

SLACK

Gambetta, Florencia; Dorzi, Nicolás

Docente Tutor: Lic. Natalia Ficcchia; Mg. Betiana Del Rio; Prof. Gabriela Muraca

UCAECE Mar del Plata, Argentina

gambetta.flor@gmail.com - nikdorzimdq@gmail.com

Resumen

El siguiente trabajo comprende un análisis exhaustivo de la plataforma de comunicación llamada Slack. Creada en el año 2013 y lanzada públicamente en febrero de 2014, Slack se perfila como una herramienta empresarial de comunicación interna indispensable para los nuevos y desafiantes entornos de trabajo. La integración de servicios tales como Dropbox, Google Drive, Trello, RSS, IFTTT, entre otros; la versatilidad a la hora de organizar los equipos de trabajo; su potente herramienta de búsqueda; la posibilidad de personalizar adecuadamente nuestros canales de chat y sus permisos; y su soporte multiplataforma (web – smartphone), hacen de Slack una herramienta de productividad que permite optimizar al máximo los procesos internos en las empresas, eliminando, casi de manera definitiva, las largas cadenas de emails.

Palabras Claves: Comunicación Corporativa – Comunicación Interna – Equipos de Trabajo – Mensajería Instantánea.

Introducción

En la última década el avance de Internet ha producido un cambio radical en nuestra sociedad: ha posibilitado flujos de información, que abarcan desde entretenimiento y noticias, hasta información académica y comercial; ha facilitado, en un mundo cada vez más globalizado, el contacto entre personas al proporcionar diversas plataformas de comunicación, como son el correo electrónico, la mensajería instantánea, las videoconferencias y las redes sociales; y al mismo tiempo ha permitido a las personas adquirir prácticamente de todo en cualquier momento y lugar. Los avances en las herramientas de productividad y las comunicaciones online proporcionan beneficios a casi toda la sociedad (individuos, empresas y

organismos gubernamentales). Sin ir más lejos, hoy la mayoría de las personas podrían afirmar que les sería difícil imaginar un mundo sin acceso a internet.

Estos avances, junto con el desarrollo de diversos dispositivos (PC – Laptop – smartphone) atraviesan transversalmente los diferentes aspectos de la vida de las personas. Una implicancia importante sucede en relación al trabajo. La proliferación del teletrabajo es una clara evidencia de dicho proceso de transformación. Cada vez más son las empresas y las personas que optan por formas más flexibles de trabajo, en donde el denominador común es la optimización de las horas de trabajo. Ya no es necesaria la presencia del trabajador en su puesto de trabajo para la ejecución de sus tareas, ya que

las mismas pueden ser realizadas a distancia gracias a las TIC. Los beneficios de esta nueva modalidad, cada vez más en auge, son muchos y de carácter variado, ya sean para la sociedad, la empresa o el mismo tele-trabajador. Una de las grandes barreras que se derribaron a partir de este nuevo paradigma, son las geográficas. Hoy es posible conformar un equipo de trabajo, en donde cada uno de los integrantes del mismo se encuentra localizado geográficamente en diferentes puntos del planeta, sin que esto no represente un impedimento a la hora de trabajar.

Dado este contexto analógico-digital (personas-dispositivos), las empresas de software se están volcando al desarrollo de diferentes plataformas que permitan agilizar y facilitar los procesos de trabajo bajo este nuevo paradigma. Una de las más recientes y bien logradas plataformas de comunicación empresarial es la llamada Slack. Ésta se constituye como un herramienta de mensajería instantánea dirigida al sector corporativo, permitiendo centralizar la comunicación interna de una empresa en una misma aplicación; y al mismo tiempo cuenta con soporte multiplataforma, lo que permite a su vez que los usuarios puedan acceder ya sea tanto desde una computadora hasta un smartphone.

Desarrollo

Fact Sheet



| | |
|------------------|---------------|
| Año de fundación | Enero de 2013 |
|------------------|---------------|

| | |
|--|---|
| Sede | San Francisco, Estados Unidos |
| Fundadores | Stewart Butterfield (ex CEO Flickr) - Eric Costello - Cal Henderson - Serguei Mourachov |
| Empleados | 400 (al 04/01/2016) |
| Valuación de la empresa | 3.8 billones de dólares |
| Primera versión Beta | Agosto de 2013 |
| Lanzamiento público | Febrero de 2014 |
| www.slack.com | |

(Wikipedia, 2016)

Tiny Speck, hoy conocida como Slack Technologies, era una compañía dedicada a la creación de un software de computadora fundada en 2009 entre colaboradores que se encontraban separados geográficamente (Vancouver, San Francisco y Dublín). El primer producto de la empresa fue un juego *on-line*, llamado Glitch, lanzado en septiembre de 2011 pero que a fines del año 2012 se retiró del mercado. (Wikipedia, 2016)

Bajo el lema "We're on a mission to make your working life simpler, more pleasant and more productive" lanzan al mercado en agosto de 2013 una primera versión Beta, y en febrero de 2014 se da a conocer al público en general.

