

Asesoría Web
Relanzamiento de Vida Profesional
como una comunidad
de Administración de Recursos Humanos
en Internet

Informe final

Mayo, 2007

Pág. 1

RESUMEN EJECUTIVO

Con el fin de generar valor para Sodexho, diferenciando a la empresa de su competencia e incrementando el reconocimiento de marca, se consideró conveniente crear la iniciativa de "Vida Profesional", que permita "Facilitar la difusión e intercambio de conocimiento, experiencias y servicios en la comunidad de RRHH", la cual es la que maneja principalmente la relación de sus empresas con Sodexho.

Para lograr esto, después de sostener sesiones de trabajo con los encargados de la iniciativa (grupo de Mercadeo de Sodexho), con el público meta (representantes de la comunidad de Recursos Humanos) y con la gerencia de la empresa, se recomienda el relanzamiento completo del sitio web www.vidaprofesional.com.ve con un enfoque de segunda generación de Internet (Web 2.0), en el cual la comunidad participa activamente y da sus aportes, creando una especie de club virtual de administradores de Recursos Humanos, en donde estos profesionales vienen a relacionarse, aprender, compartir, aportar, ayudar y recibir ayuda.

Este club virtual ofrecería un "contenido" de interés y contaría con varias actividades disponibles en áreas y "salas" que agrupen a las personas con intereses similares. Se deben ofrecer noticias, eventos, cursos, artículos, mejores prácticas, herramientas de utilidad, directorios de servicios, foros y "blogs" entre otros. Algunas de las áreas deberían ser públicas, es decir accesibles a cualquier persona, otras únicamente a las personas registradas y otras exclusivas para clientes de Sodexho.

Para lograr esta tarea con éxito, se recomiendan diferentes "factores claves de éxito" que incluyen la construcción del sitio web manejando sus 3 vertientes (construcción técnica, búsqueda de contenido y mercadeo para la promoción y el lanzamiento), todo esto manejado con la rigurosidad con la que se debe manejar cualquier proyecto. Posteriormente, es muy importante la existencia de un equipo que sea capaz de velar por el buen funcionamiento y el crecimiento del sitio, para que siga cumpliendo siempre su objetivo.



OBJETIVO Y ALCANCE

En este documento se presentan los resultados del estudio llevado a cabo por GlobalWebTek (GWT) para Sodexo Pass, para la creación de una “comunidad web” de Recursos Humanos en Internet, a través de la iniciativa de “Vida Profesional” y se dan las recomendaciones para llevar a cabo el proyecto.

Si bien la iniciativa de “Vida Profesional” es muy amplia y cubre micros de radio, foros y boletines, **este estudio se limita a la creación del sitio web www.vidaprofesional.com.ve**. Más que analizar las fortalezas y debilidades del sitio web actual, se prefirió conceptualizar un nuevo sitio desde el principio.

METODOLOGÍA

Para lograr el objetivo trazado se llevaron las actividades siguientes:

1. Generación interna de ideas: Se realizaron dos sesiones de trabajo con el departamento de Mercadeo, promotores del proyecto, en las cuales se captaron las ideas existentes, se generaron nuevas y se jerarquizaron. (Ver Anexo A).
2. Estudio de otros sitios similares: Se revisaron varios sitios nacionales y extranjeros con objetivos similares, para que sirvieran de modelo y orientación
3. Conceptualización de un nuevo modelo de sitio, basado en la filosofía de Web 2.0 que emula un club de administradores de Recursos Humanos y que se describe más abajo.
4. Generación y validación de ideas con el grupo objetivo: Se sostuvo una sesión de trabajo con más de 30 personas del grupo objetivo del sitio, es decir de la comunidad de Recursos Humanos, tanto del sector público, como del privado y del medio académico. En esta sesión se pudo validar el modelo conceptualizado y se pudo constatar el interés que despierta una comunidad web. La sesión, que se llevó a cabo utilizando la metodología y tecnología de votación de Leadership 2000, permitió generar nuevas ideas, así como agruparlas, jerarquizarlas y validarlas.
5. Validación y alineación con equipo de dirección: Se realizó una sesión con los niveles gerenciales y directos Sodexo Pass, y en particular con los líderes de las organizaciones afectadas o beneficiadas por el proyecto, en donde se presentaron las ideas generadas en los dos pasos anteriores a fin de que fueran enriquecidas, jerarquizadas, y más importante aún, internalizadas. A pesar del poco tiempo disponible para esta actividad, se lograron generar ideas muy valiosas y pensamos que se logró aumentar la conciencia y el interés hacia el proyecto.

Es una vez realizadas todas las actividades arriba mencionadas, que presentamos este informe final del proyecto, junto con nuestras recomendaciones sobre lo que debería ser la comunidad web de Vida Profesional.

NUEVO OBJETIVO DEL SITIO

El objetivo inicial de Vida Profesional era: ***“Divulgar las mejores prácticas en gestión humana y responsabilidad social de las empresas venezolanas del sector público y privado”***. Este objetivo fue cambiado para el nuevo año Fiscal 2007-2008 que se está iniciando, y es ahora ***“Servir como puente hacia la creación de una comunidad de RRHH, que fomente el intercambio, que permita compartir y difundir información de interés y valor para el área de una manera dinámica e interactiva.”***

Si bien consideramos que este nuevo objetivo es más poderoso que el anterior que solo buscaba un rol informativo, sugerimos que sea cambiado a ***“Facilitar la difusión e intercambio de conocimiento, experiencias y servicios en la comunidad de RRHH”***.

