



Skype

Guía de buenas prácticas para un uso profesional.

Por Alfonso Pecharromán



La comunicación entre los diferentes componentes de un grupo de trabajo siempre ha sido muy importante. Esta ha de ser clara, fluida, inmediata y sobre todo profesional. Pero quizás esta última faceta se deja de lado de vez en cuando, y es que el uso de las herramientas que tenemos disponibles en ocasiones no es del todo óptimo.

En Panel Sistemas hemos ido convergiendo desde hace un tiempo en un único servicio de chat: Skype. El servicio de Microsoft (desde 2011 pertenece a la compañía de Redmond) ha llegado a ser tan usado y ha adquirido por méritos propios un protagonismo tal, que será el sustituto natural y oficial a partir de Marzo de 2013, del archifamoso Messenger. Sumado a la multiplataforma y los sistemas móviles (smartphone y tablets) lo hace casi obligatorio en cualquier dispositivo.

Además, la cada vez más habitual descentralización física de los equipos de trabajo (geográfica, teletrabajo...) ha hecho que la utilización de Skype se haya disparado, gracias a sus principales características: chat, facilidad de compartir documentos, llamadas, y videollamadas (que no solemos usar a menudo). Las dos últimas cuentan con la útil opción de compartir la pantalla con nuestro interlocutor.

Pero, he aquí la cuestión: ¿lo estamos usando correctamente? Hemos de asumir que Skype es una herramienta de trabajo y como tal, ha de usarse correctamente. Por ello queremos compartir en este documento una lista con las 8 principales recomendaciones para un uso idóneo y profesional de Skype.

Piensa que tu forma de usar la herramienta dará una imagen de ti y de la empresa.

1. El nombre de la cuenta

Muchos tenemos cuenta desde hace unos años, por lo que es muy tentador usar la misma para lo personal y para el trabajo. Es un gran error.

“La empresa debe tener una guía de nomenclaturas de nombres de usuario (p.e. nombre.apellido.panel). Con esta nomenclatura, nuestro interlocutor de un vistazo sabrá con quién está hablando y de qué empresa eres. No queda muy bien estar hablando de requisitos o de algún problema serio con saruman72.”

Recuerda otra cosa: al ser un servicio externo a la empresa, el usuario no es vinculante a la misma, por lo que en caso de un cambio de empresa o de proyecto tus antiguos contactos mantendrán tu usuario en la lista. En caso de estar usando la cuenta en “modo personal” durante las vacaciones, tus contactos de trabajo pensarán que estás disponible por lo que podrán preguntar lo que sea.

2. La foto

Quizás sea lo primero en lo que nos fijamos. Es por ello que es bastante importante tener una foto acorde con nuestra actividad. Pensad que la imagen dará una idea de nosotros mismos y, si nos ponen cara, luego sabrán quienes somos.

Lo ideal sería colocar una foto con una pose “respetable” (así que cuidado con las fotos de las salidas nocturnas) y en la que estemos identificables, o de lo contrario no servirá de nada. Si no queremos poner una foto nuestra, es mejor no poner la de otra persona: actores, cantantes, dibujos animados, logos comerciales, etc deberían estar prohibidas, así como las fotos de nuestros hijos, parejas o mascotas!.

“En definitiva, debería valer el sentido común de cada uno. Pero si aún así no lo ves claro, lo mejor es dejarlo como está: sin foto.”

Recuerda además que a partir de la versión 5.5 (en Windows) no se puede dejar sin foto, por lo que tendréis que buscar una. En el foro de Skype podéis encontrar ésta:

<http://community.skype.com/skypec/attachments/skypec/Windows/44642/1/Skype.jpg>

3. La información personal

La información que debería constar en la sección “Información personal” debería ser la relativa únicamente a nuestro puesto de trabajo. Nuestro email corporativo o en su caso el de contacto, el número de teléfono al que poder llamar en caso de algún problema, el puesto que desempeñamos, el grupo al que pertenecemos, el uso horario (muy útil cuando solemos contactar con otros países) o, en caso de estar ausente por vacaciones, la fecha aproximada de vuelta y a quien derivar los posibles temas, algo así como un “fuera de la oficina”.

“Al igual que antes, apelamos al sentido común: nada de chistes, comentarios jocosos, publicidad de otras tareas ajenas al trabajo (muy importante abstenerse negocios paralelos o blogs personales) y en definitiva cualquier dato que esté fuera de nuestro ámbito laboral. “

4. Lenguaje a usar

Quizás este sea el punto más peliagudo.

