

Gestionando el cambio en la diversidad

Romina Sorá

Congreso Sietar

Septiembre, 2015
Buenos Aires, Argentina

Objetivos de la presentación

- Compartir con los participantes una experiencia exitosa de implementación de un proyecto global con altísimo contenido de interacción humana, donde la diversidad cultural de las audiencias impactadas es enorme.
- Explicar concretamente qué herramientas se utilizaron para lograr comunicar a gente dispersa geográficamente
- Concientizar sobre la importancia de gestionar el conocimiento, sobre todo en empresas de gran tamaño, donde el conocimiento está diseminado entre miles y miles de personas.

¿Por qué gestionar el conocimiento?

El Proyecto

Principales desafíos desde la diversidad

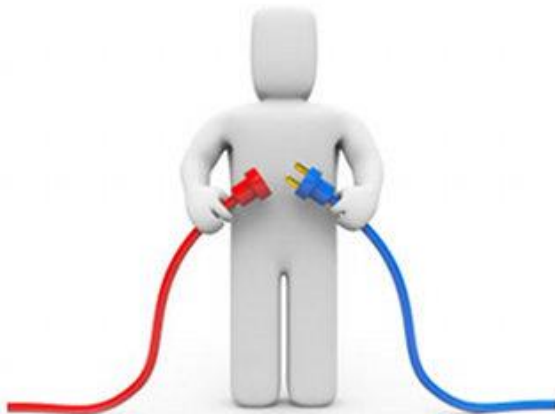
¿Cómo se abordó?

Herramientas concretas

Agenda

“The larger and more segmented the company, the harder it is to match its **people** to its **problems**.”

Hind Benbya, MIT professor



¿Por qué gestionar el conocimiento?