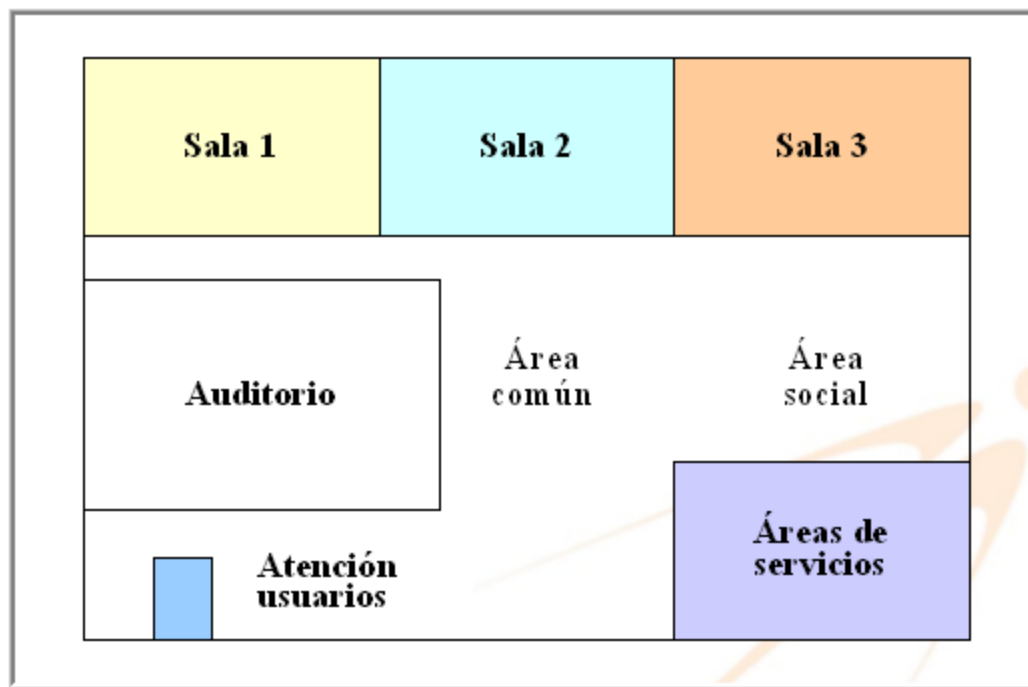
Puede observarse que el objetivo inicial se centraba, principalmente en la parte de experiencias (mejores prácticas). Sin embargo, consideramos que hay una oportunidad muy grande - y deseada por la comunidad - de que se incluyan **servicios y conocimiento**.

En las sesiones de trabajo con los promotores del proyecto, visualizamos lo que sería “el éxito” en este proyecto. Los resultados detallados se muestran en el anexo A. Sin embargo, queremos resaltar aquí los aspectos más importantes conseguidos. Si este proyecto es exitoso:

- Genera valor para SODEXHO, apoyando la construcción de marca, posicionando la empresa como un aliado del profesional de Recursos Humanos
- Nos diferencia de la competencia e incrementa el reconocimiento de la marca
- Tenemos muchos participantes en la comunidad que aportan y contribuyen. La comunidad, prácticamente, se autogestiona.
- Nuestros clientes agradecen lo útil que es para sus trabajos y lo recomiendan
- La competencia está preocupada por el éxito que tiene la iniciativa y ven difícil alcanzarla
- A los seis meses de iniciado tenemos 5000 miembros inscritos.

- Somos referencia en otros países

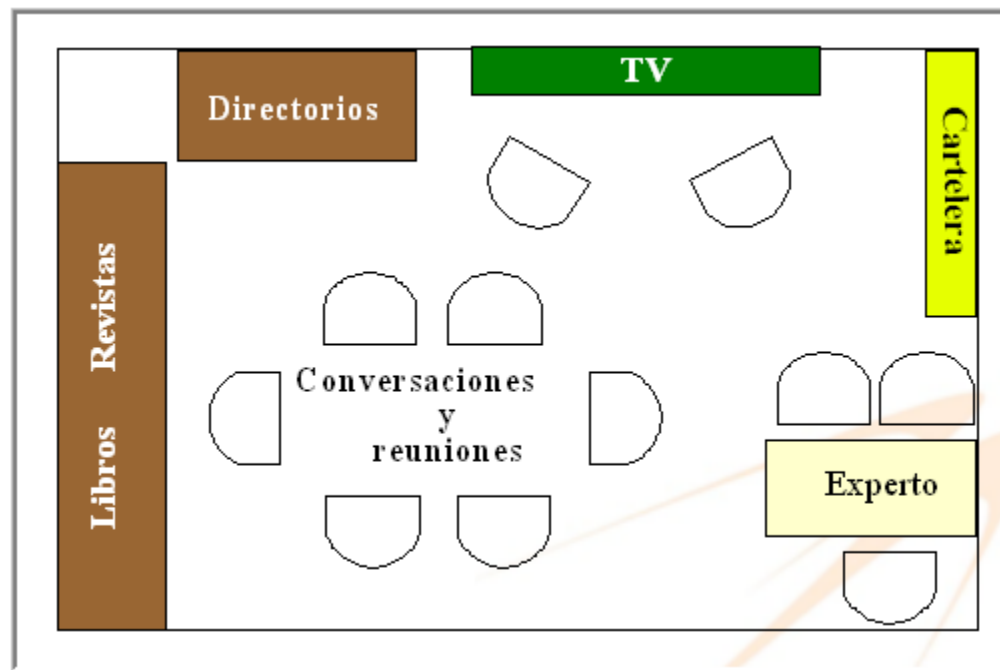
¿Qué debe tener un sitio para lograr este éxito? Después de examinar varios sitios similares en Venezuela y el exterior, se conceptualizó un modelo para el sitio, basado en la nueva tendencia de Internet, llamada Web 2.0 - o segunda generación de Internet - en donde los internautas participan y aportan. Se propuso que el nuevo sitio fuera como un “club virtual de administradores de Recursos Humanos” en donde los profesionales de RRHH vienen a relacionarse, aprender, compartir, aportar, ayudar y recibir ayuda. Como en cualquier club, habrían áreas sociales, áreas comunes, centros de atención, áreas de servicio, un auditorio y varias salas, tal como se muestra en la gráfica siguiente.