“Pensamos que hablar por chat es como hablar por teléfono, en donde la conversación fluye automáticamente. Sin embargo esto no es así. Tampoco es como el correo electrónico, donde has de tomarte tu tiempo para exponer lo que quieres decir y que quede bien claro. Está a medio camino entre ambos, y hay que encontrar el tempo justo.”

Primero hay que hacerse cargo de si estamos hablando con un solo interlocutor o con varios. El orden de palabra es muy importante. Si en la conversación hay varios interlocutores hablando al mismo tiempo y el texto es muy largo, es muy posible que, o no se lea entero o no se asimile su contenido, ya que estarán más pendientes de no perderse el siguiente mensaje. Como Skype nos permite ver quién está escribiendo en ese momento, si ya hay al menos dos personas escribiendo al mismo tiempo, lo mejor será esperar a ver qué dicen. De lo contrario, el orden de conversación se perderá y sería como estar hablando todos a la vez.

También es importante saber qué vamos a escribir, pues hay que ser conciso y claro. Es muy útil prepararse unas líneas antes de mandar el primer mensaje o tenerlo muy claro en nuestra mente. Al comenzar una conversación, sobre todo si es la primera vez, hay que saludar por supuesto. Quizás parece algo tonto, pero se olvida demasiadas veces. En caso de ser la primera vez que hables con tu interlocutor, preséntate para que te sepa ubicar.

Al retomar una conversación, como es un canal que ya está abierto, no hay necesidad de tantos preámbulos y podemos exponer nuestro siguiente tema de conversación directamente. Es posible que no tengamos una respuesta inmediata, pero sabremos que la información ya ha sido lanzada. En cualquier caso, deberemos esperar un tiempo prudencial antes de volver a insistir, dependiendo de la urgencia del tema. Si es muy urgente deberíamos usar otros canales más directos. Vamos, que para eso está el teléfono.

Los mensajes deberán tener algún contenido útil por sí mismos.

“Existe la costumbre de ir escribiendo y mandando los mensajes según vienen a la cabeza. Mal. Así lo que haremos es dejar mensajes incoherentes que no tendrán ningún sentido independiente. Y si tenemos varios chats activos abiertos, nos distraerá inútilmente, cambiando de uno a otro a la espera de tener una idea clara para contestar.”

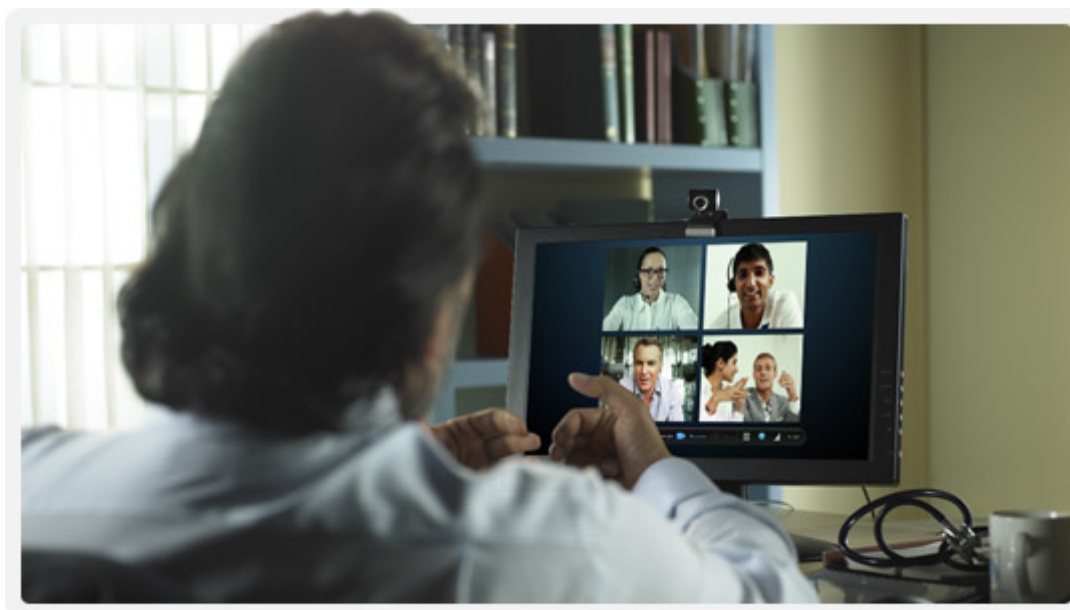
Además, en caso de tener activado el sonido será molesto hasta la exasperación oír la notificación cada pocas palabras. Aún más molesto para nuestro compañero de al lado (que ni le va ni le viene las conversaciones que tengamos).

