

LAS EXTRANETS

Una Extranet es una Intranet "*extendida*", que permite el acceso no sólo al personal de la organización sino también a usuarios autorizados que sin pertenecer a ella, se relacionan a través de procesos o transacciones, como pueden ser clientes, proveedores, empresas vinculadas, etc. Una Extranet permite a éstos tener acceso limitado a la información que necesitan de la Intranet de la empresa, con la intención de aumentar la velocidad y la eficiencia de su relación de negocio. Estos sistemas son el siguiente elemento a incorporar por las empresas en su transición tecnológica (después de los sitios en Internet y las intranets), ya que permiten obtener beneficios tangibles de un sitio web. Ya no se trata únicamente de un sitio informativo que explica la misión, historia e infraestructura de la empresa, o expone la forma de contactar con ella, lo que comúnmente se denomina un "*sitio institucional*" de la empresa, sino de un espacio en línea donde se pueden incorporar aplicaciones y herramientas tecnológicas para acelerar los procesos diarios de negocio. Por ejemplo, se pueden crear aplicaciones para realizar órdenes de compra en forma automatizada, o bien crear reportes de venta. Además, las Extranets ayudan a disminuir los costos de operación, debido a que reducen los gastos administrativos, los de telefonía y papel.

En un ambiente de negocios electrónicos (e-business), las empresas pueden vincular electrónicamente sus procesos clave para formar grupos virtuales, donde se logra un nivel de integración tan alto que es difícil decir dónde una compañía comienza y otra termina. Mientras que la venta por Internet a consumidores finales ha tenido mayor repercusión en los medios de comunicación, muchos analistas creen que el negocio entre empresas - Business to Business - es el sector donde está el mayor potencial para la aplicación de la tecnología de Internet.

APLICACIONES DE LAS EXTRANETS

Las compañías utilizan las extranets para:

- Intercambiar grandes volúmenes de datos.
- Compartir catálogos de productos con mayoristas, distribuidores, o empresas miembros de sus canales de comercialización.
- Colaborar con otras compañías en esfuerzos conjuntos.
- Desarrollar y utilizar junto con otras compañías programas de capacitación.
- Proveer o acceder a servicios provisto por una compañía a un grupo de compañías-clientes.
- Compartir noticias y novedades con compañías asociadas.

BENEFICIOS INMEDIATOS

En la actualidad es *esencial* tener un sitio web que ofrezca *verdaderos beneficios de negocio*, tanto en las operaciones internas de su empresa como en las transacciones con sus clientes y proveedores. Aunque los sitios en Internet y las intranets brindan muchas ventajas, las extranets son otra alternativa que las organizaciones pueden integrar para hacer más efectivos sus procesos de negocio.

Gracias a que las extranets están basadas en web, pueden ser utilizadas para fines diversos, ya que tienen gran versatilidad. Por ejemplo, permiten el diseño de aplicaciones personalizadas para propósitos específicos, las cuales pueden ser usadas por diversos usuarios.

Otro de los beneficios de las aplicaciones a través del web es que usted no tendrá que preocuparse por las actualizaciones o fallos en el software que se usa para sus aplicaciones de negocio, ya que cuando ocurra algún problema o se deban hacer arreglos o actualizaciones, éstas se harán en la información del servidor.

¿CÓMO PUEDE SER USADA UNA EXTRANET?

Para explicar cómo funciona una Extranet pensemos en una empresa dedicada a la venta de medicamentos, con representantes de ventas y clientes en distintos puntos de su país. En la manera tradicional de hacer pedidos, los vendedores visitan a los clientes y toman sus pedidos en forma directa; posteriormente, envían esta información vía telefónica o por fax, o deben esperar el tiempo necesario para su vuelta al lugar de la empresa donde se reciben los pedidos. Por esta razón los costos de teléfono para las sucursales son muy altos o los tiempos necesarios para la recepción de los pedidos y su posterior despacho son muy grandes. Otra desventaja grave de este sistema es que los clientes no pueden conocer el estado de sus pedidos a menos que se comuniquen con los vendedores, y éstos a su vez se comuniquen con la casa matriz de la compañía, y después se pongan de nuevo en contacto con los clientes. Utilizando una Extranet, este proceso se facilita, se hace más eficiente, rápido y transparente.