Las salas agrupan a las personas con un mismo interés. Por ejemplo, pudiera haber una sala para las personas interesadas en aspectos legales, otra en compensación, otra en reclutamiento, y así sucesivamente.

En cada una de estas salas, habría una “biblioteca” con libros y “revisteros” con las revistas que informan sobre las últimas tendencias. Varios sillones, facilitarían las conversaciones y reuniones entre los miembros. En una mesa habrían directorios (páginas blancas y amarillas) sobre las personas

relacionadas con la sala (El “who is who”). En un Televisor se pueden tomar cursos, o asistir a programas relacionados con el tema y la cartelera permitiría el intercambio de mensajes y la publicación de actividades futuras y aspectos de interés. Adicionalmente, se pudiese tener un experto en la sala, que pudiese ser consultado en caso de necesidad.



Por supuesto, esta es una explicación figurativa, ya que tanto el club como las salas deben ser reproducidas en una forma virtual, en el sitio a preparar. Las conversaciones se pueden hacer bajo la modalidad de “foros”, las noticias se presentan con sus títulos y enlaces (hipervínculos) a los artículos. El experto pudiera responder a consultas por chat o por email...

Este modelo fue presentado a la comunidad meta y tuvo una muy buena aceptación. Más allá de los resultados mostrados en el Anexo B, se notó mucho entusiasmo y receptividad hacia la idea. También se preguntó cuáles eran las salas que debía tener el club y que se debería poder hacer en el club. Los 5 temas con mayor interés, respecto a la primera pregunta (salas) fueron:

- Entorno Legal



- Compensación y Beneficios
- Presupuesto (principalmente sector público)
- Proveedores de RRHH
- Salud Ocupacional

En cuanto a las actividades que se deberían realizar en el club, las más solicitadas fueron:

- Consultas
- Directorios (Páginas Blancas, Amarillas y Expertos)
- Biblioteca
- Buscadores
- Eventos de RRHH

Es bueno resaltar que estos tópicos y actividades surgieron y fueron jerarquizados por el mismo público meta y recogen las principales necesidades.

En una sesión posterior con directores y gerentes de Sodexho Pass y con representantes de la empresa de publicidad ARS, se recogieron y jerarquizaron cuales eran los grandes “Qué” que habían que hacer para que el proyecto fuese exitoso. Los resultados detallados se muestran en el Anexo C. Los puntos más resaltantes fueron:

- **Mercadeo Impactante:** Tener una buena estrategia de mercadeo que promocione la página. En particular se recomienda un Plan de relaciones públicas bien agresivo con testimoniales (voceros respetados)
- **Utilización eficiente de la red de contactos de Sodexho.** En particular con todos los clientes.
- **Tener un contenido de buena calidad,** asegurando que haya una actualización constante del mismo. Deben haber secciones y partes exclusivas para clientes de Sodexho.



- Tener un equipo dedicado que vele por la utilización, el contenido, actualizaciones, seguimiento, el éxito. Esto asegura la Seguridad, Calidad, Protección, y la Operación del sitio
- Ofrecer facilidades múltiples, Chats, Foros, Cursos, e-learning, cursos multifuncionales. También es conveniente tener herramientas de utilidad, tales como simuladores de prestaciones sociales, plantillas de trabajo (por ejemplo, evaluaciones de personal, hojas de vida...)

Se puede observar que estos puntos más resaltantes tienen que ver algunos sobre lo que hay que hacer para culminar felizmente el proyecto y otros sobre lo que debe contener el sitio www.vidaprofesional.com.ve.

Estas observaciones y sugerencias fueron tomadas en cuenta para lo que vamos a presentar a continuación, a saber, cual debe ser el contenido del sitio y cuales son los factores claves de éxito (FCE o CSF - Critical Success Factors)

CONTENIDO DEL SITIO

Un sitio de Internet es como un ser con vida, que nace, crece, se desarrolla y va evolucionando en el tiempo. A continuación presentamos nuestras recomendaciones sobre lo que debería contener el sitio web a corto y mediano plazo, es decir en el momento de su re-lanzamiento (corto plazo) y en los primeros meses de funcionamiento (mediano plazo). Por supuesto, el tiempo y la misma comunidad podrían y deberían ir cambiando estas ideas.

