

# CONTENIDO

Agradecimientos xiii

## **CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN: LA REVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS ELECTRÓNICOS**

1

¿QUÉ ESTÁ EN JUEGO? 2

LAS SIETE CIBERTENDENCIAS 4

LAS REDES DE RELACIONES 5

Internet: la relación con el cliente 5

Intranet: la relación con el empleado 5

Extranet: la relación proveedor-distribuidor-socio 6

CUANDO COLISIONAN LOS MUNDOS: LA CONVERGENCIA DEL ANTIGUO Y EL NUEVO 6

TIEMPO DE RECONCILIACIÓN 7

El negocio 7

El cliente 8

La tecnología y la gente 9

EL EFECTO 180 GRADOS 10

OBSTÁCULOS PARA EL CAMBIO 11

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO PARA LA RED DEL FUTURO 11

## **CAPÍTULO 2: LA CIBERECONOMÍA AVANZA POR BUEN CAMINO**

13

POR QUÉ LA ECONOMÍA EN RED VA POR BUEN CAMINO 14

¡QUÉ TRATO! 15

PRODUCTOS EN POCO VOLUMEN 16

LA ENTRADA DE LOS CONSUMIDORES ELECTRÓNICOS 17

MODIFICACIÓN DE COMPORTAMIENTO Y EXPECTATIVAS DE CAMBIO 18

¿QUÉ CAMBIA UNA FUERTE CORRIENTE CIBERECONÓMICA? 19

Comercio por todas partes 19

Competencia a la vuelta de la esquina 20

¡No en mi industria! 21

El nuevo Wall Street 22

¿Nuevos corredores o nuevos bancos? 26

Cruzar el canal 27

Tender un puente sobre el canal 28

El comercio electrónico se enfrenta al mundo real	29
Los minoristas enfrentan el mundo electrónico	30
Los "No" del mundo del comercio electrónico	30
Alcanzar la otra orilla	33
Mundos emergentes	34
Ampliar el negocio	36
Nada más que la Red	37
TODO ELECTRÓNICO	38
Música electrónica	38
Viajes electrónicos	39
Dinero electrónico	39
Automóviles electrónicos	40
Alimentos electrónicos	40
Correo electrónico	40
E-Pix	41
E-Grills	41
Madres y pasteles de manzana electrónicos	41
RESULTADOS DE LA RED	41

### **CAPÍTULO 3: LA FUERZA LABORAL EN LÍNEA SE FORTALECE**

43

REVOLUCIÓN EN LAS FILAS	45
¿DESINTERMEDIACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN?	49
LAS NUEVAS LEYES DE LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL	51
Nuevas responsabilidades	51
Administración del desempeño	53
El gran sector que aún no está en línea	55
La evaluación en línea	57
El hogar se traslada al trabajo y éste al hogar	59
El ejecutivo virtual	62
Empleos listos para tomar	65
El almacén de la compañía	67
La corporación como editorial	70
La corporación como emisora	75
¿Qué tan conectada en línea está su fuerza laboral	76
Convertir la compañía en una moneda de diez centavos	77

### **CAPÍTULO 4: SURGE LA CORPORACIÓN LIBRO ABIERTO**

79

PROYECCIÓN	79
LOS PRÓXIMOS "TROTAMUNDOS"	81
UNA RED DE FLORISTERÍAS	82
UNA RED DE CONDUCTORES DE CAMIÓN	83
NUEVOS MERCADOS, NUEVOS MÉTODOS	86
ENCONTRAR A TODOS EN LA MISMA PÁGINA	88
LA ESTRATEGIA DEL AUTOSERVICIO	89
El cliente como trabajador	91
Clientes como pagadores	94
El gobierno a la vista	95

- El síndrome del perfume 97
- La revolución en los otros canales 99
- El cliente ES la empresa 101
- Cuando a usted lo pueden leer como a un libro 104
- ¿Quién va en el asiento del conductor? 106

## **CAPÍTULO 5: LOS PRODUCTOS SE CONVIERTEN EN MERCANCÍAS** **107**

- LOS ACTIVOS ESENCIALES SE CONVIERTEN EN PERIFÉRICOS 108
- ACTIVOS COMO LÍDERES DE PÉRDIDAS 110
- NUEVAS REGLAS DE JUEGO PARA COMPRADORES Y VENEDORES 112
  - Precio dinámico 113
  - Poder para los vendedores 114
  - “¿Qué ofrezco yo?” 116
  - La agregación de demanda en tiempo real 119
  - Fijación de precios al vuelo 120
  - “Pero yo envié mi dinero...” 122
  - La subasta de la compañía 123
  - El regateador automatizado 126
  - La muerte del precio fijo: ¿causa o efecto? 127
  - El salto de la rana 128

