



MICROSOFT OFFICE 365

Herramientas de colaboración en Office 365 Q1 2018

Con este documento hemos buscado ofrecer una visión de las diferentes herramientas de colaboración que nos ofrece Office 365 y en qué escenarios debemos utilizarlas para sacarles el mayor partido. Podrás encontrar más información actualizada desde nuestro blog <https://geeks.ms/rockyouroffice365/>

La colaboración es una **actitud** esencial que todas las empresas fomentan con el objetivo de mejorar la comunicación entre los empleados independientemente del departamento o área a la que pertenezcan, aunque la mayoría de las veces, la colaboración no es un objetivo, sino un medio por el que mejorar la productividad. Es por eso que la gran mayoría de los departamentos de IT han invertido históricamente en herramientas que fomenten y faciliten esta colaboración.

Mario Cortés Flores

MVP en Office 365 y Team Lead en Plain Concepts. [@mariocortesf](https://twitter.com/mariocortesf)
mcortes@plainconcepts.com

Desde hace años, SharePoint Server se ha utilizado como una herramienta con la que los usuarios podían compartir documentación y contenidos útiles para desempeñar alguna actividad o proceso de la compañía, y más aún, una herramienta que los propios usuarios podían moldear en cierta manera a sus necesidades. Y si bien, SharePoint es una herramienta potente, sin un buen planteamiento estructural y una política de seguridad rígida, en la mayoría de los casos se ha convertido más en un mero gestor documental que en una herramienta de colaboración.

Pero si nos paramos a pensar, *¿qué es una herramienta de colaboración?* o *¿qué características debe tener para que realmente favorezca la colaboración entre las personas?*. Se podría resumir que, **una verdadera herramienta de colaboración debe facilitar a las personas que participan en un proceso productivo a fluir la información y su creación independientemente de su formato (documento, hyperlinks, páginas, vídeos, ...) e independientemente de la forma de consumirla**, ya sea desde un PC o desde un dispositivo móvil.

el cloud y los dispositivos móviles han propiciado nuevas maneras de entender la colaboración

Y es que el cloud y los dispositivos móviles han propiciado nuevas maneras de entender la colaboración entre las personas, podemos conectarnos desde cualquier parte en cualquier momento y debemos estar notificados de cualquier cambio importante para nosotros, pero es más, en muchas ocasiones ya no basta con consumir solo documentos, sino que participamos en conversaciones donde se van añadiendo personas en función de la necesidad.

son las personas las que usan las herramientas y cada persona concibe la colaboración de diferente forma

Y es que la información cada vez es más dinámica y explosiva, provocando que los viejos modelos de gestión centralizada se queden obsoletos. Es aquí donde realmente choca el concepto de colaboración con los usuarios, ya que al final, son las personas las que usan las herramientas y cada persona concibe la colaboración de diferente forma. Unos, piensan que siempre debe gestionarse de forma centralizada, otros, por el contrario, necesitan de herramientas que permitan la autogestión de forma muy rápida. Es muy común que cuando el owner de un proyecto de colaboración viene de IT, éste se centre en la seguridad y automatización,

mientras que si el owner del proyecto es del equipo de aplicaciones/desarrollo, éstos se centren en la funcionalidad.

Podríamos decir entonces, que las herramientas de colaboración deben adaptarse a diferentes escenarios de las compañía, permitiendo mayor o menor rigidez en función de las necesidades de los usuarios que la vayan a utilizar y la información a tratar, pero siempre bajo el paraguas de elementos de monitorización y supervisión que garanticen el buen uso y mantenimiento de la información.

las herramientas de colaboración deben adaptarse a diferentes escenarios de las compañía

Si nos centramos en Office 365, veremos que disponemos de diferentes servicios con los que podemos construir entornos de colaboración con diferentes niveles de rigidez y diferentes modos de utilizarlos, entre los que podemos destacar: *OneDrive for Business*, *Office Groups*, *Microsoft Teams*, *Yammer* y *SharePoint Online*.

A simple vista, todos estos servicios ofrecen características similares, son servicios que permiten almacenar información y compartirla con un grupo de personas. A continuación, analizaremos cada uno de ellos para comprobar cual diferente es la forma de trabajar de cada uno.