El conocimiento debe estar disponible la próxima vez que se necesite



Fuente: Socialization of knowledge management - Gartner



El Proyecto

Encuesta Opinión

El Proyecto

Encuesta Opinión



Focus
groups

El Proyecto

Encuesta Opinión

Focus Groups

16

Propuestas

El Proyecto

Encuesta Opinión

Focus Groups

16 propuestas

Convención Industrial

El Proyecto

Encuesta Opinión

Focus Groups

16 propuestas

Convención Industrial

Análisis Regional

El Proyecto

Encuesta Opinión

Focus Groups

16 propuestas

Convención Industrial

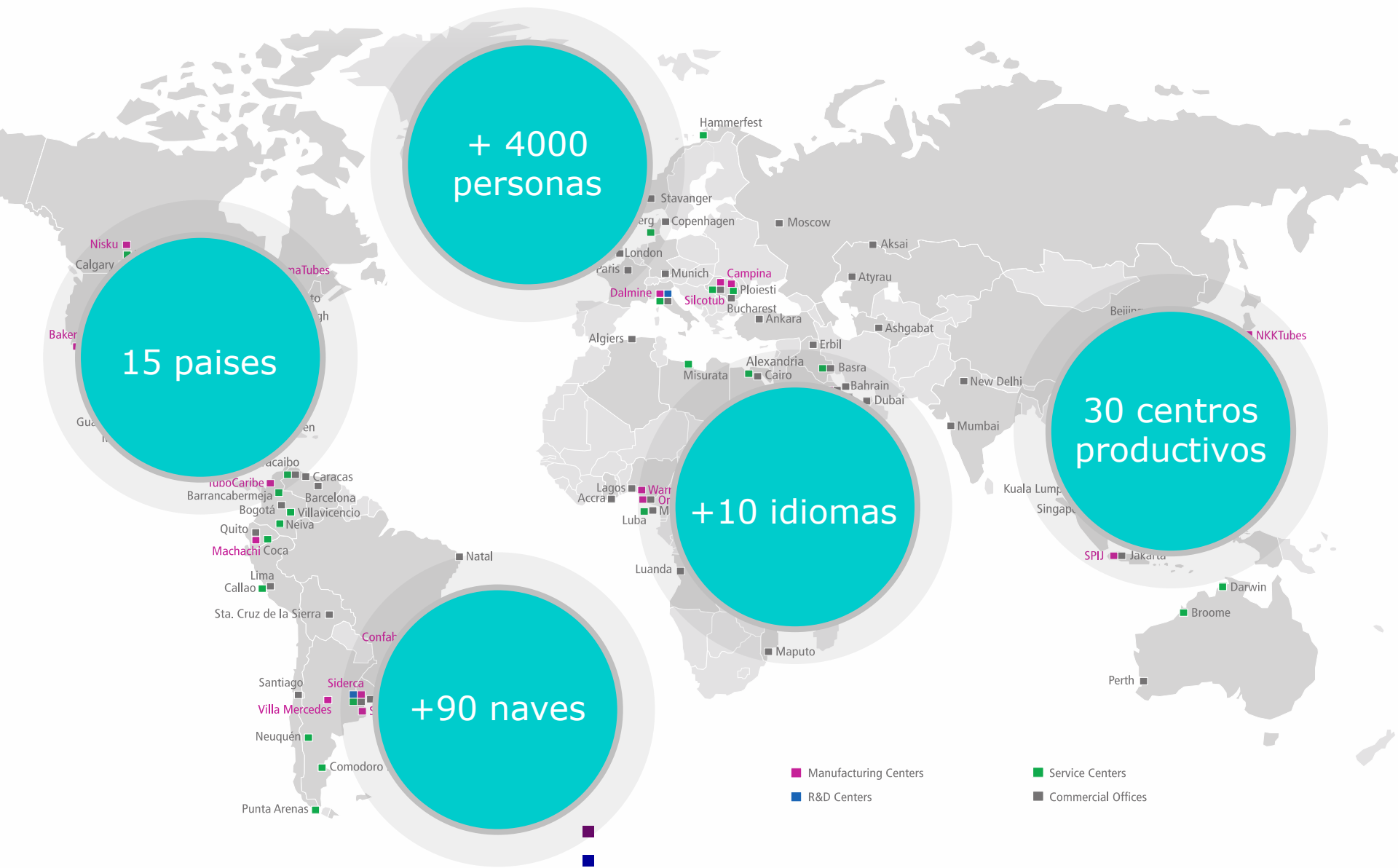
Análisis regional



**Propuestas
concretas**

Propuestas concretas

1. Realizar **reuniones** periódicas entre referentes globales y locales
2. Promover **viajes** de intercambio
3. Desarrollar una **base de datos**
4. Definir la **estructura** y **proceso** para compartir el conocimiento
5. Instrumentar **reconocimientos /recompensas**
6. Crear un **directorío de expertos**





CONCIENCIA

DAILY NEWS

**EXTRA!
EXTRA!**

TITULOS

Abordaje



Comunidad de práctica por tema

- Reuniones
- Viajes
- Base de datos
- Estructura y proceso
- Reconocimiento
- Directorio expertos

[illegible]

Approach incremental

Factores de éxito



Factores de éxito



Sponsorship



"Please stand by — we have temporarily lost our sponsor...."

