



ZYNCRO: LA INTRANET 2.0



Francesc Grau y Jordi Xifra



Francesc Grau es licenciado en publicidad y relaciones públicas por la *Universitat de Girona*. Es consultor estratégico de comunicación online en la compañía *Conzentra*, y del grupo creador de la plataforma *Zyncro*, *Inspirit*. Es vicepresidente de *Stic.cat*, el laboratorio de ideas y proyectos para la sociedad del conocimiento.

Conzentra, Depto de Internet Social
Sancho de Ávila, 52-58, 5º, 4ª. 08018 Barcelona
francesc.grau@conzentra.com



Jordi Xifra es licenciado en derecho por la *Univ de Barcelona* y doctor en publicidad y relaciones públicas por la *Univ Autònoma de Barcelona*. Profesor titular de estrategias de comunicación corporativa en la *Universitat Pompeu Fabra*, es miembro del *Institute for Public Relations*, donde ha participado como invitado en la *Commission on Global Public Relations Research*.

Univ Pompeu Fabra, Depto de Comunicació
Roc Boronat, 138. 08018 Barcelona
jordi.xifra@upf.edu

Resumen

Zyncro es una aplicación en línea de gestión documental corporativa, que parte del concepto de las antiguas intranets y lo adapta a la nueva cultura 2.0 de la colaboración y el trabajo online. Las comunicaciones internas de las organizaciones públicas y privadas están vivas, y sus flujos de interacción entre miembros internos y externos a la compañía cada vez son más intensos. Se necesitan herramientas capaces de manejar grandes volúmenes de información de forma fácil, ágil y segura. Se analiza y describe *Zyncro*, una intranet 2.0, haciendo especial hincapié en su función de archivo y documentación que se articula mediante grupos de trabajo y archivos personales.

Palabras clave

Gestión documental, Colaboración, Comunicación interna, Archivos, Intranets, Sincronización, *Zyncro*.

Title: *Zyncro: the intranet 2.0*

Abstract

Zyncro opens a new dimension in corporate documentation management, based on the well-known concept of intranets and adapting it to the new 2.0 culture of collaboration and work online. Internal communications in public and private organizations are alive, and their flows of interaction between internal and external members of the organization are becoming more intense. Tools capable of handling large volumes of information in an easy, fast and secure manner are needed. This is where *Zyncro* appears: as the new intranet 2.0. This article analyzes and describes this new online application with special emphasis on its archiving and documentation function articulated through working groups and personal archives.

Keywords

Document management, Collaboration, Internal communication, Archives, Intranets, Synchronization, *Zyncro*.

Grau, Francesc; Xifra, Jordi. "*Zyncro: la intranet 2.0*". *El profesional de la información*, 2011, marzo-abril, v. 20, n. 2, pp. 214-218.

DOI: 10.3145/epi.2011.mar.13

Introducción

Si hay un sector en permanente y frenética ebullición, es el de la comunicación digital. La interconexión suscita un interés cada vez mayor a todos los individuos del plane-

ta. Si además le sumamos un período coyuntural de crisis y ruptura de los principales modelos económicos, sociales y relacionales, tenemos el escenario idóneo para la aparición de nuevos dispositivos tecnológicos que aprovechen, favorezcan y faciliten el progreso en este mercado global

Artículo recibido el 20-01-11
Aceptación definitiva: 02-02-11

tan altamente cambiante y selectivo, donde sólo los más fuertes consiguen la supervivencia.

Las organizaciones necesitan usar información precisa descendente y ascendente, y facilitar información horizontal. Todo ello con control sobre los permisos, accesos y contenidos; y por otro lado, sin dejar de informar a quien lo necesita para desempeñar su trabajo. Esta red interna de comunicaciones se conoce tradicionalmente como “intranet corporativa”. Una red que en mayor o menor medida permanecía cerrada bajo llave (incluso físicamente, en un servidor propio dentro de la organización) sólo para el personal.

Cada vez más un número creciente de individuos tiene necesidad de relacionarse con más colectivos fuera de su lugar de trabajo, pudiendo combinar distintas tareas, flexibilizando espacio y tiempo: no siempre se trabajará en una tarea para la empresa en la oficina, ni en una tarea que no le pertenezca fuera de ella.