El uso de emoticonos debería reducirse a unos pocos por conversación, casi testimoniales, en las conversaciones que versan sobre el trabajo. Cada cual puede hacer lo que quiera, pero si una conversación por Skype es más tarde pegada en un correo para dejar constancia de alguna decisión (cosa que recordemos no debería hacerse) queda muy poco profesional ver caras sonrientes o enfadadas entre el texto.

Y por último, cada cual tiene una relación diferente con los compañeros de trabajo, por lo que una relación más amistosa entre dos interlocutores no debería dar pie, en conversaciones con más componentes, a chistes privados o frases jocosas que podrían molestar al resto. Esto se puede aplicar también a las abreviaturas, bien porque sean “incorrectas” desde un lenguaje más formal (ke, kien, fale...), bien porque más de uno se perderá con ellas. Esto suele suceder mucho cuando se utiliza en inglés y no estás ducho en sus significados (hru?, np, thx).

5. Audio y video

La gran ventaja de Skype es sin duda las llamadas de audio entre los usuarios. Muy semejante a las que podrías hacer con un teléfono normal, lo cual hace que la empresa tenga un ahorro considerable. Incluso se pueden realizar llamadas entre el ordenador / móvil / tablet y teléfono a precios reducidos. Es tremendamente útil para hacer llamadas a grupos, sin necesidad de una infraestructura dedicada a ello (como Cisco) o una sala de reuniones para limitar los contactos a los desplazados.



Para el audio, dando por hecho la educación propia a la hora de hablar, es conveniente estar en un lugar con poco ruido si usamos el micrófono y el altavoz externo, y es también aconsejable el uso de auriculares y micrófono.

La función de video-llamada no se suele usar mucho a nivel corporativo, pero aún así los consejos básicos para sacarle un mayor provecho, añadiendo lo dicho para las audios, serían: una correcta iluminación del lugar desde que se realice, la elección de un lugar no demasiado cargado de objetos a la vista para no distraer la conversación, y una postura formal pero relajada.

En ambos casos, cuando se va a llamar a alguien, es conveniente avisar primero. A nuestro interlocutor le tiene que dar tiempo a buscar los cascos o un lugar más apropiado para la charla. O si no, al menos por cortesía, deberíamos esperar a que esté listo.

6. Buenas prácticas

Si se añade alguien al chat se le debe de poner al tanto en un hilo paralelo sobre lo hablado, para que no entorpezca la conversación del grupo.

Normalmente existen grupos de roles asociados, en los que varias personas están en un hilo con temas que pueden afectarles. Por ejemplo, para los componentes de un proyecto o de una actuación concreta que se repite en el tiempo (como los implicados en un pase a producción), si la conversación deriva hacia un grupo menor, es mejor crear un nuevo chat que sólo contenga los implicados. Esto es muy importante en el caso de las llamadas a grupos. Es posible que alguien no tenga que intervenir y esté perdiendo el tiempo.

Lo mismo ocurre cuando compartimos documentos con alguien de un chat grupal, no hace falta que todo el mundo lo reciba, solamente los que lo necesitan. Cuidado con enviar documentos a grupos ya que es posible que alguien (por ejemplo un cliente o alguien de otra empresa) esté en él y no tenga que ver dicha información.

Las conversaciones han de ser fluidas dentro de un orden, no se puede hablar todo el mundo a la vez. A más integrantes en el grupo, más lenta será la comunicación. Si es está explicando algo es preferible tener toda la información desde el principio, pero si necesitamos tiempo para pensarlo o explicarlo es mejor indicar un “dame un momento” a dejar al resto a la expectativa.

