



LOS PORTALES Y LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Juan Carrión Maroto y Salvador Medina

1. Introducción al Concepto de Portal

Últimamente casi todas las empresas que aparecen en Internet se autodenominan "Portales", pero es difícil entender lo que todas ellas tienen en común. El problema reside en que "Portal" es un concepto bastante difuso que las empresas maltratan continuamente para intentar parecer innovadoras.

Un portal se puede definir como la evolución del concepto de "Web Site", en donde el Web se ha convertido en el punto de entrada a un conjunto de servicios e información, a los que se accede de forma sencilla, unificada y segura.

De cualquier forma los portales significan diferentes cosas para diferentes personas y pueden ser aplicados a la resolución de una amplia variedad de problemas. La información y servicios a los que se puede acceder son muy variados. En función de dichos servicios podremos proponer una serie de tipologías de portales.

2. Tipologías de Portales.

La mayoría de la gente asocia la palabra "portal" con los tradicionales buscadores, pero la realidad es que el concepto ha evolucionando enormemente en los últimos tiempos.

Hay múltiples portales actualmente en todas partes del mundo, no sólo existen Yahoo o Excites. Las empresas también pueden construir portales y ponerlos al servicio de sus clientes, proveedores y empleados.

Primera Clasificación.

Existen varias clasificaciones de Portales, pero quizás esta sea la más interesante. Podemos realizar una clasificación en función de los servicios a los que se puede acceder:

- Portales de Negocio ó Business Portals
- Portales de Empresa ó Enterprise Portals / Corporate Portals

Portales de Negocio (Business Portals)



Los Portales de Negocio son aquellos que las empresas ponen a disposición de sus clientes y prospectos, y que vienen a ofrecer una serie de servicios ya clásicos, que pueden ir desde servicios de correo electrónico, agendas personalizadas o comercio electrónico, hasta servicios de atención al cliente, consulta de datos de facturación, o acceso a aplicaciones de todo tipo. Lo normal es que estos servicios sean acompañados con una serie de contenidos que enriquezcan la oferta de la empresa con un cierto valor añadido; estos contenidos pueden ser de contenido generalista o centrados en un sector o área de actividad.

Un caso interesante que podemos analizar es el de la Administración Pública. En este tipo de portales el concepto de "Ventanilla Única" serían muy interesantes de implementar, y así poder acceder de forma unificada a datos provenientes de múltiples bases de datos pertenecientes a la Administración. Esta iniciativa cobra una especial importancia gracias a la transferencia de las competencias a las comunidades autónomas, lo que les permitirá invertir en la creación de entornos virtuales de relación con el ciudadano. En este escenario la complejidad y la problemática de la relación social cambiará completamente, evolucionando de forma impensable hasta no hace mucho tiempo.

Portales de Empresa (Corporate Portals / Enterprise Portals)

En los últimos años, han empezado a aparecer en las empresas una serie de aplicaciones intensivas en datos y contenidos como son las herramientas ERP (Enterprise Resource Planning), las Intranets, las Extranets, y los Web Sites públicos, que invaden con grandes cantidades de información a los decisores de las empresas. Parece claro que se necesitaban herramientas que permitieran salir del caos, y unificar los contenidos.

La solución que se propone actualmente viene de la evolución de un concepto muy familiar como es el Web Site, configurado para cubrir todas las necesidades de los usuarios relacionados con la empresa: **El Portal**.

Parece claro que el concepto de Intranet es el precursor del Portal Corporativo, y el hecho es que la mayoría de las empresas están buscando ayuda para poner orden en la gran maraña de información que suponen los Web Sites repartidos a lo largo de toda la organización.

Muchas empresas están adoptando el modelo de Portal con el objetivo de resolver sus problemas relacionados con la gestión de la información y del conocimiento.

En definitiva, si le damos la vuelta al concepto tradicional de Portal y lo aplicamos a la **operativa interna** de la empresa, nos encontramos con los Portales de Empresa o Enterprise Portals.

Un Portal de Empresa, viene a convertirse en el punto de acceso a un conjunto de servicios y aplicaciones de carácter empresarial. En este caso los servicios de correo electrónico, viajes,... se ven sustituidos por herramientas de gestión comercial, bases de datos documentales, y en general, cualquier tipo de aplicación a la que antes se accedía de forma dedicada. La diferencia principal es que con independencia de la procedencia de las fuentes de información o aplicación, el acceso se hace a través de un único punto de acceso, un navegador, sin necesidad de tener por lo tanto aplicaciones de forma local.

Hay algunas empresas que ya han adoptado este modelo, pero para resolver problemáticas muy diferentes. Algunas lo utilizan para organizar documentos internos y facilitar la publicación de los trabajadores en la Intranet de la empresa. Otros lo utilizan para desarrollar y enviar informes a su extranet, reemplazando el papel del e-mail. Los usos que permite esta tecnología son ilimitados.

Portales de Información de Empresa (Enterprise Information Portal)

El concepto es muy similar al anterior, pero los EIP ofrecen a los usuarios el acceso a millones de datos que las empresas luchan por controlar.

Los Portales en los que se realice la agregación y organización de los datos de forma similar a como lo hacen los buscadores, como por ejemplo Yahoo, corren el riesgo de inundar la empresa de información proveniente de diferentes fuentes.