Las viejas y poco amigables intranets están dejando paso a sistemas de gestión documental mucho más sociales y capaces de mantener a cada sujeto comunicado con el resto, al mismo tiempo que actualizados sus ficheros y documentos de trabajo. La facilidad en su uso y la comodidad de manejo incrementan la satisfacción en el sitio de trabajo aumentando la productividad individual y la rentabilidad grupal.

Una aplicación que permite la optimización de esta combinación de factores y valores es *Zyncro*, creada en 2010.

Las viejas intranets están dejando paso a sistemas de gestión documental mucho más sociales

Qué es Zyncro

Uno de los problemas tradicionales de los sistemas de información es el uso colaborativo de los archivos. Los usuarios guardan los datos en sus ordenadores, los servidores tienen limitaciones y, al final, la gente acaba usando el correo electrónico. Analizando este problema surgió la idea de crear una solución que permitiera la colaboración con documentos. *Zyncro* es una plataforma única que integra noticias corporativas, gestión de archivos y directorio de personas, almacena conversaciones acerca de proyectos, de forma segura, confidencial y totalmente online.

Su principal característica es su estructura de intranet colaborativa, que mantiene informados y actualizados a los miembros corporativos desde un panel centralizado y per-

sonalizado, que permite publicar y compartir todo tipo de información en una organización pública o privada.

“Zyncro surgió de la idea de crear una aplicación para la colaboración con documentos”

Facilita la gestión documental mediante grupos de trabajo temáticos y agrupados por interés, permitiendo un trabajo fluido y trazable, controlado con un sistema de permisos específicos para cada usuario asignados por el creador del grupo. Cada grupo de trabajo comparte archivos, enlaces y diálogos contextuales sobre los documentos.

A diferencia de la intranet tradicional, en *Zyncro* se crea un directorio y base de datos de miembros de la organización, actualizados constantemente por ellos mismos, de fácil acceso, consulta y edición de datos personales. También faculta la gestión de tareas, la realización y gestión de actas de reunión en tiempo real, una extensión de la intranet a extranet con clientes y proveedores mediante el mismo sistema con los permisos adecuados a necesidades, todo con una gestión de la confidencialidad y seguridad de datos.

Organización de la información en Zyncro

Se divide en dos grandes partes: 1) el panel de administración (sólo accesible al administrador de la intranet) y 2) la



Figura 1. Página principal de la versión española de Zyncro, <http://www.zyncro.com>

cuenta de *Zyncro* (accesible a todos los usuarios corporativos, incluido el administrador).

El panel de administración es la zona donde el administrador configura la intranet de la organización. Una intranet siempre tiene configurado un número máximo de usuarios y un espacio máximo de almacenamiento (por ejemplo, 10 usuarios corporativos y 50 GB de espacio de almacenamiento). Las secciones que componen esta zona son las siguientes:

- *Imagen corporativa*. Se puede personalizar la imagen de la intranet, adaptándola a la identidad corporativa gráfica de la organización usuaria. Cambiar el logo, el color de fondo y de los textos de la cabecera. Los enlaces (*zlink*) que se generen desde la intranet también mostrarán la imagen corporativa personalizada.
- *Seguridad*. Para configurar la privacidad/seguridad de la intranet, permitiendo o no que los usuarios puedan generar y enviar enlaces a los archivos o carpetas almacenados en ella. También es configurable que los usuarios de la intranet puedan invitar a personas externas a la organización (contactos externos) a participar en los grupos de trabajo.
- *Gestión de usuarios*. Desde este panel el administrador crea los integrantes de la intranet (usuarios corporativos). Les asigna un espacio donde pueden almacenar sus archivos y carpetas. También se les puede dar permiso para publicar comentarios en la sección “Noticias corporativas”.