## **CAPÍTULO 6: EL CLIENTE SE CONVIERTE EN DATOS** **131**

- SU SOMBRA 132
- LA NUEVA MANERA DE MERCADEAR 133
- MARKETING CUANDO EL CLIENTE SE CONVIERTE EN DATO 138
  - Marketing distribuido 138
  - Marketing “antes de estar vacío” 139
  - Marketing dialogado 140
- LOS DATOS DIRIGEN LA ORGANIZACIÓN 144
- ¿ESTÁ LISTO PARA EXPLORAR SUS DATOS? 146
- EL CLIENTE SE CONVIERTE EN EL PRODUCTO 148
- ¿CUÁL ES EL VALOR DE UN CLIENTE? 148
- LAS HERRAMIENTAS DE LOS TIEMPOS 149
- EMIGRACIÓN DE LA COLABORACIÓN 151
- DATOS DE LOS CLIENTES COMO INCENTIVO PARA LOS NEGOCIOS 153
- NUEVOS CLIENTES 154
- EL CLIENTE TRIDIMENSIONAL 155
- APALANCAR EL CONOCIMIENTO DEL CLIENTE 160
- CREAR LA SOMBRA CORRECTA 161

## **CAPÍTULO 7: SURGEN COMUNIDADES DE EXPERIENCIA** **163**

- LA SUMA DE EXPERIENCIAS SE CONVIERTE EN LA PERICIA 163
- PROPAGAR LA PALABRA 165
- COMUNIDADES DE MENSAJE RÁPIDO E INSTANTÁNEO 165
- LA CHARLA VA CAMINO DE SER CORPORATIVA 167
- CHAT-LEMONS 168

UNA HISTORIA DE TRES COMUNIDADES 170  
    La red de las mujeres 170  
    Todo en familia 171  
    Poder para la gente 173  
SU RED ES LA RED 175  
LA COMUNIDAD DE NEGOCIOS 175  
    Colega-Colega 175  
    Compañero-Compañero 177  
    Supervisor-Asociados 178  
EVALUAR LA OPORTUNIDAD 179  
APOYAR LAS COMUNIDADES DE EXPERIENCIA 181  
    Aprovechar las comunidades para la investigación 181  
    Afiliarse a comunidades existentes 183  
    Desarrollar comunidades de experiencia entre los empleados 183  
LA COMUNIDAD PERSONAL 185  
    Amigos-Amigos 185  
    Los tenedores de vida seria 188  
LAS DIEZ REGLAS DE LA RED DEL FUTURO PARA CREAR  
    UNA COMUNIDAD 189  
AQUÍ VIENEN LAS NUEVAS COMUNIDADES 190  
LA GENERACIÓN DEL SONIDO DE LOS BYTES 193

## **CAPÍTULO 8: EL APRENDIZAJE SE LLEVA A CABO EN TIEMPO REAL TODO EL TIEMPO**

195

APRENDIZAJE EN CUALQUIER MOMENTO 197  
¡BIENVENIDO A LA UNIVERSIDAD DE LA RED! 198  
EL CAMPUS DE LA RED 200  
APRENDIZAJE JUSTO A TIEMPO 202  
APRENDIZAJE VIRTUAL DE COMIENZO AUTOMÁTICO 204  
UNIVERSIDAD AUTOMOTRIZ 205  
APRENDIZAJE EN COLABORACIÓN 206  
ENTRENADORES DEL FUTURO 208  
¿SU SALÓN DE CLASES TIENE LAS CARACTERÍSTICAS  
DE UNO DE LA RED DEL FUTURO? 209  
EDUCACIÓN COLATERAL 210  
UNA UNIVERSIDAD PARA TODAS LAS ESTACIONES 212  
    Universidad de finanzas 212  
    Universidad de entrenamiento tecnológico 212  
    Universidad corporativa 213  
    Universidad para el cliente 213  
    Universidad de entrenamiento en línea 213  
    Universidad de posgraduados 214  
UNIVERSIDAD EN LA RED DEL FUTURO 215

---

<b>CAPÍTULO 9: LO MEJOR Y LO PEOR DE LA RED DEL FUTURO</b>	<b>217</b>
REGLAS DE NEGOCIOS DE LA RED DEL FUTURO	217
VOCABULARIO DE LA RED DEL FUTURO	218
FRASES QUE DEMUESTRAN QUE USTED ESTÁ EN RED	221
FRASES QUE DEMUESTRAN QUE USTED NO ESTÁ EN RED	222
FACTORES QUE PODRÍAN CAMBIAR ALGO	222
PREPARACIÓN DEL EJECUTIVO PARA EL FUTURO	223
PREPARACIÓN PERSONAL PARA LA RED DEL FUTURO	223
15 COSAS QUE LA RED NO REMPLAZARÁ	224
INDUSTRIAS Y POSICIONES EN RIESGO	224
<b>CAPÍTULO 10: CERRANDO EL CÍRCULO</b>	<b>225</b>
La cibereconomía va por buen camino	227
La fuerza laboral en línea se fortalece	228
Surge la corporación libro abierto	228
Los productos se convierten en mercancías	228
El cliente se convierte en datos	229
Surgen comunidades de experiencia	229
El aprendizaje se lleva a cabo en tiempo real todo el tiempo	229
<b>DIRECCIONES WEB EN LA RED DEL FUTURO</b>	<b>233</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>241</b>