Cada orden puede ser realizada por medio de Internet utilizando sistemas de transacción segura. La aplicación para los pedidos puede estar en su Extranet para que sus vendedores registren las órdenes de compra y sus clientes hagan consultas o realicen cambios en sus pedidos (conocer el estado, seleccionar formas de envío y pago). Para controlar el acceso, cada persona que la use necesita estar registrada en el sistema y tener una clave de entrada asignada por su compañía. Para mayor seguridad, es conveniente establecer distintos niveles de permisos de acceso, por ejemplo, uno para clientes y otros para vendedores. En un caso en el que se permita mayor libertad, el cliente podrá realizar los pedidos sin la intervención de un vendedor, dando más tiempo a estos últimos para concentrarse por ejemplo en la presentación de nuevos productos o de una ampliación de su zona de cobertura.

Ahora bien, al completar y confirmar la orden de compra, la información se registrará a través de Internet en una base de datos a la que tienen acceso todas las personas involucradas en el proceso dentro de la compañía. Así se pone en marcha el proceso de manera inmediata en lugar de tener que esperar a que se capturen los datos en la matriz y después se envíen a la persona responsable de iniciar el proceso. Además, al estar informados todos los involucrados, no es necesario esperar a que se termine un paso para realizar el siguiente.

Asimismo, al establecer una orden de compra automáticamente puede asignarse un número a la transacción. Este número le servirá al cliente para consultar, por medio de Internet, en cualquier momento, en qué etapa se encuentra su pedido. Si está en producción, listo para enviarse, o si ya se envió y si así fue, por qué medio y cuánto tiempo tardará en llegar.

COLABORACIÓN: NUEVO CONTEXTO DE NEGOCIOS

Desde el punto de vista de la gestión empresarial se pueden enmarcar las Extranet en el nuevo contexto el que se contemplan las transacciones en las empresas, que implica integrar a los clientes y proveedores en la cadena de producción, estableciendo más asociaciones con ellos, y que implica un mayor intercambio de información. Además demandan información oportuna -en tiempo real, de ser posible- y fiable -tomada de la fuente de donde surge-. Este marco de negocios, más propicio a la colaboración, arranca de conceptos bien establecidos como el Just in Time, mediante el cual los proveedores tienen que estar sincronizados con los clientes para que los pedidos estén siempre a tiempo.

COLABORACIÓN EXTREMA

La colaboración puede llegar a que dos empresas que suministran a un tercero -y en un caso extremo podrían incluso ser competidoras directas- estén dispuestas a compartir información para, por ejemplo, hacer juntos el transporte y conseguir un importante ahorro.

¿QUÉ INFORMACIÓN INCLUIR?

Si tuviéramos que definir qué información debería incluir una Extranet, tendríamos que posicionarnos en un sector concreto -un banco, un supermercado- y plantearnos las siguientes

preguntas: a mis clientes y proveedores,

. ¿qué información podría interesarles?

. ¿puedo dársela?

. en definitiva: ¿qué necesidades de información tratan de satisfacer las Extranet?

Algo básico que casi todas las Extranet incluyen es información sobre los productos, las tarifas, condiciones comerciales y promociones. En otras ocasiones lo que se pretende es reducir el tiempo para introducir un producto en el mercado y uno de los tiempos que se pueden minimizar es el que se toma en darlo a conocer a los clientes.

OTRAS APLICACIONES CONOCIDAS

a) Seguimiento de pedidos on-line

¿Dónde está la mercancía solicitada? ¿Está ya en camino o ha surgido algún problema? Cuanto antes lo sepamos, más pronto podremos actuar. Los principales operadores logísticos, que han preparado su Intranet para comportarse como una Extranet, permiten al cliente conocer un seguimiento online del envío. Un ejemplo sencillo son las empresas de correos y encomiendas, que tienen el seguimiento de los pedidos en todo el recorrido para los usuarios finales, también prestan ese servicios a otras empresas que realizan su distribución a través de las mismas.

b) Clientes y proveedores

Si nuestro negocio vende directamente al público -un hipermercado, una tienda, una farmacia- seguro que a nuestros proveedores les gustaría conocer *datos reales de las ventas*, según se van produciendo. Esa información pasa de las cajas registradoras al sistema de información, y de ahí a nuestros proveedores, vía Extranet.

Una Extranet puede permitir a nuestro proveedor consultar las existencias en stock de su producto accediendo a nuestro sistema de información. Como ejemplo que apunte más directamente al sistema de información contable podemos comentar la posibilidad de que *un cliente consulte a través de Extranet la situación de un pedido* o un proveedor la *situación de una factura o el estado de cuentas*. Ello puede lograr una reposición más rápida y mejorar los días de facturación.

c) Banca electrónica

La banca electrónica proporciona uno de los ejemplos más antiguos sobre el concepto de compartir información con el cliente. *El banco deja acceder directamente a su sistema de información para conocer u operar con nuestras cuentas*. Consultar saldos, hacer transferencias y pagar servicios, son algunas de las transacciones que un banco le permite hacer a un cliente a través de Internet.