‘ Zyncro tiene una importante función documental que se articula mediante grupos de trabajo y archivos personales ’

- *Copia de seguridad*. El administrador puede realizar siempre que lo desee un volcado de toda la información que hay cargada en la intranet. Se descargan en un fichero comprimido (.zip) todas las carpetas y archivos que los usuarios corporativos tienen almacenados en sus espacios (“Noticias corporativas”, “Noticias personales”, “Grupos” y “Mis archivos personales”).
- *Suscripciones*. Aquí se configura la recepción de notificaciones internas del servicio (avisos programados de paradas, nuevas versiones, mejoras, etc.). Igualmente es configurable que los usuarios corporativos reciban las novedades del servicio.
- *Facturación*. Se muestran los datos de facturación (que pueden modificarse), así como los pagos efectuados.
- *Soporte*. Se trata de un sistema de *ticketing* para comunicarse con el departamento de soporte a cliente. Desde aquí se puede realizar un seguimiento del estado de las consultas e incidentes reportados.

La “cuenta” es la parte donde los usuarios interactúan entre ellos. El

funcionamiento de este espacio se basa en el formato de *microblogging*, similar a *Facebook* o *Twitter*. Los comentarios o acciones que se han realizado en grupos, carpetas o archivos (creación, edición, cambio de nombre, eliminación, etc.) se muestran por orden cronológico de más reciente a más antiguo, y se pueden agrupar por conversación (como en *Facebook*) o listar sin agrupar (como *Twitter*). En todas las pantallas donde se muestren acciones o comentarios aparece en la zona superior un cuadro de publicación de comentarios (siempre que se tenga permiso para ello). Lo que el usuario publique en esa zona se mostrará en el “muro” donde se encuentre en ese momento. Las secciones que se pueden encontrar son las siguientes:

- *Ver todo*. Es la sección que se carga por defecto al acceder a *my.zyncro.com* y es un resumen de todo lo que está pasando en la intranet. Se muestra la lista en orden cronológico de todos los comentarios y acciones sobre grupos, carpetas y archivos que han ocurrido dentro de la intranet. Sirve para ponerse rápidamente al día.
- *Noticias corporativas*. Son los comentarios o informaciones que afectan a todos los usuarios corporativos de la intranet (los integrantes de la organización, es decir, aquellos que ha creado el administrador desde el panel de administración). En esta sección únicamente pueden publicar el administrador y determinados usuarios corporativos con permiso.
- *Noticias personales*. Constituyen un “muro” donde cada usuario publica sus comentarios personales relacionados con la organización (por ejemplo: “Trabajando en el proyecto X”, “Buscando un libro de php interesante”). Si los usuarios se “siguen” entre ellos, lo que publique uno en su muro personal lo verán sus “seguidores” en sus respectivos muros personales (o en la sección *Ver todo*).
- *Mensajes privados*. Son comunicaciones directas entre usuarios. Lo que se comente en un mensaje privado solamente se mostrará en la sección *Mensajes privados* del receptor (o receptores) del mensaje y en la sección *Ver todo* de los mismos.

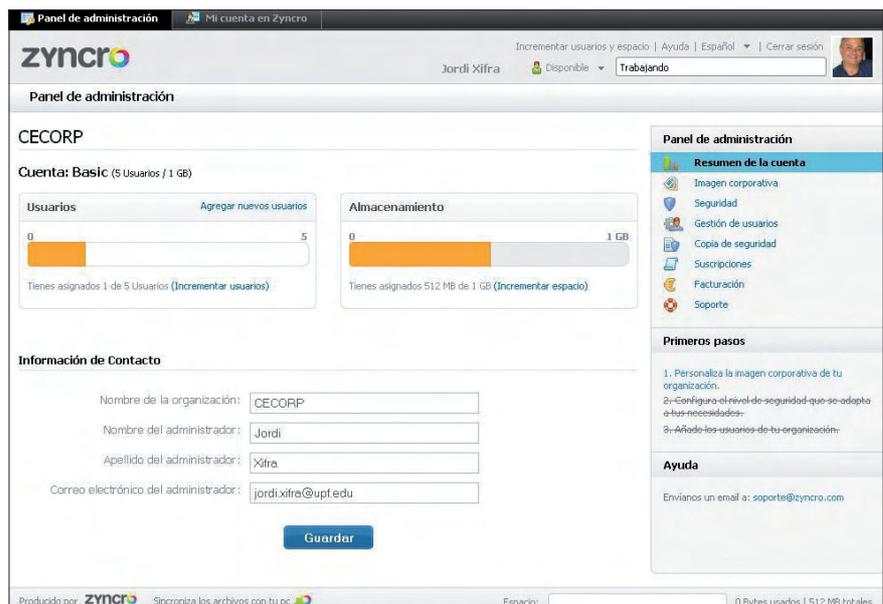


Figura 2. Ejemplo del panel de administrador

Zyncro como aplicación de gestión documental

Zyncro tiene una importante función documental que se organiza mediante grupos de trabajo y archivos personales.

