

Yammer: Conecta e Involucra a toda tu Organización



Comunícate de forma abierta para generar transparencia, crea comunidades más sólidas al compartir mejores prácticas e intercambia ideas para impulsar iniciativas con las redes sociales empresariales.

Yammer es una red social privada para organizaciones y se ha creado en torno a formas de comunicación abierta. Por ejemplo, puedes usarlo para solucionar de manera eficaz problemas de soporte, recopilar comentarios sobre proyectos y documentos, y publicar procedimientos recomendados. Los grupos de Yammer son un lugar donde los miembros pueden ponerse al día rápidamente en un proyecto, participar en discusiones encadenadas y mantener informados a clientes y proveedores sobre conversaciones. Esta herramienta persigue la colaboración entre todos los trabajadores de una empresa, creando un espacio para una comunicación fluida y bidireccional, incorporando principios de interacción en red muy similares a Facebook, Twitter y LinkedIn.

Yammer también te ayuda a descubrir información relevante, grupos, archivos y usuarios, para que todos puedan compartir sus conocimientos en diferentes departamentos y zonas horarias. Veamos algunas de las características principales de Yammer.

Yammer es el área de trabajo social en Office 365

Yammer se inicia desde el iniciador de aplicaciones, igual que cualquier producto o servicio. Además, está basado en la misma identidad de Office 365 que usa para iniciar sesión (su cuenta profesional o educativa).

Yammer: Conecta e Involucra a toda tu Organización

La interfaz de usuario es similar a otras redes sociales, por ejemplo: puedes dar un me gusta, responder a un mensaje o publicar tu propio mensaje.

Los equipos se organizan automáticamente y colaboran de forma más eficaz.

Empieza a colaborar con el uso de grupos. Los grupos se muestran en la parte izquierda de la página y es fácil navegar entre los diferentes grupos. Los grupos suelen estar basados en equipos, proyectos o temas de interés, y pueden ser públicos o privados. Yammer consolida la comunicación grupal en un lugar abierto como hilos de conversación, por lo que se conserva el contexto.

Cualquiera puede acceder al conocimiento en toda la organización

Como la información se comparte en un entorno abierto, puedes buscar rápidamente respuestas y obtener resultados de diferentes departamentos y zonas horarias. Esto anima a que se compartan ideas y contribuye a eliminar el aislamiento en tu organización.

La comunicación es eficiente y práctica, y ayuda a ser más productivo

Una conversación que afecta directamente a la satisfacción del cliente y a los resultados finales.

Yammer: Conecta e Involucra a toda tu Organización

Alcances

Puedes crear páginas similares a las conocidas "Fan Page" de Facebook para cada proyecto con toda la información relacionada a este, publicar eventos en la agenda (reuniones, hitos de entrega, sesiones de formación, etc.), realizar encuestas con resultados en tiempo real y mantener conversaciones instantáneas para resolver dudas o tomar decisiones rápidamente.

Permite mejorar el trabajo en equipo y tener mayor visibilidad de los proyectos de la empresa.

Colaborar e interactuar: los empleados de la empresa pueden interactuar entre ellos del mismo modo que lo hacen en otras redes: compartiendo enlaces, imágenes, videos, archivos y utilizar protocolos de interacción.

Puedes hacer seguimiento de usuarios, grupos y documentos, enviar mensajes públicos o privados e indicar su aprobación a las publicaciones de otros y comentarlas.

Se puede acceder a Yammer desde cualquier dispositivo con conexión a internet, ya que toda la información está en la nube y es accesible en tiempo real. La red cuenta con su app móvil en versiones para iPhone, iPad, Android, Windows Phone y Blackberry.

Yammer permite a las empresas adaptarse rápidamente a los cambios del mercado, rompiendo las barreras geográficas y organizativas y abriendo nuevos canales de comunicación y acceso a la información que mejorarán la productividad y las relaciones laborales de sus empleados.

Ofrece la posibilidad de crear espacios de colaboración flexible para equipos de trabajo para todos los empleados de la empresa e incluso para compartirlos con personal externo.



Yammer: Conecta e Involucra a toda tu Organización

Características

Comunicación abierta y dinámica en toda tu organización

Yammer te ayuda a mejorar la participación de todas las personas de tu organización a través de las redes sociales. Mejora la comunicación para fomentar la transparencia, manteniendo a todos, desde los líderes hasta los Firstline Workers, informados, alineados y avanzando. Crea comunidades de interés para reunir a las personas en torno a un tema, intereses o áreas de práctica comunes. Reúne ideas y comentarios de toda tu red de compañeros para aprovechar el trabajo de otros y lograr mejores resultados.

