

Ejemplo explicativo ILBO System

Introducción

En muchas ocasiones, no sólo en el ámbito educativo o de formación, los sistemas se pueden entender mejor viéndolos en marcha, es por ello, que, con el fin de poder explicar el sistema, lo haga a través de un ejemplo.

En dicho ejemplo vamos a tener aparte de esta introducción, un ámbito de aplicación, que nos mostrará cual es el producto sobre el que se realizará la formación y posteriormente un desarrollo siguiendo el ciclo que hemos marcado en la presentación de Microsoft PowerPoint que se ha mostrado anteriormente.

Con el fin de establecer la correlación se marcará en cada fase y en rojo en que momento del sistema se encuentra la explicación.

Ámbito de aplicación.

Supongamos que tenemos que explicar una sección de las funcionalidades de Navision, cuando hablamos de Navision, lo hacemos nombrando de forma abreviada a Microsoft Dynamics Nav, cualquiera que fuese la versión.

Navision es un programa, familia de los ERP (Gestión integral de empresa), como puede ser SAP u otros programas ERP gratuitos que se encuentran ahora mismo en el mercado.

Dichos programas se usan para gestionar toda la estructura de una empresa de una forma globalizada, y sus funcionalidades están muy divididas por departamento. Por ejemplo, las funcionalidades del departamento de ventas, podrían ser generación de publicidad y marketing, generación de campañas de ventas, elaboración de ofertas y pedidos, estudio de la facturación, y otras funcionalidades.

Secuencia de pasos anteriores al inicio de la formación.

Como voy a enseñar a resolver un problema, si desconozco el mismo. Codo dijo Séneca, que el que no sabe a que puerto se dirige, ningún viento le resulta favorable.

Ejemplo explicativo ILBO System

Conocimiento del negocio.



En muchas ocasiones cuando doy la formación, los ejemplos que se proporcionan no se adecuan a la realidad de la empresa. Es posible que sea factible enseñar Excel con ejemplos de un carrito de la compra de un supermercado, pero ejemplos cercanos al negocio y reales suelen ser más motivantes y sencillos de comprender por las personas que forman la organización, que son a los que va dirigida la formación en último término.

Para poder realizar esta fase el instructor deberá de desplazarse hacia las instalaciones del cliente o caso de ser el curso remoto o cualquier otra circunstancia, usar los manuales o directivas que usa la empresa para cada uno de los procesos ya sean productivos o de gestión.

Como se comentaba anteriormente y acercándonos al ejemplo que vamos a seguir.

La empresa XXX se dedica a la realización de cajas fuertes, buzones y también puede dedicarse simplemente a ser un intermediario para la venta de productos para hoteles, mini-bares, secadores de pelo, toalleros y otros productos relacionados.

El formador YYY se desplaza a la empresa una tarde con el fin de hablar tanto con el responsable de ventas (a cuyo departamento va a ir dirigida la formación), así como algún otro responsable, en la visita a la fábrica el futuro formador entiende los procesos y apunta vocabulario técnico, principalmente para poder entender los pedidos de venta, el responsable de ventas, nos indica que suelen hacer acuerdos anuales con los clientes, relativos a precios, según cantidad, rappels de compra y descuentos personalizados.

Actualmente tienen problemas a la hora de realizar pedidos, por lo que el instructor o formador del curso, detecta que no están usando todas las funcionalidades del producto, de hecho, desconocen que existan una serie de documentos que podría facilitarles mucho la gestión que ellos pretenden.

Que hemos ganado con esto:

Ejemplo explicativo ILBO System

- Vocabulario de la empresa: Nombres y tipos (familias de productos), componentes de una caja fuerte o de un buzón, tipos de buzones, tipos de máquinas, sistema de producción de la empresa, bajo pedido, bajo stock, mixto.
- Comprender los procesos de la empresa: Y por tanto el formador poder ir creando pasos o secuencias de tal forma que se pueda planificar la formación siguiendo este sistema.
- Ver carencias, de tal forma que podemos ver que ha motivado la formación, porqué se va a realizar y que debe de suplir, en que se están equivocando o que parte del producto no saben manejar correctamente.

En todos mis años como formador (más de 20 años), nunca he visto esta actuación por parte de las empresas de formación o formadores individuales, limitándose a dar unos temas o contenidos que no se ajustan a la realidad de la empresa y por ende, tampoco van a ser familiares o sencillos de comprender, como ejemplo rápido, se puede enseñar a realizar un proyecto de construcción de una carretera en Project, usando como símil, la creación de una receta de cocina, pero realmente la atención y la aplicabilidad de este sistema, es menor que si trabajamos con elementos propios de la creación de una carretera, pavimento flexible, rígido, alquitranado, pintado, etc.

Elaboración del objetivo general.



Como comentábamos antes, en la frase de Séneca, tenemos que definir objetivos, ver carencias como hemos realizado antes, una vez establecidos dichos objetivos y localizadas las carencias, el formador podrá iniciar la tercera fase de la división cuando tengamos el objetivo general definido.

En nuestro caso, la empresa y el formador han definido los objetivos.

- Saber cómo completar correctamente la ficha de cliente (la ficha de cliente es la que nos proporciona toda la información de contacto de dicho cliente), actualmente los usuarios están introduciendo de forma incorrecta los datos. Haciendo hincapié en los códigos de país y códigos postales ya que en muchas ocasiones son incorrectos y esto

Ejemplo explicativo ILBO System

acarrea grandes problemas a la hora de la división de ventas, por país o ubicación geográfica.