OneDrive for Business

Es el servicio que utilizaremos para guardar nuestros documentos de trabajo del día a día permitiéndonos disponer de ellos en cualquier momento y olvidarnos de realizar copias de seguridad.

A través del cliente de sincronización, podremos asociar una carpeta local de nuestra máquina a OneDrive, de modo que cualquier fichero que copiamos en esa carpeta se subirá a OneDrive y del mismo modo, cualquier cambio que se realice sobre el documento desde OneDrive, se bajará a la máquina la última versión sin necesidad de intervención por parte del usuario. Una vez sincronizado el documento en OneDrive, podremos acceder a él desde el navegador, sincronizarlo en una máquina o bien acceder desde la aplicación de móvil disponible en Android y iOS.

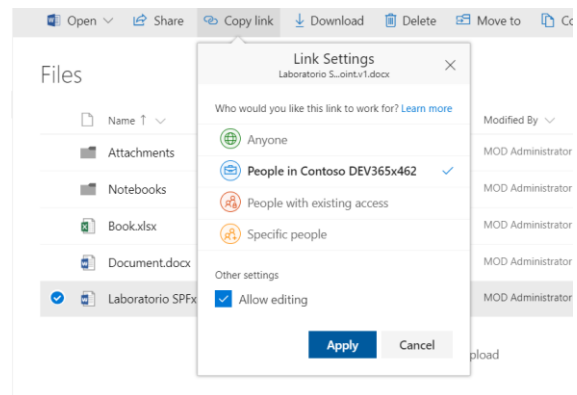
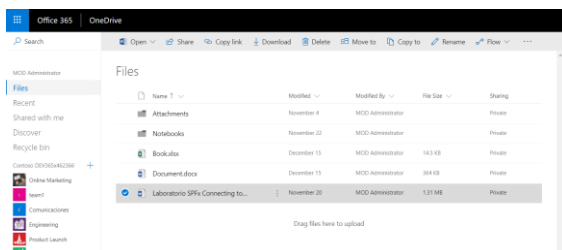
El objetivo será sustituir la carpeta de “*Mis Documentos*” o la típica unidad de red personal. Cada usuario de Office 365 dispondrá de su propio OneDrive, siendo cada usuario owner de su espacio en OneDrive, pudiendo decidir qué guarda y que estructura de carpetas desea crear. Al almacenar los documentos en OneDrive, encontrar la información ya no dependerá de lo ordenado que sea el usuario, ya que dispondremos de un buscador capaz de realizar búsquedas tanto en el nombre de los ficheros, como también en el contenido de los documentos de Office y PDFs.

Es muy común que los usuarios compartan sus documentos de trabajo con otros usuarios mediante un email, originándose problemas de versionado (ya no sabemos cuál es la versión buena) y de hilos de mensajes eternos donde o estás al día del correo o enterarte de toda la comunicación te llevará bastante tiempo en entenderla. Es por eso, que una de las características de OneDrive es la de poder compartir los documentos con otros usuarios, de manera que éstos puedan acceder siempre a la última versión o incluso puedan editar el documento directamente.

Los usuarios disponen de una opción “Compartir” o “Obtener vínculo” con la que habilitan el acceso a otros usuarios al documento, pudiendo elegir entre usuarios de la compañía, usuarios externos o usuarios anónimos.

Al acceder al enlace o la invitación generados, los usuarios podrán abrir directamente el documento almacenado en OneDrive e incluso podrán editarlo si se les ha dado permisos. Si enseñamos a los usuarios a utilizar esta funcionalidad, podremos reducir el número de correos y los problemas de versionado durante los procesos de revisión.

Son muchos los que nos preguntan por el control de concurrencia de varios usuarios al mismo documento o cómo se controla el versionado, para ello, dispondremos de el *coauthoring* con el que varias personas podrán editar un mismo documento de office al mismo tiempo y del *versionados* con el que disponer de todas las versiones que se hayan generado en las diferentes modificaciones del documento.