Factores de éxito



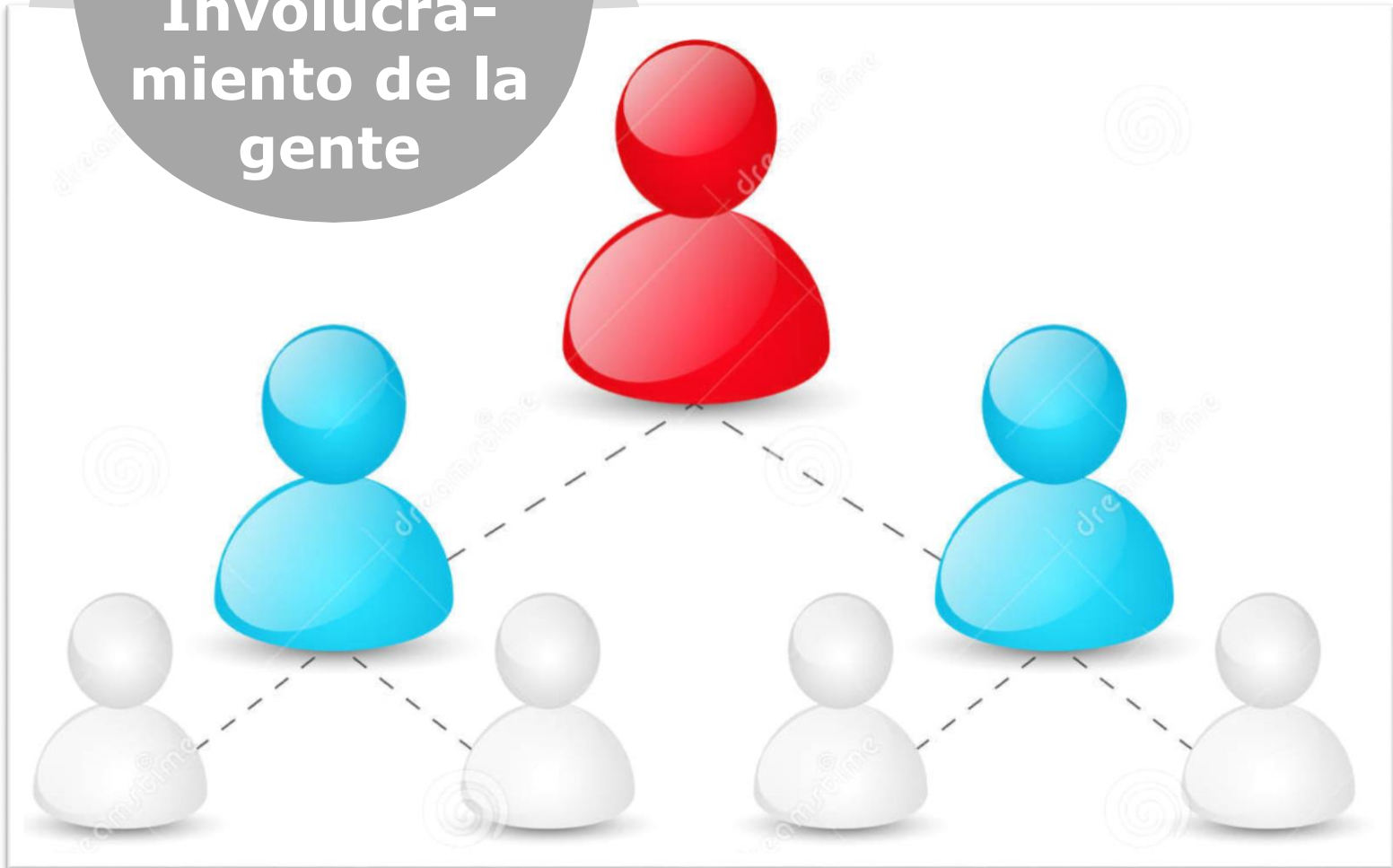
Compromiso



Factores de éxito



**Involucra-
miento de la
gente**



Factores de éxito

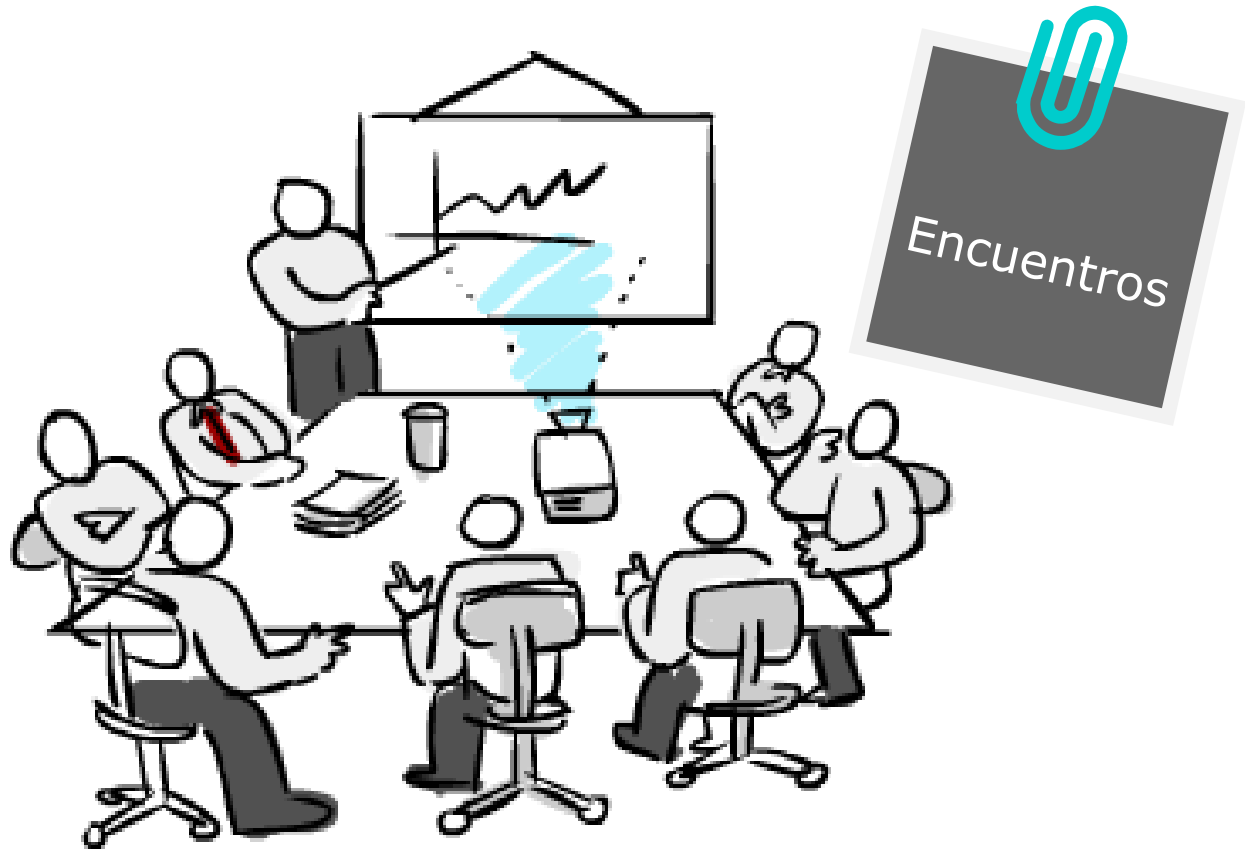


Comunicación





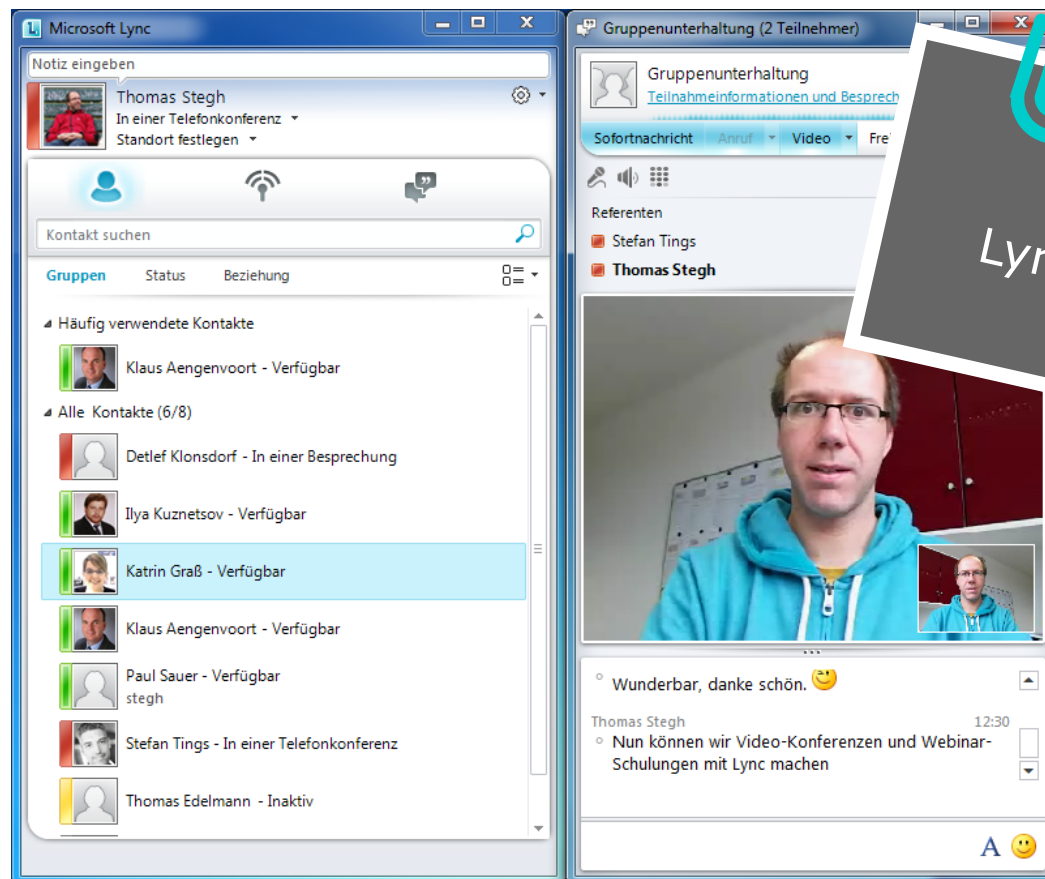
Herramientas



Herramientas

Cámara

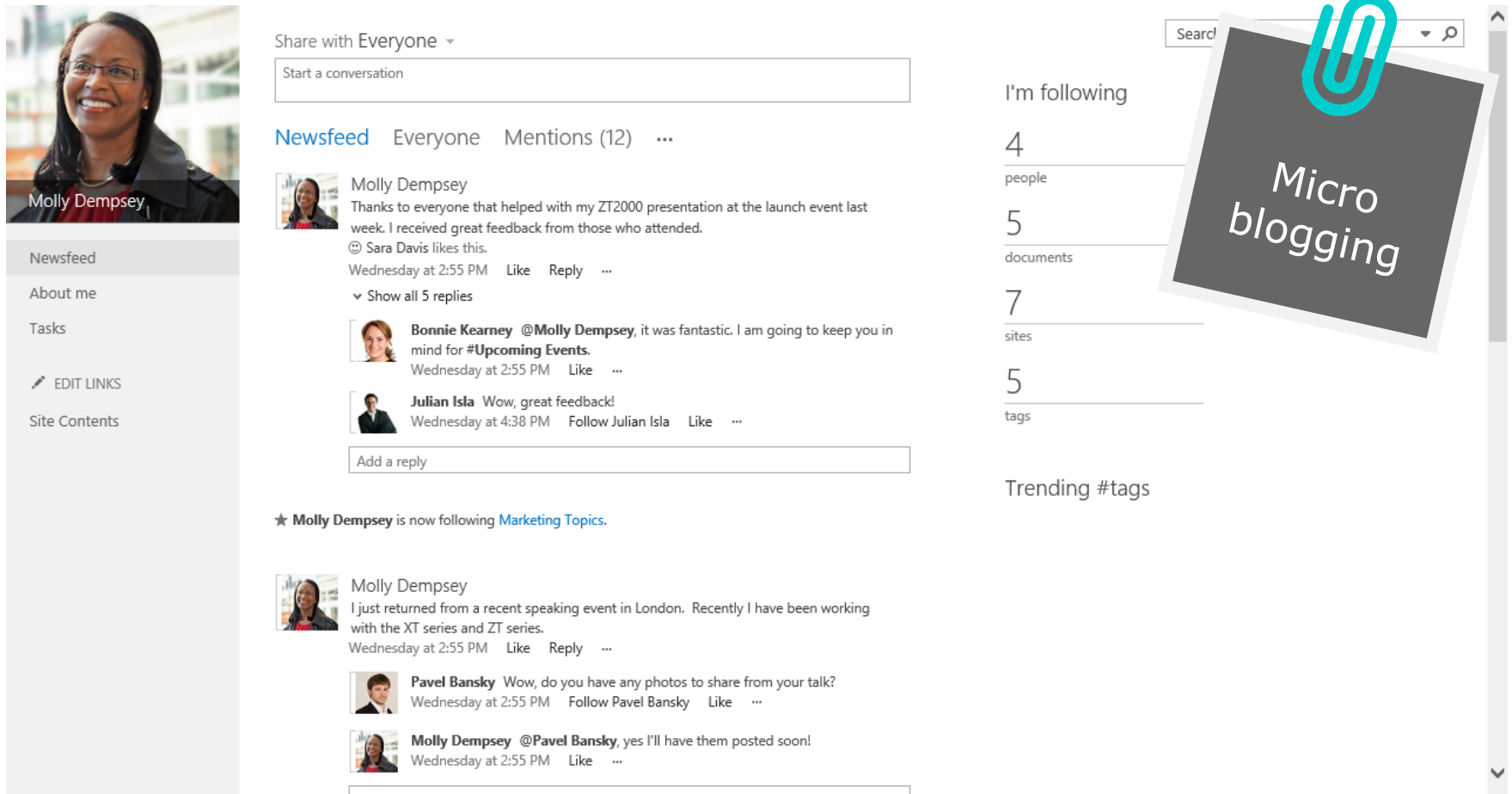
Whiteboard



Lync

Encuestas

Herramientas



The screenshot shows a social media profile for Molly Dempsey. On the left is a sidebar with navigation links: Newsfeed, About me, Tasks, EDIT LINKS, and Site Contents. The main content area displays a post from Molly Dempsey about her ZT2000 presentation, followed by replies from Bonnie Kearney and Julian Isla. A notification states that Molly is now following 'Marketing Topics'. Below this are more posts from Molly and replies from Pavel Banský. On the right, a 'Micro blogging' graphic with a paperclip icon is overlaid on a sidebar containing a search bar, a list of items followed (4 people, 5 documents, 7 sites, 5 tags), and a 'Trending #tags' section.

