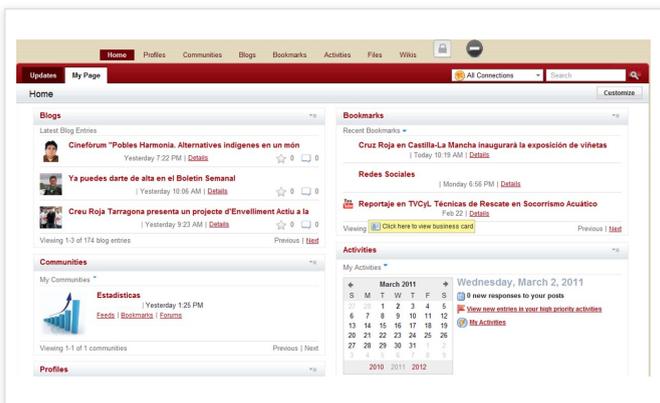




## Medida y análisis de redes colaborativas en plataformas sociales corporativas

eAROS (Análisis de Redes Organizativas y Sociales sobre medios electrónicos) es una aplicación software como servicio (SaaS) del *Instituto de Ingeniería del Conocimiento (IIC)* para la **identificación y análisis de las redes de colaboración** que surgen entre los usuarios de las **plataformas sociales corporativas**.

El software social para empresas fomenta la innovación y agiliza el trabajo, al integrar redes dinámicas de empleados, colaboradores, socios y clientes. Las plataformas sociales corporativas disponen de **herramientas web 2.0** que facilitan el trabajo en equipo, promueven la colaboración más allá del organigrama formal y estimulan la difusión del conocimiento. Entre estas herramientas se cuentan blogs, wikis, foros, agendas compartidas, comunidades, marcadores, intercambio de ficheros, etc.



Ejemplo de Plataforma colaborativa

eAROS 2.0 realiza una medición efectiva de las redes de colaboración y de relaciones que se crean dentro de las plataformas colaborativas. De esta manera, los administradores de la plataforma pueden disponer de referencias para gestionarla mejor y para evaluar su **contribución a la mejora de los procesos** colaborativos de negocio.



Ejemplo del alcance de análisis de eAROS



**eAROS 2.0 registra la huella electrónica** de las relaciones entre empleados que tienen lugar en una plataforma social corporativa y, a partir de ahí, construye la red de relaciones efectivas entre ellos. El análisis permite determinar la **eficacia real de las plataformas sociales corporativas** en función de los indicadores clave del rendimiento social (S-KPIs).

**eAROS 2.0 se puede utilizar con cualquier plataforma social corporativa con independencia del fabricante o de la configuración utilizada por el cliente.**

### BENEFICIOS

El análisis **eAROS 2.0** permite:

- **Gestionar la actividad** de los participantes.
- **Determinar la influencia de la actividad** colaborativa en los procesos de negocio.
- **Evaluar la eficacia de la plataforma colaborativa** en relación con sus objetivos (facilitar el acceso a la información o al talento, estimular la innovación, integrar equipos...).
- **Disponer de un histórico de la evolución** de los parámetros relevantes de la red colaborativa que permita detectar tendencias o adelantarse a los riesgos.
- **Detectar situaciones potencialmente conflictivas** desde el punto de vista de la colaboración en grupos, departamentos o comunidades.
- **Entender las pautas de colaboración** entre grupos (introversión, extroversión y cohesión interna).
- **Identificar individuos** según su función estructural en la red colaborativa (seguidores o seguidos, fuentes o utilizadores del conocimiento, innovadores...).
- **Segmentar el análisis** con respecto a perfiles profesionales o de grupo.

La aplicación **eAROS 2.0 se personaliza** para cada cliente en función de las herramientas colaborativas disponibles, el número de usuarios y las necesidades y características de su organización.