Esta nueva plataforma brinda la posibilidad de la convergencia de otras redes sociales. Fue creada por Stewart Butterfield, Eric Costello, Cal Henderson y Serguei Mourachov. Slack se inició como un método de comunicación interna entre los creadores para el desarrollo de Glitch. (Wikipedia, 2016)

Bartoli (1992) sostiene que la comunicación interna, presente en toda organización, debe ser gestionada y encabezada de forma global

por los miembros de una organización, poniendo de manifiesto la relación dialéctica entre lo discursivo y lo fáctico. Para que esta relación sea coherente, se deben estructurar ambos procesos bajo una misma lógica. Desde su lanzamiento hasta la actualidad, Slack ha crecido a pasos agigantados, especialmente en el área empresarial, a punto tal que es la aplicación de mayor crecimiento después de WhatsApp (Muypymes, 2015).

La importancia de que haya una sólida comunicación en todos los niveles de una empresa, se traducirá en vectores de imagen, (a través de la indumentaria, comportamiento, desempeño, etc.) que serán percibidos por los distintos públicos que posee una organización. Entendiendo a éstos como los grupos con los que las organizaciones desean y buscan, deliberadamente, establecer y mantener relaciones de mutuo beneficio en el tiempo. El beneficio de lograr una fluida comunicación se evidenció entre los creadores de Slack, que pese a estar separados físicamente, lograron desarrollar esta plataforma.

Desde la compañía se sostiene que una de las ideas principales de esta creación es la de reemplazar el e-mail convencional, que dados los avances tecnológicos y la diversidad de redes sociales que hay a disposición quedó un tanto desactualizado, pero no por ello menos utilizado.

¿Qué es slack?

Es una herramienta de comunicación, un sistema de mensajería instantánea pensado para facilitar la comunicación entre equipos de trabajo, incluyendo varias formas de comunicación en una misma plataforma y que además integra gran cantidad de herramientas

como Dropbox, Google Drive, Twitter, MailChimp, Skype, entre otras. (Slack, 2016)

¿Cómo funciona Slack?

En cuanto a su funcionamiento, Slack es una nueva forma de mensajería para equipos, porque brinda una comunicación en conjunto en un solo espacio, con la posibilidad de integración de otros servicios, tales como Google Docs, Chrome, Twitter, entre otras. La posibilidad de "linkear" estas redes genera que todas las notificaciones lleguen a una misma plataforma. (Slack, 2016).

Lo que hace distinto a esta nueva visión es que las conversaciones están organizadas por canales, facilitando separarlos por departamentos, clientes, cuentas, ubicación de las oficinas, etc. Estos canales están abiertos para que los miembros puedan entrar para ver de qué se habla y participar si así lo desean. Pero no sólo se limita al diálogo, sino que también permite compartir archivos (documentos, imágenes, PDFs) con solo arrastrarlos hasta la conversación, pudiendo hacer comentarios sobre éstos. Pero no todos los canales son públicos, si algún miembro desea hablar sobre un proyecto que es confidencial, puede crear un canal privado e invitar solo a los que desea, pudiendo acceder a él solo quienes hayan sido invitados. (Comunicación Nai Online, 2016).

A su vez se pueden enviar mensajes directos siendo también seguros y privados. Se pueden crear grupos de personas en los cuales se hablan de temáticas ajenas a la labor diaria del trabajo, permitiendo la generación de canales informales de comunicación, también necesarios para la distensión de los colaboradores durante la labor diaria.

Otra de las ventajas de esta aplicación, es el hecho de que si el usuario se encuentra *off line*, le notifica que necesitan su ayuda y que debe prestar atención. Además cuenta con un buscador que permite la fácil y rápida búsqueda. Slack trabaja en la forma que uno trabaja, esto permite la adaptación desde una computadora de escritorio o laptop, hasta trabajar desde tu Smartphone.

A continuación se detallan las funciones que nos ofrece Slack: (Comunicación Nai Online, 2016).

1. Creación de canales (channels)

Las conversaciones en Slack están organizadas por canales. Se pueden crear tantos canales como departamentos, proyectos, oficinas, etc. tenga la empresa. Los canales públicos son abiertos, de manera que todos los miembros de un equipo pueden ver de qué se está hablando y participar de la conversación.

La creación de los canales es muy simple, basta solo con acceder al menú y junto a "channels" pulsar el botón + (más). Solo restará asignarle un nombre, invitar a miembros para que participen y agregar una breve descripción sobre el canal.