Share with Everyone ▾

Start a conversation

Newsfeed Everyone Mentions (12) ...

Molly Dempsey
Thanks to everyone that helped with my ZT2000 presentation at the launch event last week. I received great feedback from those who attended.
☺ Sara Davis likes this.
Wednesday at 2:55 PM Like Reply ...
▼ Show all 5 replies

Bonnie Kearney @Molly Dempsey, it was fantastic. I am going to keep you in mind for #Upcoming Events.
Wednesday at 2:55 PM Like ...

Julian Isla Wow, great feedback!
Wednesday at 4:38 PM Follow Julian Isla Like ...

Add a reply

★ **Molly Dempsey** is now following [Marketing Topics](#).

Molly Dempsey
I just returned from a recent speaking event in London. Recently I have been working with the XT series and ZT series.
Wednesday at 2:55 PM Like Reply ...

Pavel Banský Wow, do you have any photos to share from your talk?
Wednesday at 2:55 PM Follow Pavel Banský Like ...

Molly Dempsey @Pavel Banský, yes I'll have them posted soon!
Wednesday at 2:55 PM Like ...

I'm following

4 people

5 documents

7 sites

5 tags

Trending #tags

Search

Micro blogging

Herramientas



Herramientas

The image is a collage of social media interface elements, primarily from LinkedIn, with several instructional callouts. At the top left, a blue paperclip icon is next to a grey box with the text "Campaña comunicac-i-3n". Below this, a pink callout bubble says "Every post or question there is a space for you to **comment** or to answer". In the center, there's a screenshot of a LinkedIn post by "Ifredo Liberto OPCO" about "Maintenance" of nitrogen gas piping. To the right of the post, a green callout bubble says "Finally, click **'Post'** and your contribution will reach your colleagues". Below the post, a grey callout bubble says "You can also attach a file, include a link, use a @Mention or a #Hashtag". At the bottom right, a blue callout bubble says "Click **'Comment'** and keep the communication alive!". At the very bottom, a large green banner with white text says "It's time to share your knowledge!". The background of the collage shows silhouettes of people walking.

Campaña comunicac-i-3n

Every post or question there is a space for you to **comment** or to answer

Finally, click **"Post"** and your contribution will reach your colleagues

You can also attach a file, include a link, use a @Mention or a #Hashtag

Click **"Comment"** and keep the communication alive!

It's time to share your knowledge!

A teal-colored horizontal bar with arrowheads at both ends, pointing left and right, framing the text.

¿Preguntas?

obrigado

Dank U

Merci

mahalo

Köszí

спасибо

Grazie

Thank
you

mauruuru

Takk

Gracias

Dziękuję

Děkuju

danke

Kiitos