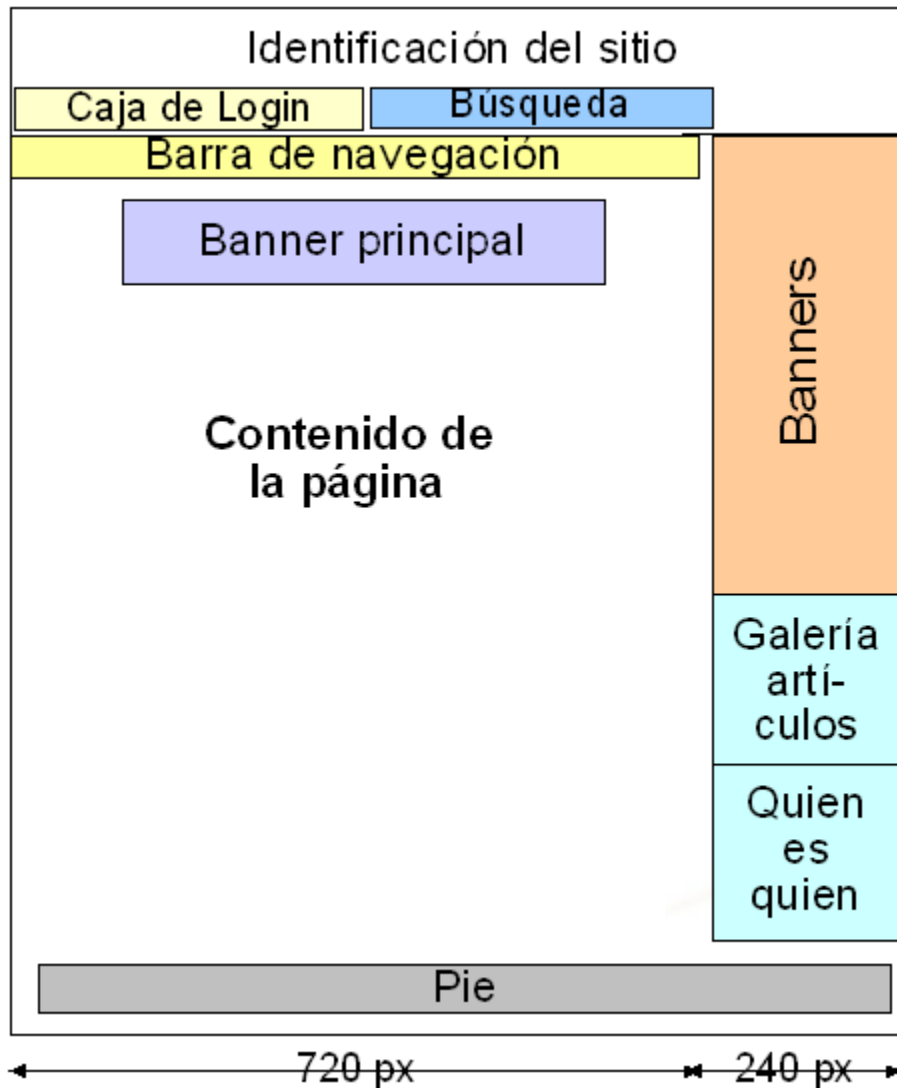
En primer lugar, queremos mencionar que este “club” debería tener 3 tipos de áreas.

- La primera es de **acceso libre**, a la cual puede entrar cualquier persona sin necesidad de registrarse o identificarse, es decir sin necesidad de “hacer login”. Este tipo de área es accesada por personas y buscadores de Internet (Google, yahoo...) y debe tener suficiente contenido para que el sitio logre un buen posicionamiento “orgánico” (no pagado) en los buscadores. Esto es importante, ya que un sitio exitoso debe poder ser localizado a través de buscadores para atraer el público.
- El segundo tipo de área es para “**Usuarios Registrados**”. Su acceso es restringido solo para personas que se han registrado y que se identifican (“hacen login”) para poder entrar. Esto va a permitir tener una base de datos de gente y direcciones de correo electrónicos bastante grande que puede ser utilizada para eventos, promociones y para establecer contacto con clientes potenciales, por un lado, y por el otro va a evitar mensajes y actuaciones anónimas en ciertas actividades.
- El tercer tipo de área es para “**Usuarios Sodexho**”, es decir para clientes de Sodexho. El tener un área de este tipo, le da valor a los clientes y trata de añadir diferencias entre Sodexho y su competencia. Lo ideal y lo que hay que lograr es que el valor de esta área sea tal que haga que clientes potenciales prefieran a Sodexho sobre la competencia y que los clientes actuales que en algún momento consideren la posibilidad de cambiar de proveedor de beneficios de alimentación y motivación, desechen la inmediatamente la idea, con tal de no perder los beneficios que aquí se ofrezcan.

Este tipo de niveles de acceso es utilizado comunmente en Internet, por ofrecer la ventaja de atraer el público en las áreas abiertas y de lograr una comunidad que puede ser muy útil desde el punto de vista de mercadeo y que ofrezca un diferenciador a los clientes.

Estructura del sitio

Proponemos la siguiente estructura, común a todas las páginas:



El sitio propuesto está optimizado para ser visualizado en resoluciones de pantalla de 1024 píxeles de ancho, que es la resolución más común hoy en día. Sin embargo, para no afectar a las personas que navegan con menos resolución el contenido de la página se muestra en los primeros 735 píxeles. Esto hace que



el que navega con una resolución de 800 píxeles de ancho pueda observar el contenido cómodamente, sin necesidad de utilizar la barra de desplazamiento (scroll). Para esas resoluciones más bajas, se debe programar la hoja de estilo para que los banners sean mostrados abajo, en vez de a la derecha.

La estructura propuesta es a 2 columnas, con encabezado y pie.

El **encabezado** tiene la identificación del sitio y una caja de login, en donde los usuarios registrados pueden identificarse, muy rápidamente. Apenas lo hagan, la “caja de login” se convierte en un saludo personalizado a la persona y un botón de salida (logout). Al lado se presenta una caja para hacer búsquedas de contenido en el sitio.

Inmediatamente después se muestra la **barra de navegación**, que permite enlazar a las distintas áreas y páginas del sitio, en una forma rápida y sencilla.

El **pie**, o disclaimer, es la zona donde se identifica el propietario del sitio, se indica el “copyright”, se da un enlace a la página de “contáctenos” y se muestran enlaces hacia las políticas de privacidad y normas de utilización del sitio, las cuales deberían ser redactadas por el departamento legal de Sodexho.

El cuerpo propuesto debe tener 2 columnas.

- La primera columna contiene el **cuerpo principal**. Es donde se muestra el contenido de la página, propiamente dicho. Su ancho, de 735 píxeles, hace que la lectura sea fácil y cómoda. Opcionalmente, se puede tener un banner horizontal arriba de la página y otro al final. Los banners pueden ser utilizados para anunciar eventos, para promover patrocinantes y también pueden ser comercializados como una fuente de ingresos.
- La segunda columna, o **columna complementaria**, contiene un(os) banner(s) lateral(es), más anchos que los horizontales, pero con las mismas finalidades. Debajo de los banners, se sugiere que se muestren la galería de artículos y el “quien es quien”, dos espacios construidos totalmente al azar, cada vez que se muestra una página. El primero de ellos tendría el título de un artículo y un breve resumen o las primeras líneas. El segundo de ellos la fotografía de uno de los miembros de la comunidad. Ambos invitarían a ver la información completa al ver más detalles.