OneDrive

Lo usaremos para

1. Almacenar documentación de trabajo de cada usuario.
2. Compartir documentos en pequeñas colaboraciones controladas.

No está pensado para

1. Colaboraciones de grupos de varias personas.
2. Guardar documentos corporativos o que estén asociados a un proceso.

SharePoint Online

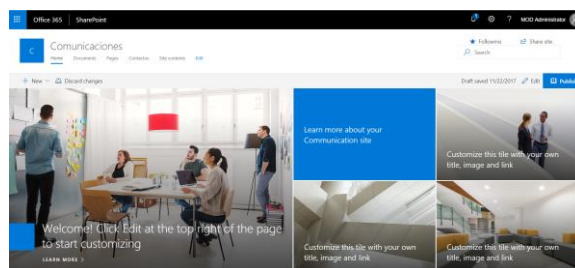
Al igual que tenemos documentos de trabajo donde el propietario es el usuario que lo almacena en su OneDrive, también tendremos muchos documentos donde el propietario no es un único usuario, sino una entidad superior que aglutina un conjunto de personas como pueda ser un departamento o un grupo de proyecto y que requiere que la información se almacena con una estructura bien definida.

De modo que no valdrá compartir el documento desde nuestro OneDrive, ya que siempre seremos el owner del documento, sino que necesitaremos poder compartirlo de una forma más ordenada, utilizando para ello sitios de SharePoint Online.

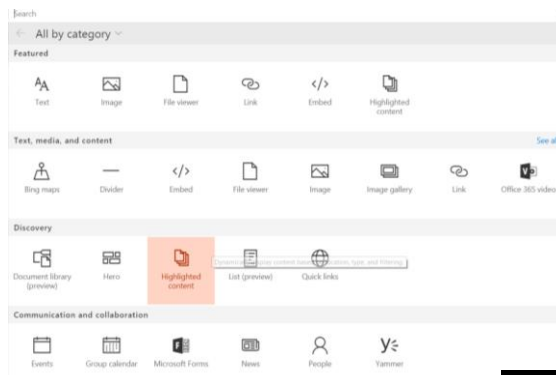
SharePoint es una herramienta web de múltiples propósitos con el que podemos construir nuestras propias herramientas internas de comunicación, documental o de procesos. Muchos son los que conocen SharePoint en su versión *on-premise*, bien porque lo han utilizado en sus intranets, como gestor documental para el departamento o para montar algún procedimiento interno mediante el uso de flujos.

La versión *on-premise* ofrecía espacios (sites) de trabajo muy rígidos gestionados por un administrador (en muchos casos IT) que se encargaba de asignar permisos específicos con el consiguiente coste de gestión y tiempo de aplicación. En muchas ocasiones, en lugar de utilizarse como

herramienta de colaboración se utilizaba como herramienta de *comunicación* donde unos usuarios ofrecían ciertos contenidos que el resto consumían casi sin ningún tipo de intervención. SharePoint *Online* introduce grandes mejoras en la experiencia de usuario con el objetivo de centrar al usuario en encontrar la información y comunicarla de manera más sencilla.



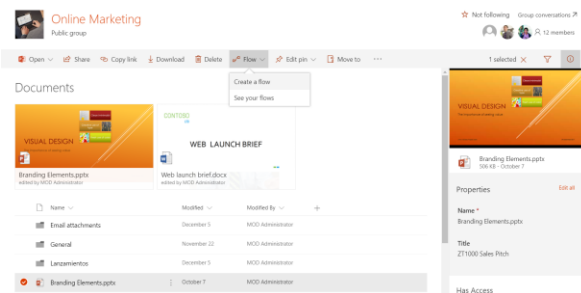
En SharePoint existen diferentes roles definidos por un administrador, dónde los usuarios solo podrán acceder a aquellos contenidos para los que nos hayan dado permisos. La mayor parte de los usuarios serán usuarios consumidores, los cuales encontrarán una estructura previamente definida. Unos pocos usuarios editores o colaboradores tendrán la capacidad de poder actualizar los contenidos.