Lo que escribamos debemos de revisarlo antes de enviarlo. Las faltas de ortografía siempre quedan mal. Si has enviado un mensaje y has visto que está mal escrito, modifícalo, aunque sea una tilde. Esto también aplica a los signos de puntuación como los puntos, las comas o las maltratadas interrogaciones; en castellano una frase interrogativa también tiene el símbolo “¿” al inicio de la misma. Si la corrección es importante escribe al comienzo en mayúsculas “CORRECCIÓN”. Si algo es importante no lo borres de la historia, para que no lo vean. Si es necesario, edítalo y pon sustituyendo el contenido por un “(BORRADO) Mis disculpas, esto no debería estar aquí.” Recordad también que el uso de las mayúsculas se debe de reservar para remarcar algo. En la red, un texto en mayúsculas y/o negrita continuado lleva implícito que estamos chillando.

Copiar y pegar trozos de conversación de un lado a otro tiene su peligro, así que no se ha de escribir nada confidencial. Aunque no lo parezca, las conversaciones se guardan en nuestro equipo y pueden ser rescatadas.

7. Cuándo usarlo y cuándo no

Skype es muy útil cuando se ha de compartir información sensible a errores como números de teléfono, nombres o direcciones de email... Y también para hacer aclaraciones concretas o discutir en el momento sobre tareas en el trabajo diario del equipo.

Por contra, se ha de evitar su uso cuando se trata de confirmaciones de decisiones o para constataciones de alguna cosa importante en el proyecto. En este caso, es mucho mejor hacerlo por email, así todos los participantes de la conversación (y alguno más) recibirán una copia concisa y clara sobre el tema en cuestión.

Algunas veces también se tiende a abusar de este servicio cuando lo usamos para realizar consultas o aclaraciones que podríamos hacer personalmente. Quizás conviene levantarse del sitio, ir al otro lado del edificio y hablar directamente con la persona indicada. El contacto de tú a tú siempre va a ser más eficiente que el virtual.

8. Aún sin estar usándolo, hay que saber usarlo

¿A quién no le ha pasado el preguntar algo a alguien y quedar a la espera de una respuesta durante un par de horas? Las inevitables reuniones, descansos para comer o simplemente el final de la jornada laboral, deberían ser motivos para cambiar el estado de nuestra conexión.

Si sabemos que vamos a estar ausentes durante un periodo prudencial (pongamos entre media hora y dos horas) deberíamos cambiar nuestro estado a "Ausente", para que nuestros contactos sepan que no van a recibir una contestación inmediata. Si la ausencia es muy prolongada, podremos desconectarnos o ponernos "Invisibles", para que nuestro interlocutor sepa que no estamos disponibles.

Sin embargo también tenemos el estado "Ocupado", del cual se suele abusar. Únicamente lo deberíamos usar en aquellos momentos en que realmente sea así. Pensad si es mejor desconectar el Skype para que no nos molesten. Si es realmente urgente, ya llamarán por teléfono.

Algo que no se suele tener en cuenta por parte de los usuarios, es el funcionamiento interno de Skype. El servicio únicamente comunica los mensajes de un usuario con otro, por lo que no guarda los mensajes en ningún servidor. ¿Esto que implica? que si los dos usuarios no están conectados no existe comunicación.

Por ejemplo, queremos decir algo a alguien que está desconectado. Si nuestro equipo no está online cuando el otro se conecta, dicho mensaje nunca va a llegar. Lo mismo ocurre con los archivos que enviamos. Si no tenemos nuestro equipo conectado y/o el archivo no sigue en la misma ubicación en que estaba en el momento del envío, este no se producirá.

Para saber si el mensaje ha sido recibido por nuestro interlocutor, podemos comprobar si al lado de la hora aparece marcado como enviado. Si aparece una espiral dando vueltas es que no ha llegado. Es posible que una caída de red haga parecer que alguien está on-line y Skype no se haya dado cuenta. Sabremos si ha llegado porque esa espiral no aparecerá.

En definitiva, Skype es una herramienta muy útil a nivel laboral, pero si la sabemos usar correctamente será aún más productiva.

Y por supuesto, esta herramienta debe ser usada en conjunción con las otras que tenemos a nuestra disposición como son el correo, el teléfono y el trato personal, siempre.



Guía de buenas prácticas para un uso profesional de Skype
Febrero 2013

Gracias.

Panel Sistemas Informáticos, S.L.
Consultoría, servicios y soluciones TI.
www.panel.es / blog.panel.es
España – México - India

C/ Condesa de Venadito, nº 5
28027 Madrid.
Tel.: + 34/ 91 408 78 78
Fax: + 34/91 405 78 88

Síguenos en:

