



Aprendizagem Electrónica: marca de sucesso

“Como é que maximizo o dinheiro que gasto em formação?” É uma das questões mais colocadas por clientes à Wilson Learning, à medida que decorre o processo de descoberta e negociação.

Uma ferramenta, normalmente, pouco utilizada é o treino electrónico. O treino electrónico oferece uma excelente redução efectiva de custos e a opção para quebrar a barreira das viagens e outros custos associados à formação em sala. O treino electrónico— via computador— é um dos componentes-mais rápidos para quem pretende complementar o tradicional treino.

A HMG— uma nova divisão da Wilson Learning Worldwide— é líder na indústria da criação e desenvolvimento de treino electrónico. A HMG é conhecida pela sua abordagem inovadora e já conquistou inúmeros prémios, nacionais e internacionais, atribuídos a programas de treino electrónico.

O ASSUNTO

A HMG, uma nova divisão da Wilson Learning Worldwide, recebeu recentemente o prémio INVISION Gold atribuído pela revista *New Media* a um programa de treino desenvolvido para uma companhia líder mundial em tecnologia avançada de mensagens de voz. A companhia, com receitas anuais acima de um bilião de dólares e com mais de 110 milhões de caixas de e-mail em 90 países espalhados por todo o mundo, precisava de treinar os seus colaboradores na área de serviços técnicos e administradores de LAN num novo sistema de hardware e software.

A relação da HMG com a companhia iniciou-se em 1993 a seguir a uma apresentação feita por Gillanders durante um fórum organizado por uma associação regional e dedicado às “soluções multimédia e a sua aplicação no mundo dos negócios”, incluindo treino. Depois da conferência, a companhia contactou Gillanders para discutir assuntos como: o treino dos seus técnicos de campo e dos seus administradores de LAN em novas competências técnicas destinadas a um novo sistema de mensagem de voz, que seria lançado muito em breve para o mercado. Desde então, a HMG tem fornecido um grande número de módulos de aprendizagem electrónica, coincidindo sempre com o lançamento dos novos sistemas da companhia.



De acordo com Ross Gillanders, vice-presidente da HMG USA, o treino electrónico serve particularmente bem companhias que pretendam treinar colaboradores em novos produtos, novos sistemas, e desenvolvimento das vendas para colaboradores "remotos". É também uma excelente opção para reforçar a tradicional aprendizagem.

OPORTUNIDADES

O treino electrónico é uma excelente alternativa para clientes que necessitem de:

- **Desenvolvimento rápido.** *O treino electrónico pode ser administrado em três meses, desde a sua concepção inicial e dependendo apenas do grau de dificuldade do projecto.*

- **Treino técnico.** *O ambiente do treino electrónico foi especialmente desenhado para uma distribuição técnica ou pragmática. É ao mesmo tempo um excelente suporte para tecnologias avançadas e de elevado custo.*

- **Reforço.** *Ferramentas electrónicas são óptimas alternativas para os programas que já tem a decorrer, porque pode inserir informação nova e actualizada – cujo acesso é feito através da Intranet, Internet, ou CD-ROM. Trata-se de uma solução muito mais prática do que o tradicional livro.*

A SOLUÇÃO

O primeiro prémio que a HMG recebeu foi-lhe atribuído devido a uma acção de treino que reuniu mais de 7,000 técnicos em locais distantes em todo o mundo, dessa forma conseguiu implementar o último lançamento de software de mensagens. Utilizando uma abordagem de CD-ROM, o treino electrónico substituiu o tradicional treino de cinco dias em sala, poupando à companhia mais de dois milhões de dólares em despesas de viagens e custos inerentes ao treino. Segundo Gillanders, a companhia conseguiu recuperar aproximadamente 200,000 dólares do investimento, desenvolvendo o treino em apenas alguns meses.