Con SharePoint Online podremos habilitar espacios de trabajo donde podremos compartir:

- **Documentos**, a través de las bibliotecas de documentos podremos almacenar grandes volúmenes de documentos con una estructura de carpetas y un sistema de catalogación basado en metadatos que utilizaremos para poder realizar vistas y búsquedas.
- **Información estructurada** mediante las listas de elementos. Se podría asemejar al concepto de una pestaña de Excel donde disponemos de información en filas y columnas pero sobre la que podremos aplicar vistas, flujos y formularios personalizados. Su uso es muy variado, desde almacenar información de contactos, clientes, información de eventos, enlaces, ...
- **Páginas**, con las que poder construir una jerarquía de páginas de contenido donde poder compartir información, enlaces o funcionalidades a través de WebParts.

La usabilidad en SharePoint siempre ha sido criticada (sufrida) por los usuarios, de manera que el equipo de producto ha incorporado los nuevos “modern sites”, con los que se han incorporado toda una serie de mejoras en cuanto a la apariencia y experiencia de usuario, mejorando la forma de acceder a los contenidos. Se han introducido dos tipos de colecciones de sitios que incluyen esta experiencia, los **modern team sites** y los **communication sites**. Ambos permiten crear colecciones de sitios con la nueva experiencia enfocados a promocionar los contenidos importantes.



En los sitios de SharePoint clásico nos encontrábamos con jerarquías de sitios complejas, con los modern sites se busca disponer de un solo nivel de sitio que simplifique la jerarquía y su mantenimiento.

SharePoint

Lo usaremos para

1. Almacenar documentación oficial como información corporativa, del departamento o de procesos.
2. Centralizar la información y herramientas.

No está pensado para

1. Colaboraciones donde la comunicación sea crítica en el proceso de elaboración de la documentación.
2. Escenarios de colaboración dinámicos donde no sea necesario una estructura rígida.

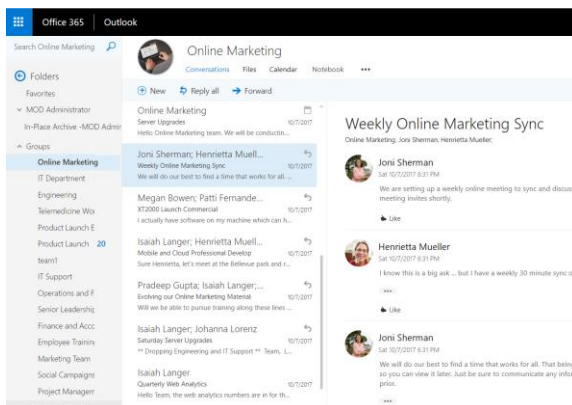
Office Groups

Se podría decir que OneDrive y SharePoint son herramientas de colaboración opuestas en su modo de gestión, en muchos casos necesitamos algo intermedio que permita colaborar a un grupo de personas sin la rigidez de SharePoint, pero con las ventajas de poder compartir a un grupo de personas al mismo tiempo.

Los grupos de Office 365 proporcionan un sistema de comunicación y colaboración de forma rápida a un grupo de personas independientemente de la estructura organizativa basados en el email. Será muy normal crear grupos por proyectos, iniciativas o procesos.

Los grupos de Office 365 ofrecen de una cuenta de distribución como sistema de comunicación, un site de SharePoint para almacenar los documentos, un calendario compartido, un one note para las notas del grupo y un planner para la gestión de tareas.

Existen dos tipos de usuarios: owners y miembros. Donde los owners solo pueden añadir/quitar miembros y asignar otros owners. Los miembros tienen por defecto los mismos niveles de permisos de acceso a los contenidos. Por defecto, cualquier usuario podrá crear un grupo de Office 365 y añadir los miembros que considere o dejarlo abierto para que otros usuarios se adhieran.



La base de comunicación de los grupos es el email, pudiendo decidir si queremos estar notificados con una copia en nuestra bandeja entrada o simplemente mediante un indicador de correos no leídos. Por tanto, continuamos con el problema de utilizar el correo electrónico como principal sistema de comunicación.

