el funcionamiento básico del navegador Web y del correo electrónico*».

Sin embargo, no terminan ahí sus problemas...; hace tiempo que la clientela principal demandan a la empresa un servicio "especial": solicitan contar con sistemas de información que les permitan conocer en todo momento el estado de sus pedidos y datos detallados sobre el mismo (para verificar y controlar su situación) desde sus equipos informáticos.

"ElectroABANDO" dispone de tal información, ya que su nueva aplicación Web gestiona todos esos parámetros, pero para "ofrecerla" debe crearse un acceso, el cual permita que la clientela la consulte cuando desee (la autonomía es un elemento prioritario) desde sus propios centros de trabajo. Esto plantea inconvenientes de tipo económico -coste del desarrollo- y de seguridad: se debe dejar paso a la red interna de la empresa -en la que se encuentra la aplicación- desde el exterior.

No obstante, el desarrollo e implementación de la herramienta Web (gestión de pedidos), ha mostrado a la dirección las posibilidades que presentan las tecnologías basadas en Internet. Y, tras consultarlo con la asesoría informática (la cual había asesorado anteriormente), deciden nuevamente aprovechar estas tecnologías basadas en internet: se crea un acceso de consulta restringido a través de Internet (Extranet) para su clientela, en el que visualicen el estado de sus pedidos. Es decir, se posibilita acceder a una página web desde las empresas demandantes mediante el navegador y una conexión a Internet, y tras un proceso de identificación (usuario y contraseña), al citado espacio de consulta de la Intranet de

- Bezeroentzako arreta hobetzea, bere eskaeren egoerari buruzko informazio eguneratua eskaintzen baitzaie.
- E-mail bidezko mezularitza-baliabide berria ezartzea, hainbat jardun baliozkotzeko (frogatzeko) balioko duena (zenbait agindu orain egiaztatzea daitezke, mezua "frogatzen" dagoelako).
- ...

Hori guztia, ekipoetan aplikazio berriak instalatu edo horretan inbertsiorik egin behar gabe, izan ere:

- Web-garapena beste edozein programazio-mota baino nabarmen merkeagoa da.
- Web-nabigatzailea besterik ez da behar zerbitzu horiek eskuratzeko; horietan ez da aplikaziorik instalatu behar.
- Web-nabigatzaileak ez du ekipo sendorik eskatzen eta ez du zerikusirik instalatutako sistema eragilearekin (Windows, Linux...).
- ...

Zuzendaritza pozik dago tresna informatiko berriekin, barne-kudeaketako arloetan lana libratu dutelako, ekipoak are eta errentagarriago egin dituztelako eta, zuzendari nagusiak, Elena Zamaioak, azpimarratzen duenez: "*aplikazioa erabiltzeko garaian langileentzako eragozpen handirik gabe lortu delako hori guztia; ia guztiak ezagutzen baitzuten web-nabigatzailearen eta posta elektronikoen funtzionamendua*".

Hala eta guztiz, arazoak ez dira hor bukatzen... Aspalditik, bezero nagusiak enpresarengandik zerbitzu "berezi" bat eskatzen ari dira: edozein unetan, euren eskaeren egoerari buruzko datu zehatzak beren ekipo informatikoetatik ezagutzeko bidea emango dieten informazio-sistemak eskura izan nahi dituzte (eskaeren egoera egiaztatzea eta kontrolatzearen).

"ElectroABANDO"-k badu informazio hori, duen web-aplikazio berriak parametro horiek guztiak kontrolatzen dituelako; baina aipatutako informazioa "eskaini" ahal izateko sarbide bat sortu behar da, bezeroak nahi duenean hura kontsultatzeko aukera izan dezan (autonomia lehentasuneko elementua da), bere lantokitik bertatik. Horrek eragozpen ekonomikoak dakartza -garapenaren kostua-, eta segurtasunekoak ere: enpresaren barne-sarean kanpotik sartzen utzi behar da, bertan baitago aplikazioa.

Nolanahi ere, eskaerak kudeatzeko web-tresna hori garatu eta inplementatu ondoren, zuzendaritza Interneten oinarritutako teknologiek eskaintzen dituzten aukerez jabetu da, eta, informatikako aholkularitza-enpresari (aurretik aholkularitza jaso zueneko bera) kontsultatu ondoren, berriz ere, Interneten oinarritutako teknologia horiez baliatzea erabakitzen dute: Internet bidezko kontsulta-sarbide murriztua (extranet) sortzen dute bezeroentzat, bertan euren eskaerak bistaratu ahal izan ditzaten. Hau da, enpresa eskatzaileetatik web-orri batean ("ElectroABANDO"-ren Intraneteko aipatutako kontsultagunea) sartzeko aukera ematen da, nabigatzailearen eta Interneteko konexioaren bitartez eta identifikazio-prozesu baten (erabiltzailea eta pasahitza) ondoren. Hala, aipatutako enpresek edozein unetan jakin ahal izango dute auren eskaeren egoera zehatza zein den.