- Las nuevas versiones de Navision han mejorado substancialmente el seguimiento de los clientes, mediante lo que es denominado interacciones con los clientes, en esas interacciones se almacenan todos los pedidos, quejas, devoluciones, llamadas y correos electrónicos con los clientes. No lo están usando.
- Saber cómo realizar pedidos de clientes con fechas aproximadas de terminación. Estos clientes serán clientes “normales”, aquellos que no son especiales (a los que se les aplica ningún sistema personalizado para su gestión).
- Saber cómo realizar pedidos cuyos precios estén basados en ofertas específicas que ha confeccionado el departamento de ventas. Se ha establecido una oferta para un cliente o una serie de clientes para unos productos determinados.
- Saber cómo realizar pedidos abiertos de venta, el pedido abierto es una nueva característica que el formador en la fase anterior a detectado que no usan de ninguna forma y que podría ser muy útil para cubrir las necesidades que tienen.

El formador con su experiencia y viendo la complejidad de la empresa, planifica cinco sesiones de cuatro horas, en total para cubrir los objetivos especificados se ha establecido por tanto un total de 20 horas lectivas, divididas a su vez en cinco sesiones de cuatro horas de duración.

Generación de acciones formativas propiamente dichas



Llegamos ahora si, una vez definidos objetivos y planificación, la fase iterativa, que se repetirá en cinco ocasiones, tantas como sesiones se han programado, que en nuestro caso han sido cinco. Este proceso es lo que se denomina la propia formación, las clases, la interacción del formador docente con los usuarios objetivo de la formación.

Es cuando el diccionario, el vocabulario de la empresa, sus problemas y los objetivos de la formación se añan junto con los conocimientos del formador para llevar a buen puerto, la acción formativa.

Ejemplo explicativo ILBO System

Como podrá verse se va a detallar cada uno de los pasos de la iteración formativa siguiendo el mismo ejemplo y los objetivos fijados en las fases anteriores. Como el lector, podrá comprobar este nuevo sistema de formación implica también algunos nuevos conceptos, como el concepto de la sesión como un algo iterativo y completo, se han llegado a unos objetivos. El sistema de como alcanzar dichos objetivos de sesión dependerá de muchos factores, pero la idea fundamental es que el alumno, el usuario objetivo vea cada sesión como un todo, esto facilita la creación de cronogramas que para cursos especializados pueden dar lugar a la planificación de contenidos en fechas, de tal forma que si el trabajador o usuario objetivo tiene que faltar a alguna clase, por motivos de producción, calendario, sepa que se ha perdido o pueda elegir la clase que menos repercute a su trabajo.

Un ejemplo podría ser el supervisor de ventas, que estará muy interesado en el concepto de pedido de venta abierto, pero puede no querer saber que sistemas hay en la herramientas para la validación de países y códigos postales.

Iteración 1. Fichas de clientes y seguimiento de interacciones.

Análisis de los objetivos



Ejemplo explicativo ILBO System

En esta iteración, se explica a los alumnos que problema se ha detectado y en que medida, que puede acarrear la errónea introducción de códigos postales o códigos de país y en que medida puede ser de utilidad el registro de las interacciones de los clientes, para su seguimiento y que puedan tener un registro secuencial de las acciones llevadas a cabo por el propio departamento de ventas independientemente de quien haya llevado a cabo la transacción.

Conceptos teóricos



Siempre desde mi punto de vista deben de conocerse los conceptos teóricos sobre los que se apoya cualquier resolución técnica. Muchas veces lo explico como si un piloto de fórmula uno, no supiera nada de mecánica. Es posible que pilotara decentemente sin tener en mente el funcionamiento de un coche, pero el conocimiento de la máquina, del programa, la lógica, va a ayudar al alumno a comprender mejor la plataforma y puede servir como punto de partida para que el usuario pueda conocer y comprender otros elementos dentro de la misma solución.

Ejemplo explicativo ILBO System

En nuestro caso, debería de darse a los alumnos el conocimiento de que existen unas reglas de validación según el país, por ejemplo, los tipos de IVA soportados en cada uno de ellos, o bien los tipos de descuento o los precios de los productos, también un código de país bien introducido mejorará el análisis de ventas por país y el de códigos postales. Las validaciones por país no sólo se quedan allí, sino que ese conocimiento teórico y otros que se impartirán en cada una de las sesiones, ayudará al usuario\alumno a comprender mejor el funcionamiento de toda la plataforma.

Las interacciones les van a permitir al hablar con un cliente o con un proveedor el tener en pantalla, todos los correos, ofertas, devoluciones e información del Cliente, con el fin de al hablar con él, poder ver no sólo los datos del cliente, sino todo lo que ha ido ocurriendo. Este estudio de las interacciones con los clientes permitirá al jefe de ventas, de un vistazo ver todo el movimiento que se ha realizado con un cliente, una agrupación de clientes.

Aparece también el concepto de contacto que puede ser usado para poder registrar e informar de cuál es el agente de ventas correspondiente a dicho cliente.

Ejemplo explicativo ILBO System

Ejercicios prácticos



Los ejercicios prácticos van a permitir dos cosas importantes dentro de nuestro sistema de formación, por un lado, el repaso y consolidación de los conceptos teóricos, por otro una práctica orientada principalmente a resolver el objeto de esta iteración.

Una práctica podría ser la definición de una serie de condiciones para un código de país determinado, así mismo también la definición de una serie de condiciones para la tupla país código postal, por ejemplo, posibilidades de IVA que se pueden introducir, descuentos, precios especiales, nombres de poblaciones.

En el sentido de la interacción, podrían crearse y visualizarse una serie de contactos para un cliente ficticio.

Pruebas.

Las pruebas es una continuación de la parte práctica.

Ejemplo explicativo ILBO System