Contenido

A continuación proponemos el contenido para el nuevo sitio de Vida Profesional, indicando en cada caso a cual de los tipos de área debería pertenecer (Público, Registrados o Clientes), cual es la importancia (media, alta, fundamental) y el nivel de dificultad para llevarlo a cabo, es decir el esfuerzo de punto de vista de programación (Bajo, Medio o Alto)

Página Principal

Contenido: Como es habitual en este tipo de sitios, la página principal tiene el objetivo de explicar para qué existe el sitio y de motivar a la inscripción en el mismo y a la lectura de su contenido. Para ello tiene varias secciones, entre las cuales se encuentran:

- Identificación de la comunidad, objetivos principales, invitación a registrarse.
- Compendio de noticias y actividades. Para un miembro regular, ¿Qué hay de nuevo?, ¿Qué está pasando en la comunidad? ¿Qué va a suceder?
- Primeras líneas de los últimos artículos más interesantes

Justificación: Parte indispensable en cualquier sitio web. Es el lugar desde donde un usuario se identifica, sin embargo, hay que considerar que al lograr una buena presencia en los buscadores por muchos argumentos de búsqueda, no todos los usuarios van a entrar por esta página.

<i>Área</i>	<i>Importancia</i>	<i>Dificultad</i>
Libre	Alta	Media

Noticias

Contenido: Noticias de interés para la comunidad. Puede ser noticias sobre miembros de la comunidad, nuevos artículos, nuevos productos (de Sodexho o de algún aliado) o cosas que afecten la comunidad, como por ejemplo nuevas leyes.

Las noticias deberían proceder de una base de datos de noticias en donde se incluya la fecha inicial y final de mostrar la noticia. De esta forma, no se tiene

que esperar el día deseado para poner o quitar la noticia. Esto es muy importante, por que causa muy mala impresión un sitio que muestra noticias desactualizadas o en el que desean una feliz navidad en semana santa.

Justificación: La sección de noticias le da vida a un sitio. Estas deben ser abundantes y continuas. Esto es lo que hace que una persona regrese periódicamente.

<i>Área</i>	<i>Importancia</i>	<i>Dificultad</i>
Libre	Alta	Media

Eventos, cursos y webminars

Contenido: Extenso inventario de cursos de interés para la comunidad. Aquí se debe contactar a distintos proveedores de cursos de interés y negociar descuentos o condiciones ventajosas para los clientes de Sodexho. Aprovechar para pedir a los proveedores de esta información enlaces hacia la página de Vida Profesional. También es conveniente la organización de eventos por parte de Sodexho que pueden ser en formato real o virtual (Webminar)

Justificación: De mucho interés para la comunidad, oportunidad para ofrecer valor a los miembros y clientes.

<i>Área</i>	<i>Importancia</i>	<i>Dificultad</i>
Registrados	Alta	Alta (webminars)

Artículos

Contenido: Distintos artículos de interés para la comunidad. Es lo que permite una actualización en materia de RRHH, de leyes, de prácticas. Se recomienda tener artículos externos, ya publicados en otras revistas o en otros sitios web, así como artículos de la misma comunidad. Para los artículos externos, se pueden conseguir en Internet y en vez de copiarlos, poner un breve resumen y

un enlace hacia el lugar de publicación original. Esto permite dar información sin violar los derechos de autor. También proponemos que se negocie con proveedores de contenido, como resumido.com y deRevistas.com, la publicación de información de ellos. Esta parte sería únicamente para clientes de Sodexho.

Para los artículos de la misma comunidad, se propone que haya un concurso para estimular la participación. Los premios pueden ser otorgados por un jurado, o mejor aún, por votación de los usuarios registrados.

Justificación: Esto le da fuerza y contenido a la comunidad.

<i>Área</i>	<i>Importancia</i>	<i>Dificultad</i>
Libre Registrados Clientes	Alta	Media

Mejores Prácticas

Contenido: Mostrar las historias de éxito y mejores prácticas. Es la continuación lógica de lo que es “Vida Profesional” hoy en día. Es importante que esta información esté en formato de Internet (HTML) en vez del formato que tiene la página actual (PDF), ya que es extremadamente pesado y tarda mucho en bajar. La última revista de Capital Humano en pdf tenía un tamaño de 32MB lo cual lo hace muy lento de bajar, inclusive con una buena conexión. Adicionalmente, al estar en pdf, ese contenido no es conseguible por Google, lo cual resta oportunidades de conseguir visitantes al sitio.

Justificación: Continuidad con la iniciativa actual. Contenido propio, de mucho interés.

<i>Área</i>	<i>Importancia</i>	<i>Dificultad</i>
Libre	Alta	Baja

Conocimientos al día

Contenido: Actualizaciones sobre diversas áreas de conocimiento, por ejemplo “Tecnología al día”, en donde se expondrían tópicos de actualización tecnológica, “Salud al día” sobre salud, y así sucesivamente. La actualización en tópicos más especializados como Aspectos legales, debería ser tratado en las salas especializadas de cada tópico.

Justificación: Captación de visitas, información de interés, razón de ser (en las salas especializadas)

<i>Área</i>	<i>Importancia</i>	<i>Dificultad</i>
Libre Registrados	Media	Baja

Herramientas en línea

Contenido: Herramientas de interés general, tales como calculadoras de prestaciones sociales, calculadoras de intereses, enlaces a páginas con estas herramientas (conversión de medidas). También es el lugar donde se pondrían distintos formatos de utilidad: seguro social, formatos de evaluaciones...