Los grupos de trabajo son espacios de colaboración compartidos por usuarios (corporativos y externos a la organización). Contienen archivos, un muro donde comentar, y tareas relacionadas con cada uno de los grupos. En los grupos puede haber tres tipos de participantes: el propietario (*owner*, que tiene control sobre todo lo que ocurre en el grupo), editores (pueden subir y gestionar los archivos y realizar comentarios) y lectores, que solamente pueden interactuar con el grupo mediante los comentarios. A cada uno de los usuarios se le puede también dar permiso para crear tareas (desde el “Gestor de tareas”).

Los grupos se pueden seguir por email si se activa esta opción. Cada acción que se realiza dentro de un grupo (comentario, acción sobre un archivo o carpeta, etc.) genera una notificación que se recibe en el email del usuario.

Al acceder a un grupo de trabajo se muestran cuatro pestañas:

- **Archivos.** Se ven las carpetas y archivos que contiene el grupo. A cada uno de ellos se le puede añadir manualmente una descripción para identificar su contenido sin necesidad de abrirlo. Si el usuario tiene permiso para ello, puede crear nuevas carpetas o subir nuevos archivos. Las acciones que se pueden realizar a cada carpeta o archivo son: descargar, generar un enlace al archivo o carpeta (*zlink*), enviar por email, renombrar o eliminar. También se puede acceder a los mensajes relacionados con cada uno de los archivos o carpetas y desde allí realizar nuevos comentarios relacionados.
- **Mensajes.** Contiene un muro donde aparecen todos los comentarios y acciones que se han realizado dentro del grupo (por orden cronológico). Todo lo que se publique desde esta sección quedará relacionado con el grupo y solamente aparecerá en las secciones *Ver todo* de los participantes del grupo y en el muro del mismo (al cual solamente tienen acceso sus participantes).
- **Tareas.** Las que se crean desde esta pestaña quedan automáticamente relacionadas con el grupo. Por ejemplo, en lo que atañe a la gestión de reuniones, el responsable (o el/los usuario/s con permisos de gestión de tareas) crea y genera el acta de la reunión en formato pdf una vez acabada la misma, convirtiéndose automáticamente en accesible para todos los integrantes de la reunión.
- **Participantes.** El propietario del grupo (*owner*) puede desde esta pestaña gestionar los permisos de los participantes (editor, lector, gestor de tareas) y puede añadir y eliminar usuarios.

La función de archivo y documentación también se articula mediante *Mis archivos personales*, un espacio que se pue-

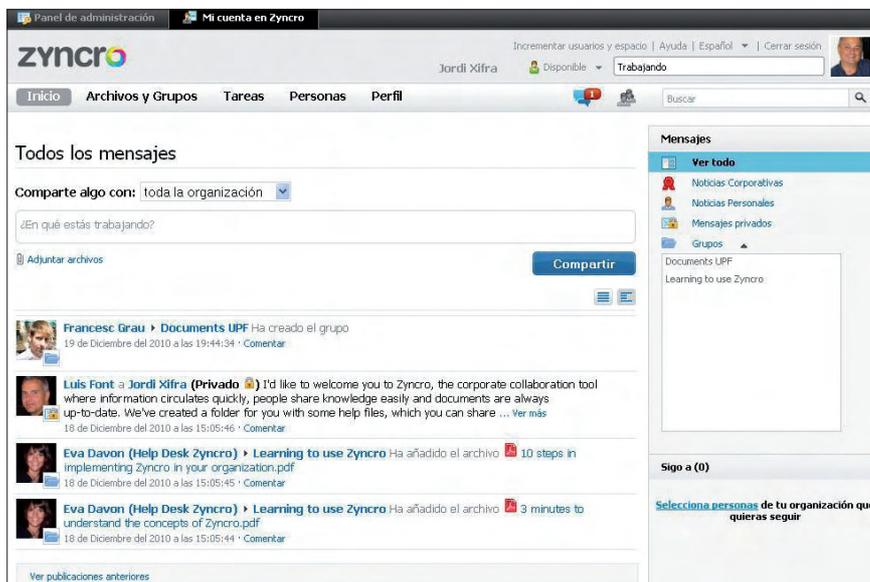


Figura 3. Ejemplo del muro de un usuario

“Zyncro ha consumado de forma pionera el paso de la intranet tradicional a la intranet 2.0”

