

Aprendamos de Novell

Introducción:

Durante los últimos cinco años, la aceptación e implementación de nuevas herramientas de oficina ha estado seriamente limitada por *...la real posibilidad de éxito*, en entidades medias y grandes corporaciones que tengan mil o más puestos de trabajo.

Esta nota describirá las partes mas importantes del proceso de migración hacia Open Source (Linux Desktop y OpenOffice.org) de [Novell Corporation](#), tomando como base [los artículos publicados](#) en los últimos seis meses por [Bill Dunford](#) en la pagina Web de la entidad.

Según Debra Anderson CIO de Novell, *... a las empresas que están pensando lanzarse a las aguas de Linux y Open Source, creyendo caer en la oscuridad de lo desconocido, Novell les tiene un simple mensaje: **háganlo, el agua esta deliciosa***, y continúa afirmando *...hemos probado de manera contundente que las grandes empresas y corporaciones pueden romper exitosamente el paradigma del licenciamiento de software propietario y aún conducir competitivamente sus negocios, obteniendo de paso sustanciales economías corporativas.*

En Marzo de 2004, la corporación Novell decidió iniciar un proceso global para migrar totalmente a sus 6000 usuarios desde MS Office a OpenOffice.org, actividad que debía ser terminada en Julio del mismo año; simultáneamente el 50% de ellos deberían usar Linux Desktop como cliente de escritorio. Éste no sólo ha sido un exitoso proyecto, lleno de enseñanzas, sino que de manera definitiva eliminó los tabúes y limitaciones que sin razón alguna existían para alcanzar este escéptico y sensible sector de mercado.



Antecedentes:

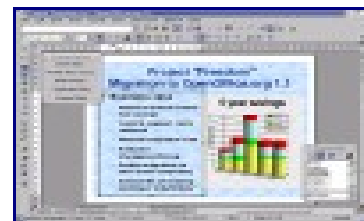
Novell ha sido durante los últimos veinte años el más importante productor de Software en las áreas de administración, implementación y control de LAN's; de hecho su producto Netware fue hasta hace unos cinco años el líder indiscutible del mercado y tenía sin lugar a dudas el más estable y robusto sistema multiplataforma para el montaje y mantenimiento de IntranetWare y LAN's.

Para Novell este panorama cambió radicalmente en el año 2003, cuando en dos inteligentes medidas corporativas se hizo con el control de Suse y Ximian, dos grandes compañías con fuertes raíces en Open Source y en la creación de productos para el kernel de Linux en sus diferentes distribuciones. El planteamiento más importante de Open Source, no es, por supuesto, su disponibilidad y uso gratuito, sino el hecho de que es **abierto** a todo usuario, para estudiarlo, usarlo como se quiera, modificarlo y aún mejorarlo para beneficio de toda la Comunidad.

El Proyecto:

El proyecto fue denominado **Open DeskTop Initiative** y fue propuesto por Debra Anderson, CIO de la corporación, quién de manera inmediata y directa encargó del liderazgo a su Departamento de Tecnología de Información (IT), con una premisa vital ... *la primera fase del proyecto sería cautelosamente desarrollada, procurando tener la menor alteración posible en las labores cotidianas ...*

El primer paso dado por Novell, fue realizar un detallado inventario de licencias de Software en sus instalaciones, con el fin de determinar claramente el número de ellas y además inventariar simultáneamente software superfluo de escaso o ningún uso, con un fin evidente de ...*reducir analíticamente ambos rubros...*



Durante el proyecto y en su fase inicial de montaje e instalación, la corporación descubrió con beneplácito que ... *debido a la gran similitud operativa de MS Office y OpenOffice, una gran cantidad de usuarios reportaron una gran empatía con OOO, después de unas pocas horas de uso y sólo fue necesario un pequeño entrenamiento adicional de cuatro horas, para que ellos usaran algunas características en la cuales OOO, supera de manera notable a MS Office... .*

Lecciones Contundentes:

- Toda la estructura y planeación del proyecto fue enfocada teniendo como eje central al **Usuario**, creando una solida pirámide de comunicación que involucraba y comprometía de manera directa todos los niveles de dirección y ejecución de la corporación. Todos los avances, dificultades y tropiezos, logros y metas alcanzadas fueron inmediatamente comunicadas a los **Usuarios**, retroalimentadas por estos últimos y de nuevo recicladas a la Comunidad.
- Se creó un sitio central llamado **OpenZone**, donde se consolidó toda la información disponible para auto formación, soporte personal, consulta, investigación, documentación y servicios en línea. Según Don Morrison, director de los servicios de Información y soporte ...*fue gratamente recibido el hecho de encontrar una gran cantidad y calidad de fuentes e información externas que iban desde excelentes libros, hasta cursos de aprendizaje asistidos por computador.* Una razón evidente de este hecho es mostrado de manera contundente cuando en Google se buscan las fuentes, artículos, temas y documentos que contengan la palabra OpenOffice y se obtienen algo mas de siete millones de fuentes de consulta.
- El grupo de apoyo y soporte de usuario o Help Desk estuvo disponible las veinticuatro horas del día siete días a la semana y podían ser contactados vía telefónica, correo electrónico o mensajero instantáneo. Todos los requerimientos de los usuarios y sus correspondientes soluciones fueron registrados y publicados en OpenZone, creando una base de datos pública de Conocimiento.
- La Alta Dirección ... *nunca se alejó del detalle de proyecto y cuando fue necesario*

aplicar algún tipo de presión administrativa simplemente lo hizo... Esto se deduce fácilmente de la política oficialmente publicada por la organización que claramente expresaba ... la alta dirección y los gerentes regionales sólo enviarán documentos en formato nativo OpenOffice.org... y de manera única definieron claramente fechas a partir de las cuales, ...no aceptarían ningún documento interno, que estuviera en formato diferente a los formatos nativos OpenOffice.org

Los Postulados de Oro:

Los postulados de oro, que definitivamente facilitaron en gran manera el proceso exitoso de migración fueron:

- Las plantillas, formatos y documentos de trabajo cotidiano deben convertirse y publicarse de manera inmediata en formatos nativos de OpenOffice y además se deben crear políticas claras para su uso y publicación oficial.
- *...nunca convierta repetitivamente un documento desde MS Office y/o hacia OpenOffice.org, pues convertir de OpenOffice.org a MS Office es un proceso bastante seguro y confiable y se realiza sin incidentes, pero realizar el proceso inverso durante varias veces, genera documentos sucios que habitualmente requieren un proceso manual de ajuste y/o limpieza...*
- *...durante el proceso de conversión de archivos es mucho más importante obtener o reproducir la misma funcionalidad en lugar de hacer que el nuevo proceso luzca exactamente igual al enfoque original...*
- La política general para la creación, publicación y administración de documentos fue: *... si usted está enviando un documento a alguien dentro de la organización, use sólo los formatos nativos OpenOffice.org, si su destinatario se encuentra fuera de la organización y sólo requiere ser leído use el formato PDF. Si su destinatario necesita editar el archivo y no tiene acceso a la suite de OOo/St, haga uso de la excelente habilidad que tiene OpenOffice para crear archivos en formato MS Office ...*

[Luis E. Vásquez](#), Medellín (Colombia)