Office Groups

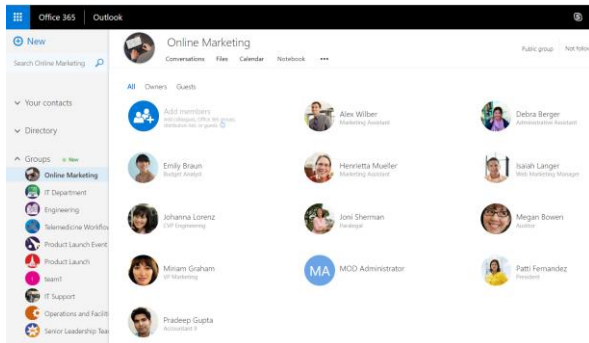
Lo usaremos para

1. Proporcionar herramientas de colaboración donde el correo sea el elemento de comunicación básico.
2. Equipos dinámicos y transversales.

No está pensado para

1. Gestionar información con una estructura de permisos y de información rígida.
2. Equipos de personas que no se conocen o no tienen un elemento común entre ellas.

Los grupos de Office 365 suelen generar bastante controversia dentro de las compañías que adoptan Office 365, en especial entre aquellos departamentos donde quieren seguir manteniendo un control férreo sobre lo que se comparte y los que necesitan de herramientas que faciliten la colaboración rápidamente.



Con Yammer los usuarios disponen de una red social profesional con las que poder compartir experiencias con grandes grupos de usuarios y en un formato de comunicación basado en muro.

Uno de los grandes fallos que nos hemos encontrados a la hora de utilizar Yammer es que no está pensado para grupos de usuarios pequeños o que se conocen directamente. Donde realmente está funcionando muy bien es en aquellos escenarios donde hay miles de usuarios o grupos donde los usuarios no tienen ninguna relación organizativa o de proyecto.

Yammer

En grandes corporaciones u organismos los usuarios se encuentran con la necesidad de poder fluir sus ideas y experiencias con otros usuarios, que sin tener en un primer momento una relación directa, pueden descubrir que comparten problemáticas o intereses.

Yammer

Lo usaremos para

1. Crear espacios de comunicación para fluir ideas y feedback.
2. Grupos de usuarios que no se conocen o no tienen ninguna relación corporativa directa.

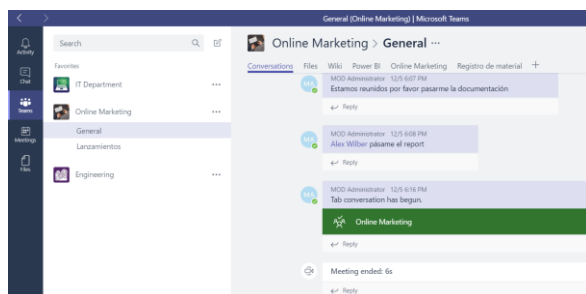
No está pensado para

1. Grupos pequeños de personas con un contacto directo.
2. Crear o integrar procesos corporativos.

Microsoft Teams

El objetivo de Microsoft Teams es el de proporcionar a los usuarios de todas las herramientas que necesita para trabajar y comunicarse desde una sola aplicación. Está compuesto por “teams” dirigidos a un grupo de usuarios desde el que pueden mantener una conversación en formato de chat y encontrar las herramientas necesarias para trabajar. Cada “team” contiene a su vez “canales” con los que crear temáticas dentro del propio team.

Desde cada canal, los usuarios pueden mantener una conversación y encontrar los documentos y aplicativos en las diferentes pestañas que se les muestra. En la sección de pestañas se pueden añadir desde enlaces a documentos, hipervínculos o integraciones con otros servicios soportados de forma estándar por Office 365 o nuestros propios aplicativos.

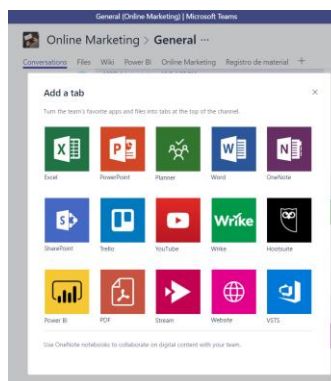


Los miembros del grupo se comunican con el resto de miembros a través de la pestaña de conversaciones donde, además de poder escribir comentarios y réplicas, los usuarios pueden compartir contenido multimedia como enlaces, documentos, vídeos,...