Justificación: Es una excelente forma de captar público y darle tráfico a la página. Una página mientras más tráfico tiene, más consigue a través de los buscadores que prefieren siempre recomendar páginas “populares”, es decir de alto tráfico.

<i>Área</i>	<i>Importancia</i>	<i>Dificultad</i>
Libre	Media	Media

Directorio de teléfonos de utilidad

Contenido: Directorio de teléfonos e información de utilidad, como por ejemplo de ministerios, embajadas, servicios públicos, hoteles...

Justificación: Además de ser un servicio de mucha utilidad, hace que la gente referencie la página a sus conocidos y regrese con frecuencia a buscar información.

<i>Área</i>	<i>Importancia</i>	<i>Dificultad</i>
Libre	Media	Baja

Directorio de servicios

Contenido: Directorio con servicios de utilidad: Legales, reclutamiento, traducciones, catering...

Justificación: Otra facilidad de mucha utilidad, y que se puede obtener sin mucha dificultad. Al poco tiempo de estar esta facilidad en operación, los mismos proveedores de servicios empezarán a llamar para ver como hacen para aparecer ahí. Se pudiese inclusive cobrar por ubicación, o destacados.

<i>Área</i>	<i>Importancia</i>	<i>Dificultad</i>
Libre	Media	Baja

Boletín Selectivo

Contenido: Es un boletín periódico y selectivo que es enviado a las personas registradas en el sitio. Contiene resúmenes de la información nueva que se ha introducido en el sitio e invita a ver la información completa en el sitio. Es importante que las personas registradas puedan escoger que tipo de información quieren ver. Por ejemplo, pueden indicar si están o no interesadas en temas de salud ocupacional, o de seguridad, o de tecnología. Esto hace que el boletín sea completamente personalizado y refleje el interés de las personas.

Justificación: Es un mecanismo tipo “push”, que incita a la gente a visitar el sitio. Por muy interesante y útil que sea un sitio, siempre es bueno recordar a la gente que existe, que está ahí y que es un organismo “vivo” que siempre

está actualizándose y cambiándose. También puede ser utilizado como fuente de ingresos o de promoción de aliados.

<i>Área</i>	<i>Importancia</i>	<i>Dificultad</i>
Registrados	Media	Media

Empleo, Bolsa de trabajo

Contenido: Bolsa de trabajo en donde las personas que buscan empleo pueden subir su curriculum y los empleadores buscar gente. Se recomienda empezar en áreas específicas, como la de recursos humanos y en una forma muy sencilla. Dependiendo del éxito que tenga, se puede llevar a otras áreas.

Justificación: Servicio de mucha utilidad. Puede ser aprovechado para dar un beneficio especial a los clientes. Tiene la ventaja que puede ser implementado en forma progresiva.

<i>Área</i>	<i>Importancia</i>	<i>Dificultad</i>
Clientes	Media	Media a Alta

Entrevistas

Contenido: Entrevistas a personas del área de recursos humanos y de otras áreas de interés. Serían presentados en dos formatos: audio (tipo podcast) que puedan ser bajadas y oídas posteriormente en un ipod y también por escrito para que ayuden a captar visitas o sencillamente para que puedan ser impresas y leídas posteriormente.

Justificación: Excelente fuente de contenido y de interés a bajo costo.



<i>Área</i>	<i>Importancia</i>	<i>Dificultad</i>
Libre	Media	Media

Contáctenos

Contenido: Sección en donde los visitantes al sitio puede establecer contacto con los responsables del sitio o con Sodexho. Consiste en un formulario en donde la persona indica con quien quiere establecer contacto, de qué se trata (asunto) y una explicación de lo que desea. Es importante que los contactos no sean a través de una dirección de email, sino que sean cargados en una base de datos en donde se les pueda dar un buen seguimiento.

Justificación: Parte indispensable en cualquier sitio web. Es una excelente fuente de negocios, de captación de contenido y de detección de fallas y errores.

<i>Área</i>	<i>Importancia</i>	<i>Dificultad</i>
Registrados	Alta	Media

Mapa del sitio

Contenido: Página en donde se muestran todas las páginas que hay en el sitio. Debe variar dependiendo si la persona está registrada o si es cliente, ya que hay páginas y secciones que están reservadas para esas personas. También es importante que se indique cuales son las páginas nuevas o las que han sido modificadas. Es muy conveniente que el mapa del sitio sea generado en forma automática, ya que de lo contrario es muy común que se olvide de indicar alguna página, o que se mantenga una indicación de “nuevo” en una página que ya no lo es.

Justificación: Parte indispensable en cualquier sitio. Ayuda a los visitantes a conseguir una página de interés, una página que han visto y que no recuerdan donde está. También es una excelente fuente para que todas las páginas sean conseguidas por los buscadores.

<i>Área</i>	<i>Importancia</i>	<i>Dificultad</i>
Libre	Alta	Media

SALAS DE INTERÉS

Las salas de interés, tal como se explicó anteriormente, son las que agrupan personas con intereses sobre un tópico específico. A continuación se describen las secciones de estas salas. Es importante resaltar que todas estas salas, son únicamente para personas registradas. Pueden haber tantas salas como sea necesario. Se puede iniciar con dos o tres salas y después ir creciendo progresivamente.

Cartelera tipo blog

Contenido: Es una cartelera virtual en donde cualquier persona registrada puede poner información que considere de interés. Típicamente van desde artículos que se han conseguido y que son interesantes hasta comentarios y preguntas que se hacen a los demás miembros.

Justificación: Es la esencia de la nueva generación de Internet (web 2.0). Esto es lo que le da vida a la comunidad. Es una excelente fuente de comunicación. Se consigue un contenido muy interesante que una persona sola jamás hubiera sido capaz de crear.