Además de crear canales, también existe la posibilidad de poder renombrarlos o simplemente eliminarlos, teniendo en cuenta en este último caso que se borrará absolutamente todo el contenido (conversaciones y archivos) de dicho canal.

2. Creación de canales privados (private channels)

Si algún proyecto es privado también se puede crear un canal privado e invitar a los miembros que se consideren necesarios. El proceso de creación es el mismo que para crear un canal

público, solo que se debe activar la opción "Private" para que el mismo sea privado. Una diferenciación icónica (un candado) permite diferenciar los grupos públicos de los privados.

3. Envío de mensajes directos (direct messages)

Existe también la posibilidad de escribirle directamente a algún participante mediante los mensajes directos. Es un sistema totalmente privado y seguro que facilita las comunicaciones privadas.

4. Arrastrar, soltar y compartir archivos

Una de las ventajas que presenta Slack es la integración de apps o herramientas, como son los servicios de almacenamiento en la nube. Se puede compartir archivos: imágenes, PDFs, documentos y hojas de cálculo, simplemente arrastrando y soltando sobre la ventana de conversación. Asimismo se pueden añadir comentarios a los documento y de esta manera la colaboración es más transparente y eficaz.

5. Búsqueda

Todo lo que enviamos vía Slack (mensajes, notificaciones, archivos, etc.) se encuentra indexado y archivado, de manera tal que a través de un cuadro de búsqueda se podrán encontrar todo lo que se esté buscando.

¿Para qué o por qué utilizar Slack? (Comunicación Nai Online, 2016).

Si bien en un primer análisis se puede creer que Slack es una herramienta pensada únicamente para organizar y agilizar la comunicación de grandes empresas, es una potente plataforma que servirá para todas aquellas personas que tengan que comunicarse dentro de un equipo de trabajo.

Un diseñador freelance puede estar en contacto a través de Slack con sus clientes, a

través de los mensajes instantáneos ahorrará muchísimo tiempo en el envío de emails, y centralizará todos los archivos (textos, logos, fotos...) en un mismo lugar.

A través de Slack todos los miembros de una comunidad virtual podrán hacer sus participaciones de forma pública. Todas las conversaciones o ideas quedarán guardadas en un archivo y se podrán recuperar a través de su poderoso motor de búsqueda. Se podrán acordar reuniones a través de los canales y además se podrán añadir recordatorios para que ningún participante se le olvide la fecha de la reunión.

En una empresa, el departamento de marketing y ventas que tiene que gestionar varios proyectos y para cada uno de ellos crea un canal. En estos diseñadores y especialistas en marketing podrán poner en común sus propuestas sin necesidad de concertar una reunión semanal para realizar el seguimiento de los proyectos.

¿Quiénes pueden acceder a Slack?

Otro de los puntos altos de esta aplicación es la posibilidad de acceso para todas las personas, por lo que ofrece cuatro diferentes tipos de planes en función de las necesidades que presente cada sujeto.

- **Free**

- Buscador de mensajes, hasta 10k de los recientes mensajes del grupo.
- 10 apps o servicios integrados.
- Aplicación nativa para iOS, Android, Windows Phone, Windows- Mac-Linux Desktop.
- Hasta dos personas por llamada.
- 5GB de espacio para almacenar archivos del grupo.

- **Standard (U\$S 80 anuales)**
- **Plus (U\$S 150 anuales)**
- **Enterprise (próximamente)** (Slack, 2016).

Los planes van ampliando sus servicios en relación a las búsquedas, los servicios integrados, llamadas de grupo, almacenamiento de mensajes y por sobre todo, la administración y control de los grupos como así también la seguridad de los mismos.

La suma de todas estas características hace que Slack sea más productiva, más transparente y más eficiente.

Slack en números (DMR, 2016).

- 3 millones de usuarios diarios activos.
- 930.000 cuentas de Slack pagas.
- 60.000 grupos de conversación en Slack.
- 320 minutos de tiempo promedio de usuarios activos en días de semana.
- 3% a 5% tasa de crecimiento semanal de usuarios.
- 1 millón de usuarios máximos logueados al mismo tiempo.
- 1.5 millones de mensajes enviados mensualmente vía Slack.
- 4.000 aplicaciones han sido desarrolladas para Slack / 280 oficiales.
- Google Drive es la app integrada más utilizada.
- Estados Unidos es el país con más usuarios de Slack.
- Tokyo es la ciudad con más usuarios de Slack fuera de EEUU.
- 80,4% de los usuarios afirman que Slack mejoró la transparencia y la cultura organizacional.

- 48,6% es la tasa de reducción del envío de emails.
- 25,1% es la tasa de reducción de reuniones de oficina.
- 32% es el promedio de incremento de la productividad en los grupos.
- 62,4% de los usuarios afirman que es fácil encontrar la información en Slack.

