

Ahorre gastos en viajes con reuniones virtuales

Pura economía
Por Monte Enbysk

El sector de los viajes no pasa por su mejor momento, y odio asestar un golpe más, pero estamos en tiempos difíciles y las empresas tienen que escudriñar el presupuesto para viajes con objeto de reducir gastos.

Nada tiene que ver con la seguridad. La navegación aérea es más segura que nunca con todas las medidas adoptadas a consecuencia de los ataques terroristas. Es pura economía. «La mayoría de las empresas gasta más en viajes de lo estrictamente necesario», apunta Alisa Jenkins, directora jefa de Bredin Business Information, una consultora de negocios. «No significa que haya que suspender todos los viajes. Aún se dan casos en que la entrevista personal es mejor. Pero existen otros modos válidos para celebrar reuniones virtuales que suplan muchos viajes de negocios.»

Casi todo el mundo coincide en señalar que las alternativas a los viajes de negocios (como la conferencia en Web con Microsoft Office Live Meeting o productos parecidos) siguen mejorando gracias a los avances en Internet y en otras tecnologías relacionadas. Más adelante tratamos estas opciones: videoconferencia, teleconferencia, herramientas de colaboración en línea y conferencia en Web, antes mencionada.

Pero antes de continuar: ¿cuándo es imprescindible el encuentro en persona? Éstas son algunas de las situaciones en que lo recomiendan los expertos:

- Cuando se va a conocer a un cliente nuevo.
- Cuando se presenta alguien (su sustituto, quizás) a un cliente con una relación comercial continua pero importante.
- Cuando se trata de cerrar una venta significativa o suspender un trato de importancia.
- Cuando se ofrecen productos que exigen una demostración.
- Cuando hay que resolver una controversia o un problema complejo o bien discutir asuntos muy delicados como adquisiciones o fusiones.
- Cuando se debe consultar a un jurista sobre asuntos legales.
- Cuando se piden fondos a un inversor.
- Cuando se exhiben presentaciones de ventas o se imparten cursos y resulta más eficaz mostrar el material frente al público.
- Cuando la competencia se reúne de este modo con un cliente al que se quiere captar.

Es posible que se le ocurran otras situaciones similares específicas de su empresa o su sector. El caso es que las reuniones siguen siendo cruciales para el éxito del negocio.

Sin embargo, la tecnología puede sustituir muchas de las reuniones que se celebran de manera cómoda y eficaz. «Por norma general, es preciso buscar los medios para efectuar ese contacto cara a cara inicial», dice Diane Parks, vicepresidenta primera y jefa de ventas de Zones, un distribuidor de productos informáticos. «Pero una vez que se ha establecido la relación, la tecnología permite ahorrar tiempo y dinero en reuniones posteriores.»

«Depende de la trascendencia del encuentro y de si hay que cerrar tratos», agrega Bruce D. Phillips, miembro en materia de estudios normativos de la junta de National Federation of Independent Business, con sede en Estados Unidos. Según sus palabras, algunas veces las reuniones de profesionales, como las convenciones, son prescindibles.

Las reuniones virtuales no son tan agradables pero sí facilitan la finalización de muchas tareas con menor gasto. A continuación se resumen las alternativas.

Videoconferencia

Qué es. Se trata del uso interactivo de vídeo, informática y tecnologías de la comunicación que permite la reunión de personas situadas en dos o más lugares, de uno en uno o en grupos de hasta doce personas más o menos, sin juntarse de manera física. El vídeo se difunde por Internet o por monitores de televisión.

Ventajas. Los sistemas de videoconferencia de máxima calidad (como los que poseen muchas grandes empresas) reúnen a grupos numerosos ubicados en sitios diversos para atender discursos y presentaciones en un entorno de difusión de calidad. Pero hoy en día se puede optar por videoconferencias más baratas gracias a económicas cámaras Web y software gratuito o de bajo coste.

Desventajas. A menos que se traslade a un centro de videoconferencia, es necesario adquirir los equipos de audio y vídeo. La mayor parte de los proveedores de este servicio aplican sus tarifas por hora, lo que puede ser un motivo de presión para terminar cuanto antes y, por ende, dejar los negocios inacabados.

Coste. En dólares estadounidenses, el coste de los equipos varía de unos cientos por componentes complementarios de PC de mínima calidad a varios miles por un sistema complejo con monitores de televisión. El software no exige apenas desembolso (NetMeeting se incluye durante la instalación de Windows XP y para la versión del Vista se puede descargar el software en la página de Microsoft). Las sesiones por videoconferencia sólo cuestan unos 100 dólares la hora. También existen estas herramientas en la Web gratuitas.