Con el objetivo de reducir el número de mails que nos llegan a nuestra bandeja de entrada, las conversaciones se quedan directamente en Teams, desplazándose como un “muro”.

El objetivo de Microsoft Teams es el de proporcionar a los usuarios de todas las herramientas que necesita para trabajar y comunicarse desde una sola aplicación

Los usuarios pueden mantenerse informados de las novedades, bien porque visualmente se destacan los teams o canales donde se ha producido una novedad que no hemos visualizado o bien por alertas generadas cuando una persona nos menciona en una conversación, nos replica a un mensaje que hayamos escrito, hayamos marcado un canal para “seguir” o se marca como favorito uno de nuestros mensajes. Estas alertas nos aparecerán en formato de notificaciones desde la aplicación o por mails en caso de suscribirnos.



También es posible mantener una conversación 1:1 con otro usuario similar a lo que podemos hacer con Skype for Business o bien lanzar un meeting con todos los miembros del team desde la opción “meet now”.

Microsoft Teams sigue la misma filosofía que Office Groups, donde cualquier usuario puede crear un Team en cualquier momento y son los propios miembros los que se autogestionan.

Hasta ahora muchas “intranets” tenían el objetivo de servir como hub del contenido y aplicaciones corporativos pero mantenían los canales de comunicación fuera del portal. Con Microsoft Teams podremos acercar estos contenidos y herramientas al contexto de las comunicaciones, siendo más ágil la comunicación entre los miembros del team.

Bajo nuestra experiencia, estamos encontrando cierta reticencia inicial por parte de los usuarios, pero una vez comprenden y utilizan la herramienta, rápidamente la incorporan como una aplicación prioritaria a la hora de trabajar y comunicarse con otros usuarios.

Puedes encontrar más información de Microsoft Teams en nuestro canal de [Plain TV](#) sobre [Qué es Microsoft Teams](#) y sobre cómo [crear aplicaciones para Microsoft Teams](#).

Microsoft Teams

Lo usaremos para

1. Facilitar el acceso a la información y herramientas de trabajo de los usuarios.
2. Disponer de grupos de trabajo dinámicos.

No está pensado para

1. Grupos grandes de personas sin un contacto directo.
2. Escenarios de colaboración donde el email sea la herramienta de comunicación

Comparativa y escenarios

Cómo se puede apreciar, cada servicio tiene sus ventajas e inconvenientes. Pero entonces, ¿qué herramienta utilizo?, No existe un servicio que aplique en todos los casos, por lo que tendremos que decidir cuál utilizar en función de diferentes aspectos como:

- **El grupo de personas al que va dirigido.** Debemos pensar inicialmente el ámbito de las personas que utilizarán la herramienta, planteándonos cuestiones como: ¿serán solo usuarios internos? o ¿también accederán usuarios externos?, ¿serán todos miembros del mismo grupo o serán miembros de diferentes departamentos?, ¿los usuarios se conocen entre sí?, ¿la edad generacional de los usuarios puede influir en su entendimiento?
- **El modelo de colaboración y comunicación.** La forma de colaborar es otro de los factores que debemos prestar atención, en el sentido de si existirá una definición de la estructura de información y seguridad o será los propios usuarios los que se auto-organicen. También influirá si la comunicación se centra en el email o por el contrario se basa en un modelo de conversación en muro donde se destacan solo los mensajes importantes para el usuario. Debemos conocer también cómo percibe el usuario las notificaciones ante nuevos contenidos o actualizaciones.
- **El tipo de información que manejemos.** No debemos olvidar el tipo de información o contenidos que manejarán los usuarios, es decir, debemos identificar si los contenidos son de trabajo o se manejan datos muy confidenciales o incluso se deban aplicar directivas de retención.