Empresas que utilizan Slack

Airbnb – Pinterest – EA (Electronic Arts) – LinkedIn – Ebay – Samsung – Ogilvy – Universidad de Harvard – Ticketmaster – Time – Adobe – HBO – Paypal – NASA -

Caso de Éxito

• NASA – Jet Propulsion Laboratory

Industria Aeroespacial – 110 usuarios activos – Misión Marte 2020 – Herramienta de integración Github.

La colaboración entre equipos no debe ser ciencia aeroespacial, pero muchas veces se siente de esa manera. El Jet Propulsion Laboratory (JPL), centro primario de la NASA para la exploración robótica del sistema solar, se encontró navegando varias horas cada día a través de herramientas y archivos de mensajes dispares.

Dada su misión crítica de construir el software utilizado para controlar el vehículo en Marte y con un lanzamiento previsto para explorar el planeta rojo en el año 2020, el laboratorio necesitaba una manera de integrar a su comunidad de desarrolladores y a un conjunto de herramientas en un solo lugar.

Un pequeño grupo de desarrolladores comenzó a usar Slack simplemente para compartir actualizaciones y archivos de proyecto, pero

rápidamente se expandió su uso una vez que descubren lo fácil que era para recoger las conversaciones justo donde las dejaron. Volver de vacaciones o de un día de enfermedad es tan fácil como desplazarse a través de los mensajes del día anterior, todo en su contexto y organizado por temas.

Los desarrolladores repartidos en los 110 edificios que componen el laboratorio ahora encuentran todas sus conversaciones en el mismo lugar. Los equipos, que abarcan múltiples organizaciones y diferentes edificios en el JPL, ahora llevan a cabo nuevas tareas en Slack, ahorrando tiempo cada mañana y aumentando la transparencia en todo el laboratorio.

El cambio entre herramientas también se ha reducido al mínimo gracias a la integración con GitHub Enterprise JIRA, Hangouts de Google y Twitter que se alimentan de información directamente en Slack. Los desarrolladores comparten y discuten el estado del proyecto, el seguimiento de errores, la listas de prioridades y las noticias del sector, todo ello a través Slack, por lo que nada se pierde.

Construir robots que exploran la galaxia es compleja, pero con Slack, el Jet Propulsion Laboratory mantiene la comunicación entre los equipos de manera simple.

Conclusión

Slack se constituye como una herramienta indispensable para los nuevos y cambiantes entornos de trabajo. La versatilidad en las formas de comunicación que propone, como así también la incorporación de múltiples herramientas de producción hacen que el trabajo en equipo resulte sumamente ágil, ordenado, transparente y eficaz. Aumenta

considerablemente el tiempo productivo de las personas y contribuye a la construcción de una cultura organizacional más sólida, adaptada a los desafíos que plantea el trabajo remoto.

La propuesta de Slack supone una comunicación más eficiente y dinámica en grupos de trabajo, desplazando poco a poco el uso de los correos electrónicos, que cada vez más genera un problema de tiempo a la hora de gestionarlos.

Slack abre la puerta hacia un nuevo paradigma comunicativo-laboral, ampliando constantemente sus potencialidades y marcando tendencia en los nuevos y dinámicos escenarios digitales.

Referencias

Bartoli Annie (1992). *Comunicación y organización: La organización comunicante y la comunicación organizada*. Barcelona: Paidós Iberica.

DMR. (2016, 14 de Julio). 32 Interesting Slack Statistics. Recuperado de <http://expandedramblings.com/index.php/slack-statistics/2/>

MBA y Educación. (2015, 23 de Diciembre). Slack toma fuerza como herramienta de comunicación interna. Recuperado de

<http://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/slack-toma-fuerza-como-herramienta-de-comunicacion-interna>

Muy pymes (2015, febrero) <http://www.muypymes.com/2015/02/13/slack-crecimiento>

Slack (2016, septiembre). Sitio oficial. Recuperado de www.slack.com

Slack (2016, septiembre). Customer Stories. Recuperado de <https://slack.com/customers/nasajpl>

Xataka Movil. (2014, 12 de Febrero). Slack unifica las comunicaciones internas de las empresas y crece de forma viral. Recuperado de www.xatakamovil.com/aplicaciones/slack-unifica-las-comunicaciones-internas-de-las-empresas-y-crece-de-forma-viral

Comunicación Nai Online (2016, 24 de Febrero). Tutorial slack: qué es, para qué sirve y cómo funciona. Recuperado de: <http://nairafernandez.com/tutorial-slack-que-es-para-que-sirve-y-como-funciona/>

Wikipedia (2016, 4 de Agosto) Slack (software). Recuperado de: [https://es.wikipedia.org/wiki/Slack_\(software\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Slack_(software))