Conferencia en Web

Qué es. Es la videoconferencia sin vídeo o, dicho de otro modo, la teleconferencia junto con Web para las presentaciones interactivas con PowerPoint, Excel u otros documentos. El sonido se transmite por teléfono o micrófonos de PC.

Ventajas. Lo único que hace falta es un teléfono y acceso a Internet. Es posible hacer llegar presentaciones de una sola vez a 2.500 personas de cualquier lugar. No hay que enviar con antelación las diapositivas de PowerPoint ni otros documentos por correo electrónico: el material visual se enseña y destaca en tiempo real. Además, los otros participantes tienen la opción de resaltar puntos o hacerse cargo de la presentación con herramientas de dibujo. NetMeeting también sirve para este tipo de conferencia. Algunos líderes en este ámbito son WebEx y Microsoft Office Live Meeting; ambos permiten el uso único o por suscripción. IsoSpace, otro proveedor, facilita que un solo grupo celebre cuatro o cinco reuniones particulares al mismo tiempo, además de que empleen salas de conversación para comunicarse con determinados participantes o con el grupo completo.

Desventajas. No cabe duda de que no es lo mismo reunirse en persona. No se detectan las expresiones de los oyentes ni su lenguaje corporal, al contrario que en la videoconferencia. No obstante, para revisiones ordinarias de planes de negocio, reuniones de ventas, demostraciones de software y presentaciones a clientes, funciona. Y congrega a muchas personas de puntos distantes en una sola reunión.

Coste. El coste asciende a al menos 100 dólares estadounidenses por una reunión de seis personas durante una hora, si bien los precios varían considerablemente. Casi todos los proveedores basan su tarifa en la duración de la llamada y el número de implicados; además, ofrecen servicios únicos o por suscripción. En el sitio Web de Microsoft Office Live Meeting se puede calcular el coste aproximado según el tipo de reunión y la ubicación.

Teleconferencia

Qué es. Los servicios de teleconferencia los prestan operadoras de larga distancia u oficinas de servicios independientes mediante complejos «puentes» que conectan varias llamadas para mantener una sola conversación telefónica. Existen cuatro tipos básicos de llamada: con ayuda de un operador (la más fácil pero la menos flexible), por cuenta del organizador, por cuenta de cada participante y automático sin reserva.

Ventajas. El establecimiento de llamada es fácil y rápido. Las llamadas no son caras en comparación con otros sistemas. Sólo hace falta tener un teléfono a mano. Si se necesitan documentos, se pueden enviar por fax, correo electrónico o correo normal con antelación.

Desventajas. Las teleconferencias sirven para compartir información y adoptar decisiones que no requieran medios visuales. En cambio, no resultan adecuadas para debatir asuntos más complejos; lo ideal, en esta situación, sería la conferencia en Web. Tampoco son el mejor medio para iniciar o prolongar una importante relación de negocios. Pero, en caso de necesidad, cumplen su cometido.

Coste. En estas conferencias suelen participar de media ocho personas y duran unos 50 minutos: eso costaría 200 dólares estadounidenses. Pero es posible ahorrarse hasta un 25 %

en la factura comparando las tarifas de diversas compañías de telefonía y distintos proveedores.

Herramientas de colaboración en línea

Qué son. El correo electrónico sigue siendo una herramienta clave de negocio pero nos vamos a centrar en las extranets, sitios Web privados donde compartir archivos o documentos y usar tableros de mensajes con los clientes o los socios elegidos.

Ventajas. El mero hecho de disponer de una extranet no reemplaza las reuniones de larga distancia habilitadas con cualquiera de las alternativas anteriores pero, con el tiempo, reduce la necesidad de celebrar algunas reuniones puesto que permite comunicarse y compartir documentos de forma continuada. Diane Parks, por ejemplo, colabora en documentos con la empresa encargada de las relaciones públicas de Zones, situada a más de 1.500 kilómetros de distancia, con regularidad. Así ahorra en su factura telefónica y se ahorra viajes de negocios, aunque todavía se asegura de visitar esa oficina unas seis veces al año.

Desventajas. Es posible comunicarse en tiempo real gracias a las salas de conversación o la mensajería instantánea pero carece de interactividad. Sin embargo, las extranets convierten de forma eficaz una sesión de teleconferencia en una conferencia en Web si todos los participantes tienen acceso al sitio privado.

Coste. El coste varía en función del proveedor.