<i>Área</i>	<i>Importancia</i>	<i>Dificultad</i>
Registrados	Alta	Media

Foros

Contenido: Páginas en donde se discute sobre un tema en particular. Parecido al “blog“, pero con más estructura ya que se plantea un tópico y la gente opina, contesta y replica. Los foros pueden ser abiertos por el responsable de la sala o por los mismos visitantes que lo soliciten.

Justificación: De muchas utilidad. Incrementa el sentido de pertenencia a una comunidad.

<i>Área</i>	<i>Importancia</i>	<i>Dificultad</i>
Registrados	Media	Media

Quien es Quien

Contenido: Resumen curricular y foto de los miembros de la comunidad. La información es subida y actualizada por la misma persona. Le sirve para darse a conocer y para sentirse parte de una comunidad. También permite que se contacte a otro miembro, a través de una forma que va a generar un email, sin que se tenga que divulgar el email de la persona contactada, a fin de mantener la privacidad y no divulgar los email de los miembros, que pudieran ser utilizados para spam.

Justificación: Sentido de pertenencia. Incita a que la persona que está ahí invite a otros colegas a ingresar (para que lo vean). Le da un toque más humano y terrenal a la página.

<i>Área</i>	<i>Importancia</i>	<i>Dificultad</i>
Registrados	Media	Media

SITIO WEB PROPUESTO

De acuerdo a lo analizado previamente, se propone la construcción del sitio web con la estructura siguiente, en su primera etapa.

PÁGINA PRINCIPAL

- Bienvenida: Descripción de lo que es el sitio, invitación a registrarse
- Lo que viene: Próximos eventos (hasta 3) enlace para más eventos
- Lo último: Últimos elementos de información subidos indicando sala
- Lo que tenemos para ti: Enlaces a cada una de las secciones indicando que contienen y que se puede hacer

EVENTOS

En esta sección se da un listado de cursos con la información básica:

- Nombre del curso
- Fecha
- Sumario con enlace para ver descripción completa
- Precios (Público y clientes Sodexho)
- Botón de inscripción. Cuando se pincha ese botón aparece una forma para inscripción

Enlace para la página de registrar pago realizado

SALAS DE GESTIÓN HUMANA

Las salas agrupan la información sobre un tópico de interés. Se han dividido las salas en dos categorías: Gestión Humana con lo directamente relacionado con la gestión del recurso humano, y Gestión empresarial con lo que está más relacionado con la gestión de la empresa, pero que es de interés para la comunidad de administradores de recursos humanos.

Las salas previstas son:



- Incorporación (reclutamiento)
- Desarrollo
- Evaluación
- Compensación
- Desincorporación

Todas las salas contienen una breve descripción de lo que es la sala, invitación a registrarse o a hacer login (que aparece solo cuando la persona no ha hecho login)

En la página principal se muestran:

- Los últimos 6 elementos de información (Noticias, Artículos, Entrevistas, Resumen de artículo, Mejores prácticas, Información al día). Cada elemento de información es presentado únicamente para el nivel para el cual está autorizado (público general, registrados, clientes) y contiene: una imagen (opcional), un título, un resumen, un enlace al elemento completo (que se presenta en una página). Los elementos pueden tener fecha de vencimiento, y si la tienen, nunca se muestran una vez pasada la fecha
- Un buscador que permite buscar dentro del tópico por: Tipo (noticia, artículo, mejores prácticas...), Fecha Publicación, Fecha escritura, Palabra en título, Palabra en contenido. Cuando se consigue algo se presenta, el título ,las fechas, el resumen y un enlace a ver el artículo completo

Si se está conectado (usuarios registrados y clientes), además de lo anterior, se muestra:

- Blog de la sala: Un lugar donde cualquier persona registrada puede poner sus comentarios. Estos son publicados sin chequeo previo, pero el webmaster es notificado, revisa lo escrito y está en capacidad de quitar cualquier elemento que se considere inconveniente.
- Quien es quien en la columna de la derecha

SALAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Misma estructura que las salas de Gestión Humana, pero con los tópicos siguientes:

- Legal
- Salud
- Responsabilidad social
- Finanzas (Presupuesto)
- Tecnología

INFORMACIÓN ÚTIL

Contiene información de utilidad general

- **Teléfonos y enlaces de utilidad:**
 - Se muestra la Institución, dirección física, dirección de internet, teléfono
 - Contiene teléfonos y enlaces web de bancos, embajadas, consulados, ministerios, aerolíneas...
- **Servicios (solo para usuarios registrados)**
 - Búsqueda por Drop down con las categorías y las ciudades y nombre. Al aceptar la selección aparece la lista de servicios ordenado por ciudad, categoría, cliente sodexho, y nombre, indicando: Nombre, logo (clientes sodexho), slogan (clientes sodexho), descripción, teléfono, página web y forma para contacto (para no poner el email). Cuando se usa el contacto, se le envía un email con el encabezado, un contacto desde Sodexho Pass.
 - Categorías: Asesoría legal, Reclutamiento, Recursos humanos, Catering, Transporte, Manpower, traducciones, servicios secretariales, reproducción, software, limpieza, publicidad, diseño, imprentas...