# eAROS

## METODOLOGÍA

eAROS 2.0 se desarrolla en 3 fases:

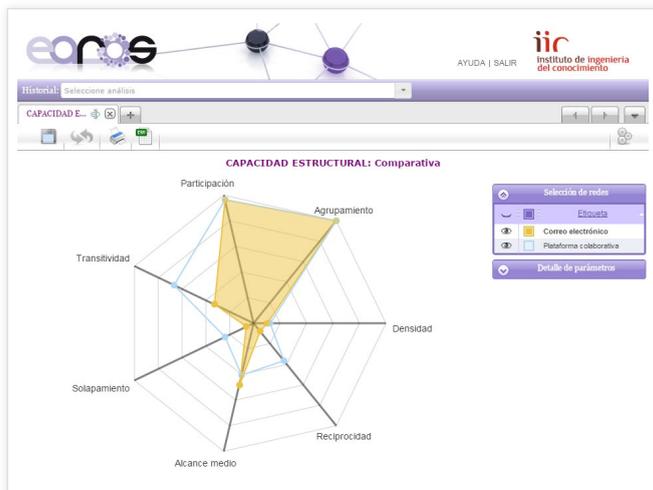
- Definición de objetivos y análisis de viabilidad.** Se identifican junto con el cliente:
  - El ámbito y los objetivos de la monitorización: redes de interés, hipótesis a contrastar (en el caso de que existan) y otros elementos de análisis.
  - El tipo de análisis, descripción y valoración de la plataforma social corporativa, de su configuración y las posibilidades de interacción en la misma, así como el nivel de uso de las herramientas de que dispone.
  - Las posibilidades y limitaciones de uso de los datos brutos que genera la herramienta.
- Recogida de datos y tratamiento de la información.** Se recogen datos de interacción y se formatean, disocian, encriptan y envían —a través de un canal seguro— a nuestros servidores. eAROS construye, mediante reglas adaptadas a las características del cliente, la red de relación efectiva correspondiente a cada herramienta web 2.0.
- Análisis y presentación de resultados.** eAROS 2.0 realiza en tiempo real un análisis multivariante de las redes y presenta los resultados mediante gráficos en paneles de control (*dashboards*) muy dinámicos y operativos.

eAROS 2.0 estructura el análisis de la organización en 3 niveles:

- A nivel de Red**, un primer análisis sobre la plataforma colaborativa y sus herramientas, así como sobre el correo electrónico de los empleados.
- A nivel Grupal**, sobre las relaciones entre departamentos o los niveles jerárquicos, entre otros.
- A nivel Individual**, entre los usuarios de la plataforma.

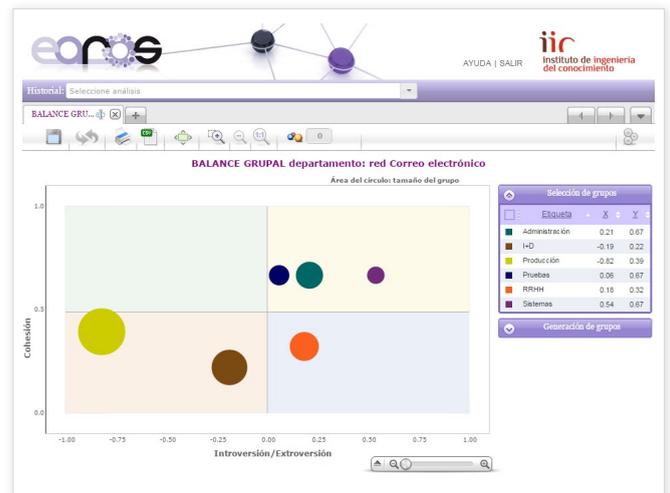
eAROS 2.0 cuenta con 8 modalidades de análisis multivariante:

- Capacidad estructural.** Permite ver la fortaleza de la red. Combina en un gráfico de radar siete parámetros estructurales de la red (como en el siguiente ejemplo de «Capacidad estructural»).



Ejemplo de «Capacidad estructural»

- Estructura de «pequeño mundo».** Compara la estructura de la red con aquellas redes (denominadas «pequeño mundo») que favorecen la innovación. Esto permite a las empresas ver cómo se fomenta la innovación entre departamentos.
- Equivalencia funcional.** Compara estructuralmente las redes seleccionadas (por ejemplo, blogs y wikis).
- Evolución de red.** Visualiza la evolución de los parámetros estructurales de una red a lo largo del tiempo.
- Balance grupal.** Mide el balance de las interacciones dentro de cada grupo y entre grupos, por ejemplo, departamentos, rangos jerárquicos... (como en el siguiente ejemplo de «Balance grupal»).