Integración perfecta para lograr mejores resultados

Como parte de Office 365, Yammer hace que sea fácil compartir, crear y editar contenido directamente en la aplicación. Cada grupo recibe un conjunto compartido de recursos para administrar documentos, exhibir contenido, compartir notas y organizar responsabilidades. La inteligencia de Microsoft Graph mejora tu capacidad de buscar personas, archivos, grupos y conversaciones. Integra fácilmente Yammer en todos tus sitios y transmisiones de video para que la conversación pueda continuar mientras pasas de una experiencia a otra.

Creado con seguridad, cumplimiento y control confiables

Yammer entrega la seguridad, el cumplimiento y las características de administración de nivel empresarial que esperas de Office 365. Obtén tecnología de seguridad avanzada para proteger los datos de tu red. Los análisis disponibles a través del centro de administración de Office y las opiniones del grupo en Yammer hacen que sea más fácil comprender la actividad de tu red.

Beneficios

El ambiente de trabajo en el que te desenvuelves tanto tú como tus empleados influye grandemente en la manera en la que se desempeñan. Una atmósfera de desánimo y desinterés puede provocar que la mayoría de los miembros de un equipo se sientan de esa misma forma.

Yammer: Conecta e Involucra a toda tu Organización

Para evitar esto existen alternativas que los motivan a desarrollarse positivamente. Dinámicas, trabajos en equipo y hasta salidas estratégicas para fomentar la colaboración forman parte de las opciones de los patronos en la actualidad.

De la misma manera, hay herramientas virtuales que fomentan el trabajo colaborativo y mejoran la cultura organizacional de una empresa. Una de ellas lo es Yammer.

- Ahorras tiempo: tener un archivo digital ayuda a reducir el tiempo que pierdes haciendo búsquedas en el correo electrónico o en papeles que guardas en la oficina. A través de Yammer, con una búsqueda consigues lo que estás buscando ahorrando minutos.
- Archivo digital: una de las mayores ventajas de Yammer es que puede servir como un archivo de recursos a los que puedes acceder con una simple búsqueda. De esta forma Yammer se convierte en aliada de muchos que gustan de enviar enlaces o conservarlos.
- Aumento de la productividad y la satisfacción de los empleados, reduciendo la necesidad de enviar correos electrónicos y de realizar reuniones.
- Aumento de productividad que ofrece a las empresas al agilizar el proceso de comunicación interna de estas respecto a los sistemas tradicionales como reuniones, correo electrónico, entre otros.
- Cohesión de equipos o personas descentralizadas.
- Eliminas el abuso del email: Yammer es un espacio virtual donde puedes compartir conocimientos en diversos archivos como: presentaciones, enlaces, fotos y videos. Por tal razón es un espacio que puede servirte para reconsiderar el uso que le das al correo electrónico en tu trabajo.
- Fomento de la colaboración y la participación natural entre los empleados, innovando, descubriendo nuevas ideas, nuevas formas creativas de colaborar.

Yammer: Conecta e Involucra a toda tu Organización

- Gestión del conocimiento, ayuda a consolidarlo y a compartirlo de una manera instantánea entre los empleados.
- Integración de Departamentos: establecer Yammer como parte de la cultura de la empresa fomenta el que departamentos que anteriormente no estaban relacionados, se integren. Puedes colocar un enlace que corresponde a otro departamento y otro empleado puede conseguirlo mediante "tags". De esta forma se integran, ayudan a otros y fomentan la colaboración.
- Mejora la comunicación en la empresa, proporcionando una comunicación en tiempo real, fluida y espontánea.
- Mejora del ambiente corporativo y ayuda a las empresas a gestionar sus comunicaciones corporativas.
- Transformación de la cultura de la compañía: con todas las posibilidades que Yammer tiene, lograr un cambio en su empresa será posible. Ganarás tiempo y tendrás un equipo de trabajo colaborativo. Yammer integra otros departamentos en el flujo de trabajo diario y alienta el trabajo en equipo para ser más productivo.

Yammer

Pasos a tomar en cuenta para implantar Yammer en una organización:

1. Comienza poco a poco, realiza un piloto. No tengas prisas, porque una vez que ha entrado en la organización, la necesidad de comunicar y compartir de las personas irá haciendo el resto.
2. Es importante involucrar a personas dispuestas a ello. No pierdas tiempo tratando de convencer a gente renuente al cambio, concéntrate en quienes sacarán provecho de Yammer, el efecto de transmisión irá haciendo el resto.
3. Aprovecha Yammer para proyectos que valgan la pena. Utilízalo para facilitar tareas, grupos, lanzamientos, áreas que importan.