Un EIP puede ayudar a organizar y valorar la información, con el objetivo de presentarsela al usuario de forma coherente. En definitiva, un EIP puede conseguir la información y los procesos que una persona necesita en un momento determinado. Pueden combinar aplicaciones Cliente/Servidor con ERP (Enterprise Resource Planning), Data Warehouse, CRM (Customer Relationship Management), y SFA (Sales Force Automation).

Segunda Clasificación.

Pueden existir diferentes tipos de portales en función de sus usuarios objetivo:

- Portal Horizontal.
- Portal Vertical.

Portal Horizontal (Horizontal Portal)

Su objetivo son los usuarios en general e incluso los usuarios corporativos. Suelen ofrecer motores de búsqueda, compras, e-mail y otras posibilidades de comunicación. Ganan dinero mediante la esponsorización y los anuncios. Los motores de búsqueda incluso venden anuncios en función de las palabras buscadas. Los contenidos son absolutamente críticos, y se está evolucionando hacia la propia personalización del Portal. Por ejemplo: "MyYahoo", "MyNetscape",... permiten personalizar los contenidos a cada usuario

Portal Vertical (Vertical Portal)

Son portales especializados en determinados temas, que buscan públicos objetivo muy determinados.

Se pueden a su vez clasificar en función de su objetivo:

- Intranet Portal.- Comunicación corporativa para los empleados.

- Extranet Portal.- Comunicación corporativa para los proveedores / partners.
- Vertical Portal.- Comunicación corporativa con clientes.

Tercera Clasificación.

Se pueden clasificar los Portales en función de sus objetivos:

- Portales con Carácter Comercial
Business Portals Portales de Negocio. Ej. Yahoo.
Personal Portals – Portales Personalizados. Ej. MyYahoo.
- Portales de Carácter Empresarial
Enterprise Portals – Intranets. Ej. Sunweb.
Enterprise Portals – Extranets. Ej. Sun.Net.

Todas estas clasificaciones pueden ser incluso complementarias. De cualquier forma, la más difundida en el mundo empresarial es la primera.

3. Los Portales de Empresa como facilitadores de La Gestión del Conocimiento.

El gran problema de las organizaciones es la necesidad de un entorno de aplicación que pueda resistir la velocidad del cambio actual.

Las empresas están integrando sus aplicaciones estratégicas a un nivel sin precedentes, gracias, entre otras cosas, a iniciativas para la Gestión del Conocimiento, el Comercio Electrónico, la Integración de la Cadena Logística Extendida,... La integración es el proceso de unión de múltiples aplicaciones que mantienen el flujo de información a través de una serie de unidades de negocio y de sus sistemas de información.

Una de las cosas más importantes sobre los Portales de Empresa es que son verdaderamente redes de redes. A partir de un interface único y muy simple, los usuarios pueden acceder a documentos, programas y datos procedentes de las aplicaciones de la organización. El objetivo es que el dato fluya no sólo a través del "firewall" de la empresa, sino también por la Extranet de los Partners e incluso por la Web pública. Los usuarios no tienen por que saber de donde viene la información.

Una vez que los Portales de Empresa se establezcan, los recursos que se necesitarán serán mínimos. Los Portales serán la forma de que los usuarios accedan a una serie de aplicaciones distribuidas que automáticamente bajarán a su ordenador. El resultado será: fácil acceso, bajos costes de administración, capacidad de moverse a la velocidad de la Web, cambio de las viejas aplicaciones por las nuevas mucho más rápido que antes...

Una de las funciones más importantes de las Intranets Corporativas es ayudar a los usuarios a encontrar las herramientas y los datos para hacer su trabajo de forma eficiente. Esto ya no es suficiente. El sistema tiene que proveer una infraestructura de información y un interface que convierta al usuario más inexperto en el más avanzado. Los Portales lo pueden conseguir.

La realidad es que, en el futuro, los Portales de Empresa integrarán elementos impensables hasta hace muy poco tiempo como los Sistemas ERP, CRM, Supply Change Software,...

Actualmente la mayoría de los fabricantes de sistemas ERP (SAP, Oracle, PeopleSoft, JD Edwards, Baan,... y la española Meta 4) están migrando sus tradicionales aplicaciones de "back-office" para que puedan ser integradas con las aplicaciones de "front-office" y rediseñar su arquitectura para adaptarla a la Web.

Un Portal ERP permitirá a los empleados, clientes y proveedores, mediante el uso de un navegador, acceder a los datos que necesiten en cualquier momento y en cualquier lugar del mundo.

Estos conceptos están empezando a ganar importancia dentro de las nuevas tendencias tecnológicas para la "Gestión del Conocimiento", ya que se presentan como facilitadores de la comunicación y el intercambio de información entre los integrantes de una organización. De cualquier forma, debemos tener presente que la Gestión del Conocimiento va mucho más lejos que cualquier sistema de software o Portal de Empresa.

© Juan Carrión, 2000.

Todos los derechos reservados. Puedes redistribuir, reenviar, copiar o citar este documento siempre que no lo modifiques y no lo uses con fines comerciales.

Debes incluir esta nota, así como el nombre [Juan Carrión](#), el correo juanc@webhouse.es y la dirección www.gestiondelconocimiento.com