- **Formatos:** Formatos de utilidad general. Esta página contiene únicamente enlaces a los formatos disponibles. Algunos de los formatos serían:
 - Reclutamiento (entrevistas)
 - Evaluaciones
 - Planillas SSO, y cualquier otra
- **Herramientas:** Herramientas computarizadas de utilidad
 - Calculador de inflación
 - Calculador de intereses

EL SITIO

- **Registro:** permite indicar temas de interés (salas a las cuales se desea pertenecer), si se desea estar en el quien es quien, información personal y si se desea el boletín
- **Contáctenos.** El usuario selecciona que desea hacer, según la lista que se menciona a continuación. Entre paréntesis se indica quien debe atender el contacto:
 - Sodexho Mercadeo/ventas (Mercadeo)
 - Sodexho atención a clientes (Atención clientes)
 - Quiero listar mi empresa (Mercadeo)
 - Contenido (Webmaster)
 - Quiero publicar algo (Webmaster)
 - Otros (Webmaster)
- **Mapa del sitio:** Dinámico, muestra las páginas que puede ver la persona según su nivel

COLUMNA DE LA DERECHA

La columna de la derecha, tiene un doble propósito. Por un lado visual, rellena la pantalla para aquellas personas que navegan con pantallas con buena resolución (Aprox. El 75% del público objetivo) y por el otro lado da información de utilidad. Su contenido es:

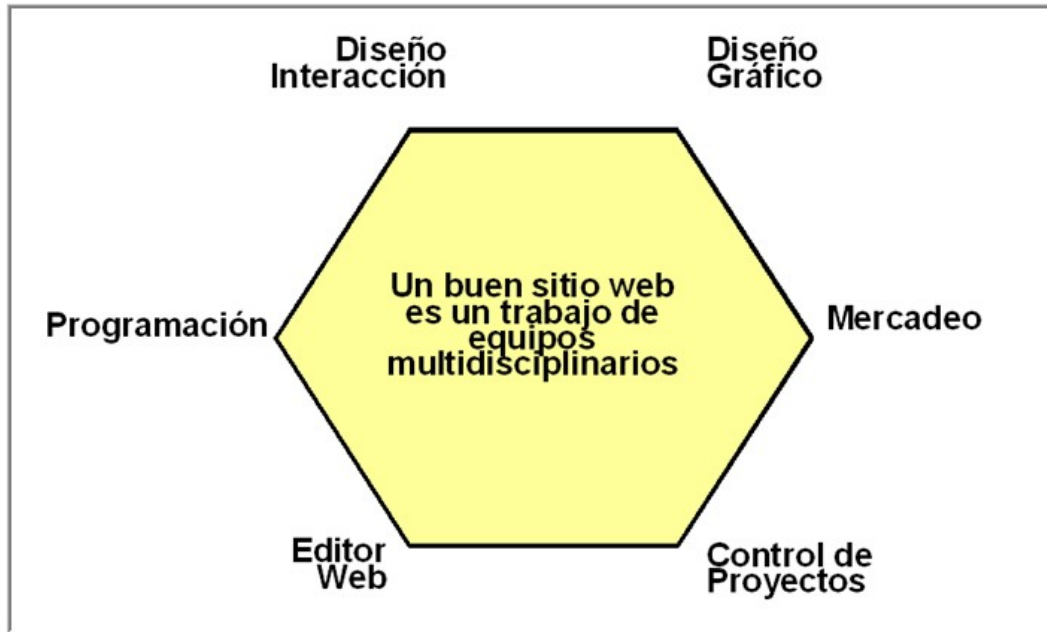
- **Banners:** Sirven para promocionar futuros eventos, partes del sitio, productos de Sodexho, o lo que se desee. Los banners serán subidos a través de un administrador de banners en el “back office”
- **Encuestas:** Permite buscar opiniones y sondear intereses. De gran interés por el público. Una encuesta solo se presenta si no ha sido contestada desde la dirección IP.
- **Tópico de interés:** Un artículo, resumen o entrevista escogido al azar entre todos los disponibles
- **Quien es quien:** Sólo para usuarios registrados y desde una de las salas donde la persona esté registrada

EL FUTURO

Para etapas posteriores, según se detecte el interés, se recomienda la incorporación de una sección de empleo, la adición de Foros y carteleras de anuncios a las salas. La utilización de encuestas es una fuente muy interesante para determinar que salas se pudieran abrir y que otras actividades se pudieran ofrecer.

FACTORES CLAVES DE ÉXITO

Lograr un sitio web exitoso es un proyecto completo que debe ser abordado como tal. Se requieren muchas pericias para llevarlo a cabo, tal como se muestra en la figura a continuación.



En este caso, hay tres grandes vertientes que se deben llevar a cabo simultáneamente. Por un lado, se debe construir el sitio web, lo cual involucra tareas de diseño y programación, por el otro ir preparando el contenido y finalmente se debe realizar una campaña de mercadeo para crear expectativas por la llegada del nuevo sitio y lograr que el lanzamiento sea exitoso. Todas estas tareas deben ser gerenciadas adecuadamente, bajo un proyecto.

Sin embargo, el trabajo no termina ahí. Un sitio web es un organismo vivo que debe crecer, desarrollarse, actualizarse, para lo cual, posteriormente, es importante que haya un equipo responsable de su contenido. Si bien proponemos que este sea un sitio tipo Web 2.0, en donde la comunidad de RRHH contribuye con el mismo, debe haber alguien asegurando que todo se haga en forma armónica y constante. Esa persona debe hacerle seguimiento a todos los que suministran contenido para asegurar que cumplan con su compromiso.



Una ventaja de los sitios web, a diferencia de las obras civiles que requieren estar completamente listas antes de empezar a usarlas, es que pueden lanzarse al aire con un contenido razonable y luego pueden ir creciendo progresivamente.

Otro factor de éxito fundamental es el monitoreo continuo del mismo. Es importante medir la utilización, saber cuales son las secciones que tienen más éxito, aprender que es lo que más aprecia la comunidad para poder ofrecérselo. Esto debe hacerse viendo y analizando constantemente las estadísticas de utilización del sitio. También se debe aprovechar la sección de “contáctenos” para recibir el feed back de los usuarios y se debe contestar cualquier inquietud o sugerencia.



Anexo A - Generación interna de ideas



Anexo B - Resultados sesión con público Objetivo



Anexo C - Sesión con directores, gerentes y asesores de Sodexho