	Grupos O365	Teams	Yammer	SharePoint
Tamaño del grupo de usuarios	Reducido	Reducido, medio	Reducido, medio o muy grande	Medio o muy grande
Contexto de usuarios	Se conocen y usuarios externos	Se conocen y usuarios externos	No se conocen directamente	Se conocen y usuarios externos
Tipo de comunicación	Basada en email	Basada en chat	Basada en chat	
Notificaciones	Número de correos sin leer	Mediante notificaciones	Mediante alertas	Mediante emails o mensajes de Teams
Seguridad	Delegada en los owners del grupo	Delegada en los owners del team	Delegada y centralmente gestionada	Centralmente gestionada
Tipo de información	De trabajo/proceso	De trabajo/proceso	De trabajo/proceso, para flujir ideas/feedback, innovación	De trabajo/proceso, corporativa, confidencial

La adopción como factor del éxito

El proceso de adopción de las herramientas será uno de los principales factores que marcarán el éxito o fracaso de la herramienta. Es por eso que debemos plantearnos la adopción como una fase más dentro de nuestro proyecto de implantación de Office 365, que además tendrá que ser una *fase incremental e iterativa*. No podemos pretender que desde el minuto cero los usuarios utilicen las herramientas de Office 365 y debemos aver conscientes que la gestión del cambio no se limitará a un mero cambio de herramienta sino también a un cambio en el modo con el que estábamos acostumbrados a trabajar con la información y otros usuarios. Tendremos que buscar apoyos en departamentos clave como RRHH o comunicación interna, además de buscar personas que hagan de evangelizadores de la herramienta.

debemos plantearnos la
adopción como una fase más
dentro de nuestro proyecto

No existe una norma de adopción exacta que aplique a todas las compañías, cada empresa tiene su estructura organizativa, operativa, su histórico de aplicaciones y su propia cultura. Aunque si existen ciertos aspectos comunes que debemos tener en cuenta a la hora de definir el plan de adopción:

- La **comunicación** a los usuarios, mediante campañas internas, training, workshops, ...
- **Contenidos** de apoyo.
- **Soporte** a los usuarios.
- **Monitorización** del uso de los servicios.

El plan de adopción que diseñemos debe operarse siempre desde un **Plan de Gobernanza** global de Office 365 que marque las directrices de cómo se utilizarán los diferentes servicios para diferentes escenarios, quiénes serán los actores o responsables, cómo se gestionarán las peticiones, las retenciones que se aplicarán, ...

Por tanto, debemos definir previamente el Plan de Gobernanza de Office 365 y asegurarnos un buen mantenimiento y uso de Office 365.

También es posible utilizar herramientas como el [Office 365 Adoption content pack](#) con el que poder medir el uso que hacen los usuarios de los diferentes servicios y comprobar la efectividad de nuestras medidas.

Conclusiones

Con Office 365 disponemos de diferentes herramientas con las que poder facilitar la comunicación y colaboración de los usuarios pensadas para diferentes escenarios de colaboración y diferentes tipos de usuarios. No existe una herramienta única sino una combinación que nos permita acceder a los mismos contenidos de diferentes modos.

Deberíamos tender a utilizar Microsoft Teams o Groups como sistema para trabajar con la información del equipo y que ésta información pueda ser accesible desde SharePoint mediante un hub que permita encontrar la información alimentada por estos equipos.

Por otro lado, nos encontraremos con muchas reticencias de los usuarios a la hora de utilizar nuevas herramientas, que en muchos casos no se comprenderán por un problema generacional. Debemos preparar un buen plan de adopción y ser constantes buscando *quick wins* para que los usuarios utilicen las herramientas y no queden abandonadas al poco tiempo.

En otros casos, nos encontraremos con el entusiasmo desbocado de los usuarios a la hora de crear teams y groups, para lo que tendremos que estar pendientes mediante los informes de uso de Office 365 y un plan de gobernanza que defina la forma de utilizarlos, mantenerlos y responsabilidades.



Mario Cortés Flores

[@mariocortesf](https://twitter.com/mariocortesf)

mcortes@plainconcepts.com

Es **MVP en Office 365**, trabaja en **Plain Concepts** como Team Lead del equipo de desarrollo, escribe habitualmente en [RockYourOffice](https://rockyouroffice.com) sobre SharePoint y Office 365.