Bezeroei tresna aurkeztean, zuzendaritzak azaltzen du prozesua eta segurtasuna bankuek euren bulego birtualetan erabiltzen dituztenen ia berdinak izango direla:



"ElectroABANDO". De esta manera, estas empresas podrán conocer en cualquier momento cuál es la situación exacta de sus pedidos.

En la presentación de la herramienta a la clientela desde la Dirección de la empresa, se explica que el proceso y la seguridad van a ser prácticamente idénticos a los empleados por los bancos en sus oficinas virtuales:

- En primer lugar, se proporcionará una dirección de Internet que conducirá directamente a una página Web de identificación.
- Una vez se haya introducido correctamente la persona usuaria y la contraseña, accederán a una serie de pantallas en las que podrán visualizar el estado de su/s pedido/s cómodamente.
- Finalmente, se insiste en que, en todo momento, se garantizará que la "conexión" entre la clientela (desde su navegador Web) no pueda ser interferida por terceras personas que pretendan capturar esta información. La Dirección de la empresa recuerda que observarán como en la parte inferior de su navegador aparecerá un candado o una llave -dependiendo del navegador-.

Gracias a la implementación de la Extranet, se ha logrado incrementar el grado de satisfacción de la clientela principal; iniciando a la vez un nuevo marco de relaciones más intenso y productivo.

- Lehenik, Internet-helbide bat emango da, zuzenean identifikazioko web-orrira eramango duena.
- Erabiltzaile-izena eta pasahitza behar bezala sartu ondoren agertuko diren pantailetan, dagozkion eskaeren egoera modu erosoan bistaratu ahal izango da.
- Azkenik, betiere azpimarratzen da ziurtatzen dela bezero-arekiko "konexioa" (haren web-nabigatzailetik) informazio hori eskuratu nahi duten hirugarrenen ezin izango dutela interferitu. Enpresako zuzendaritzak gogorarazten du nabigatzailearen behealdean giltzarrapo bat edo giltza bat -nabigatzailearen arabera- agertuko dela.

Estranet inplementatzeari esker, bezero nagusien atsegina areagotzea lortu da eta, era berean, harreman-esparru sendoagoa eta emankorragoa hasi da.

Las ventajas que las Intranets proporcionan en los procesos de comunicación y colaboración internos de las empresas son destacadas; permitiendo desplegar aplicaciones o herramientas en cualquier tipo de ordenadores pertenecientes a una red ("unificación").

A su vez, las Extranets representan un avance significativo en el modelo de transacciones u operaciones entre organizaciones. En cierto modo, puede afirmarse que combinan las funcionalidades particulares de las Intranets (en términos de integración y comunicación en un entorno concreto), con el acceso y alcance global propio de una red pública como Internet. Y, sobre todo, crean el escenario perfecto para desplegar un entorno de colaboración y trabajo conjunto entre diferentes agentes empresariales (empresas proveedoras-clientela-personas/empresas asociadas...); con beneficios como:

- Incremento de la comunicación, por ejemplo, entre empresas proveedoras y clientela.
- Aumento de la comodidad y celeridad en las transacciones entre empresas.
- Reducción de costes y tiempos de respuesta.
- ...

Enpresa barruko komunikazio- eta lankidetzeta-prozesuetan intranetek eskaintzen dituen abantailak nabariak dira. Sare batean bildutako edozein motatako ordenagailuetan aplikazioak edo tresnak zabaltzeko aukera ematen du ("bateratzea").

Era berean, estranetek aurrerapen esanguratsua ekarri du erakundeen arteko transakzioen edo eragiketen ereduan. Nolabait, esan daiteke intraneten funtzionaltasun bereziak (ingurune jakin bateko integrazioari eta komunikazioari dagokienez) konbinatu dituela sare publikoaren (Internet) berezko sarbidearekin eta hedadura orokorrearekin. Eta, batez ere, enpresa-agente desberdinen artean (enpresa hornitzaileak-bezeroak-pertsonak/enpresa elkartuak...) lankidetzako eta baterako laneko ingurunea zabaltzeko agertoki hobezina sortzen du, onura handiak dituen, esaterako:

- Adibidez, enpresa hornitzaileen eta bezeroen arteko komunikazioa indartzea.
- Enpresen arteko transakzioetan erosotasuna eta bizkortasuna areagotzea.
- Kostuak eta erantzun-denborak murriztea.
- ...