Yammer: Conecta e Involucra a toda tu Organización

4. Descubre los líderes de Yammer en tu organización y alienta los. Hay personas que saben y les gusta comunicar, compartir y colaborar. Esas personas son ideales para dinamizar los grupos de Yammer en los que participan.
5. Explica con casos de uso sencillo, ejemplos reales valiosos, pequeños demos de uso. Cuenta las historias positivas que se van dando gracias a Yammer.
6. Forma y adiestra a los equipos involucrados, al menos para empezar.
7. Asigna un responsable, interno o externo para alimentar, coordinar e impulsar el cambio con Yammer.
8. Lleva una medición de si la cosa va bien, tanto con analíticas de Yammer (engagement, número de usuarios, actividad, etc.), como cualitativamente por la calidad de las aportaciones. Retroalimenta los buenos usos y éxitos, y trata de limar asperezas donde no está funcionando como se esperaba.
9. Utiliza estrategias de gamming, premiando a los usuarios más activos, o a la aportación con más likes, o al caso de uso más exitoso de cara al cliente o a algún proyecto interno.
10. Involucra a clientes, proveedores y usuarios externos, grupos transversales de trabajo, innovación, gestión del conocimiento, lanzamientos, equipos de soporte, entre otros, para ampliar tu visión del uso de Yammer.

Cosas que no debes hacer como líder en Yammer

1. No regañes a nadie públicamente en Yammer, por su mal uso de Yammer. Es fácil que el personal cometa errores y haga mal uso de Yammer (spam, críticas destructivas, mal gusto, ataques personales, humor fuera de lugar, lenguaje sexista, entre otros), o un uso inapropiado corporativamente (desgaste a la estrategia empresarial, negatividad, oposición al cambio, entre otros). Yammer no es lugar para convivir con este tipo de contenidos o formas, pero lo que no puedes hacer es reprochar o reprimir a nadie en el propio Yammer sobre este uso, porque esa persona dejará de utilizar Yammer para siempre y muchos otros compañeros quedarán coartados ante el riesgo de equivocarse en sus comunicaciones. La mejor solución es hablar cara a cara en privado con esta persona y explicarle los usos adecuados de comunicación dentro de Yammer. Es importante motivar a los que utilizan bien Yammer mediante: likes, agradecimientos, hacer replay, entre otros.

Yammer: Conecta e Involucra a toda tu Organización

2. No confundas y satures a la gente con información que no necesita, hace que Yammer pierda valor.
3. No todos escuchan: el escucharte o no es una decisión libre del receptor. No todo el mundo está esperando a que hables para leerte, existe mucha información y actividades, sin embargo, sigue compartiendo cosas de valor y dialogando, siempre teniendo en mente que los demás son libres de no leerte.
4. No te olvides de Yammer: no es que te comuniques como un robot, sin embargo es importante estar al pendiente.
5. No te quejes si te responden: Yammer es bidireccional, puedes decir algo y alguien responde con otra opinión, de forma respetuosa y constructiva. Si esto te molesta tú eres el que no funciona bien.
6. No pretendas ser quien no eres fuera de Yammer: se consistente con tus otros canales de interacción.
7. Evita la intrascendencia: si no tienes nada valioso que decir, no lo digas. Lo peor que puede pasar después del silencio, es que se convierta en spam y ruido.
8. No olvides de quién paga el Yammer: Yammer es un canal corporativo de conversación, colaboración, innovación, gestión del conocimiento, por el cual la organización ha invertido para mejorar la organización, Yammer es una herramienta de trabajo, explótala como tal.
9. No pienses que Yammer es infalible y determinista: por lo general cuando enviamos un email alguien se da por enterado y asume la carga. No puedes asumir que todo el mundo se va a dar por enterado de algo con solo ponerlo en Yammer. Yammer no es un canal formal de notificación a la empresa.
10. Yammer es un canal corporativo de conversación, colaboración, innovación, gestión del conocimiento, es una labor que lleva meses y años y debe ser monitorizado, dinámico, de valor y contenido.

Yammer: Conecta e Involucra a toda tu Organización

Referencia:

- Abad, A. (2013). *Seguridad y Alta Disponibilidad*. (1º Edición) España. Ibergarceta Publicaciones.
- Brookshear, J. (1995). *Introducción a las ciencias de la computación*. Editorial Addison Wesley.
- Gralla, P. (2008). *Cómo Funciona Internet*. Editorial Anaya Multimedia.
- Negroponete, N. (1996). *Ser digital*. Editorial Océano.
- Vasconcelos, J. (2011). *Introducción a la Computación*. (3º Edición). México. Grupo Editorial Patria.
- Vasconcelos, J. (2015). *Tecnologías de la Información*. (Segunda Edición). México, Grupo Editorial Patria.