Esta companhia, vencedora do prémio INVISION Gold, facilitou o CD-ROM de treino, incluindo actualizações disponíveis na intranet da companhia. O treino foi também alargado de forma a incorporar a certificação técnica. Devido ao seu formato electrónico, os formandos aprenderam ao seu próprio ritmo e sem abandonar o seu local de trabalho. Tiveram ainda oportunidades ilimitadas de fazer paragens e regressar ao treino quando mais lhes conviesse e a possibilidade focar mais atentamente áreas ou problemas do seu interesse, de forma a cumprir com os parâmetros da certificação. Ao vender o mesmo treino aos clientes que instalaram os seus sistemas, a companhia transformou o treino electrónico num centro de lucros. E, porque os módulos de treino possuem um acesso fácil via computador, os novos colaboradores ou utilizadores desenvolveram imediatamente uma base sólida de conhecimento, sem qualquer necessidade de esperar pela criação de um novo grupo de treino.

NA CRISTA DA COMPETITIVIDADE

Gillanders afirmou que as oportunidades para aplicar um treino electrónico são ilimitadas. Uma oportunidade deste tipo, diz, reside na combinação de competências de "rodas traseiras", como o conhecimento de um produto ou treino técnico, com competências de "rodas dianteiras", ou treino de vendas.



• **Custos Reduzidos.** *Porque a entrega é feita de forma electrónica em locais distantes. Deixando de existir barreiras à comunicação, evitando deslocações ou outros custos associados ao treino convencional.*

• **Entrega rápida.** *O meio electrónico permite que a informação seja entregue aos participantes de forma muito rápida. O que é especialmente importante em situações de alteração de ambientes ou desenvolvimento de novos produtos.*

• **Flexibilidade.** *O treino electrónico é bastante flexível e pode ser facilmente adaptado de forma a reflectir as necessidades do cliente. Por exemplo, o mesmo módulo pode ser utilizado para treinar novos colaboradores, certificá-los ou reforçar competências. É também facilmente actualizado. À medida que são lançados novos sistemas ou produtos, o treino electrónico pode ser criado em simultâneo com esses lançamentos.*

“O treino electrónico pode ser uma ferramenta muito poderosa, reduzindo as despesas do cliente, especialmente, quando incorporado numa acção de treino global,” diz Gillanders. Por exemplo, ao incorporar o treino electrónico como trabalho de preparação, ou seja, uma ferramenta de reforço ou como uma ferramenta de follow up, o tempo dispendido em sala pode ser reduzido entre 25 a 50 por cento. “Estamos a falar de uma poupança de custos considerável,” diz.

OPORTUNIDADES

Gillanders refere ainda que a HMG possui uma relação “tradicional” com a companhia e é reconhecida como um fornecedor de qualidade, devido ao seu vasto grupo de treino e desenvolvimento. Gillanders diz que espera equilibrar o sucesso do prémio recebido e abrir novas portas a outras companhias com necessidades similares.

O treino electrónico é uma ferramenta valiosa para os executivos da Wilson Learning porque proporciona formas de diferenciação perante a concorrência. “O treino electrónico é uma forma fácil para suportar e reforçar o treino tradicional em sala,” diz Gillanders, adicionando que a HMG está a criar ferramentas electrónicas de reforço para diversas ofertas da Wilson Learning. Por exemplo, Gillanders diz, a HMG desenvolveu uma ferramenta electrónica para o “Negotiating to Yes”. Outras possibilidades foram discutidas e desenvolvidas, incluindo ferramentas electrónicas para o Social Styles e CSP.

“Estas ferramentas são concebidas para ajudar os participantes na aplicação dos conhecimentos em situações reais, bem como para recordar, por exemplo, os princípios do NTY,” explica. “Grande parte dos kits de papel e caneta e auxiliares são excelentes candidatas para uma substituição electrónica.”

No entanto, refere, o apoio e fundamneto destas ferramentas depende do interesse do mercado. Adicionalmente, não pretendemos diluir a força e benefícios dos seminários de formação e treino em sala. 