Ejemplo de «Balance grupal»

- Alcance.** Mide la posición de influencia potencial de un empleado o grupo (nodo) y hace referencia a su posibilidad de llegar a otros empleados o grupos a diferentes niveles: nodos de la red a los que llega directamente y a los que puede llegar por medio de sus contactos directos.
- Roles estructurales.** Refleja el comportamiento de un individuo o grupo respecto al emisor o receptor de las interacciones dentro de la plataforma (por ejemplo, el porcentaje de correos que envía un empleado).
- Reciprocidad.** Muestra el nivel de correspondencia de las relaciones que tiene un individuo o grupo (por ejemplo, del total de correos que envía un empleado, mide el porcentaje de personas que le responden).

La solución eAROS dispone además de un **resumen de la información** más relevante relacionada con la red y su construcción.

Los procesos en red social dependen de muchas variables. Por ello, eAROS 2.0 realiza un análisis multivariante de los parámetros de la red de colaboración y visualiza los resultados mediante **dashboards** y **gráficos de fácil interpretación**.

## EJEMPLO DE USO

### 1. Midiendo la colaboración entre delegaciones territoriales

#### Necesidades de la organización

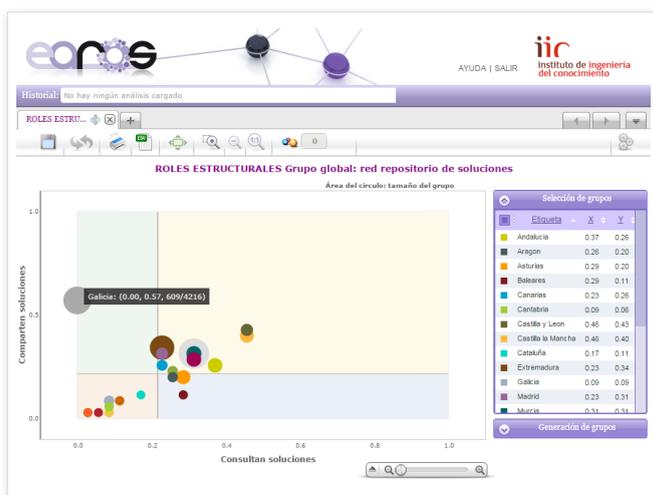
Una compañía tecnológica española está llevando a cabo iniciativas de transformación digital. En concreto, hace ocho meses decidió adquirir una plataforma social corporativa.

La herramienta de esta plataforma por la que más ha apostado la compañía es un repositorio de soluciones técnicas para agilizar los procesos y evitar la duplicidad de esfuerzos (las soluciones que ya han sido ideadas con éxito han de ser utilizadas por quienes se enfrenten a problemas similares). En particular, la organización tiene especial interés en que las distintas delegaciones compartan sus soluciones a través de la plataforma, pero no están seguros de que esté ocurriendo así en todas ellas. Necesitan conocer el estado de la situación e intervenir según convenga, pero no disponen de los datos necesarios.

#### Solución eAROS

Tras instalar eAROS 2.0 para la monitorización y análisis de su plataforma social corporativa, el análisis de Roles estructurales a nivel grupal permite conocer el papel que cada delegación territorial está asumiendo dentro del repositorio de soluciones técnicas. La siguiente imagen muestra los cuatro estados o roles posibles en los que se pueden encontrar las delegaciones (según el cuadrante de la gráfica en el que se encuentren):

- Delegaciones que comparten muchas soluciones, pero que no consultan las ajenas (destaca en este caso concreto la delegación de Galicia).
- Delegaciones que consultan soluciones, pero que apenas comparten las suyas.
- Delegaciones que tienen un rol equilibrado; es decir, hacen ambas cosas.
- Delegaciones que se muestran poco activas, ya que ni comparten ni consultan soluciones.



Ejemplo de «Roles estructurales»

#### Actuación de la organización

Una vez conocida esta información, la compañía tiene entonces la oportunidad de intervenir en cada delegación (con programas de refuerzo, formación, etc.) en relación con las diferentes disfunciones detectadas.

Además, eAROS monitoriza y analiza en tiempo real. Esto permite conocer en todo momento los avances realizados o los posibles retrocesos, y poder adoptar así acciones de mejora de forma inmediata.

Para más información sobre los usos y ventajas de esta solución, visita nuestra página web.