de utilizar como contenedor de archivos que no se comparten con nadie. Se pueden realizar las mismas acciones que en los archivos dentro de los grupos: descargar, generar un enlace al archivo o carpeta (*zlink*), enviar por email, renombrar o eliminar y añadir una descripción. El menú de esta sección se compone de las partes que se describen a continuación.

- **Zlinks.** Son enlaces que el usuario ha generado de sus archivos. Desde esta misma pantalla se pueden desactivar para que dejen de ser accesibles.
- **Personas.** Los contactos pueden ser de dos tipos. Los usuarios corporativos de la organización, que son los que ha creado el administrador desde el panel de administración, y los externos (clientes, proveedores y otros) que sólo pueden tener acceso a los grupos (a los que les han invitado a formar parte) previa petición directa de los mismos usuarios (si el administrador lo ha permitido desde la configuración de seguridad de la intranet). Los usuarios de la organización se pueden “seguir”. Si la opción está activada, todo lo que publiquen los usuarios “seguidos” en sus muros personales (*Noticias personales*) aparecerá en el muro personal del seguidor. Los usuarios externos no se pueden seguir, ya que forman parte de otras organizaciones.
- **Perfil.** Los perfiles de usuario son el directorio empresarial de la organización. Se pueden consultar los de todos los contactos para conocer sus datos personales y de contacto (teléfonos, correos electrónicos, experiencia, etc.).
- **Notificaciones.** Sirven para informar de acciones que han tenido lugar en comentarios pasados y no aparecen en la página principal de los muros. De esta manera nunca se puede perder una acción o comentario relacionado en algún evento pasado.
- **Buscador.** Se buscan coincidencias en todos los comentarios, nombres de archivos, nombres de grupos y perfiles

donde el usuario que busca tiene acceso. Asimismo existe la posibilidad de buscar dentro de los ficheros.

Conclusiones

La colaboración y comunicación entre equipos de trabajo siempre ha sido un tema controvertido, y las soluciones corporativas existentes no han sido asequibles para todo el mundo, ni por su coste ni por su adopción, especialmente cuando se trata de trabajar con ficheros (cómo enviar un fichero grande, cómo asegurar que todos trabajamos con la misma versión, etc.). *Zyncro*, que empezó como un sincronizador de ficheros para luego transformarse en una plataforma de trabajo colaborativo, ha consumado de forma pionera

el paso de la intranet tradicional a la intranet 2.0. Contribuye a solucionar el problema que suele existir en las organizaciones –privadas y públicas– con la gestión de la información y la colaboración para trabajo en grupo, algo que en muchos casos las intranets no han conseguido solventar. Por este motivo las funciones básicas con las que nació pueden sintetizarse en el eslogan “Envía, almacena y sincroniza”¹.

Nota

1. Así lo declaró su creador, **Dídac Lee** –un catalán hijo de padres taiwaneses–, en la entrevista publicada en *Loogic* <http://loogic.com/presentacion-de-zyncro-y-entrevista-a-su-creador-didac-lee/>

IX Jornadas CRAI



16-17 de junio de 2011

Santiago de Compostela

Por cuarto año consecutivo, dos comisiones sectoriales de la *Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (Crue)*,

- *Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (Rebiun)*, y
- *Tecnologías de la información y las Comunicaciones (TIC)*

organizan conjuntamente las **IX Jornadas CRAI**, dedicadas a difundir el concepto de Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Acogidas por la *Universidad de Santiago de Compostela* estarán dedicadas a la:

Evaluación y acreditación de las competencias informáticas e informacionales

Las jornadas se dirigen a toda la comunidad universitaria pero de manera especial todos aquellos que desarrollan su labor en el ámbito de los servicios de apoyo al aprendizaje, la docencia y la investigación.

Ven a Santiago y aprovecha para visitar la espectacular recién estrenada Cidade da Cultura