

Ayudando a usuarios de distintas líneas de negocio



ASML crea módulos de formación mucho más rápido para apoyar a miles de usuarios en distintas líneas de negocio

Desafíos

- ✓ Formar a más de 4000 usuarios en múltiples líneas de negocio.
- ✓ Mantener el ritmo de la enorme demanda de módulos de formación.
- ✓ Crear formación interactiva para todas las versiones de SAP y aplicaciones desarrolladas internamente.

Solución

- ✓ Herramienta de autoría patentada de Assima
- ✓ Simulaciones interactivas guiadas
- ✓ Miles de módulos de formación creados con la ayuda de consultores de Assima

Results

- ✓ 4000 usuarios finales formados eficazmente mediante simulaciones interactivas.
- ✓ Entrega de contenido entre un 30 % y un 50 % más rápida
- ✓ Una biblioteca completa de módulos de formación y planes de estudio estructurados según las demandas de la organización

Si hoy me preguntan por qué preferimos Assima frente a sus competidores, es porque tenemos la opción de trabajar estrechamente con el equipo de Assima para crear contenido. Eso es una gran ventaja para nosotros. Su experiencia, flexibilidad y servicio al cliente no tienen comparación.

Jeroen de Haan, Program Manager, ASML

Desafíos

Desde 2018, ASML, un fabricante neerlandés líder de equipos para la fabricación de chips y el mayor proveedor mundial de sistemas de fotolitografía, emprendió un enorme programa de mejora de procesos empresariales. Esta iniciativa consistía en 45 proyectos diferentes que abarcaban funciones como planificación, compras, finanzas, atención al cliente, gestión de la cadena de suministro y más. Las aplicaciones empresariales implicadas incluían todas las versiones de SAP, así como aplicaciones desarrolladas internamente.

La empresa estaba creciendo rápidamente. ASML necesitaba apoyar a una parte cada vez mayor de su plantilla encargada de ayudar a los clientes y realizar mantenimiento en campo. Esta parte de la plantilla creció de 2500 personas en 2016 a 5500 en 2020. Eso implica una demanda enorme y constante de material de formación.

Sus desafíos fueron los siguientes:

La gran cantidad de usuarios hacía imposible formarlos simultáneamente en línea o en el aula. Los equipos de formación de ASML necesitaban formación asíncrona basada en los ordenadores de los usuarios.

El material de formación antiguo consistía en presentaciones con cientos de diapositivas. Este método transmitía mucha información a las personas, pero no permitía que los usuarios interactuaran con la herramienta.

La formación era informal: los empleados contactaban con compañeros que ya trabajaban con la aplicación para recibir una formación rápida entre pares. La falta de estructura hacía que este método fuera inconsistente y no escalable.

La demanda de formación era enorme. La empresa no tenía el tiempo, el personal ni la capacidad para crear internamente el volumen de módulos de formación necesario. Necesitaban un socio fiable y flexible con la experiencia necesaria para ayudarles a satisfacer la demanda de nuevo material de formación.

La instalación del producto Assima fue muchísimo más sencilla que la herramienta de autoría anterior que utilizábamos. No solo pudimos usar la solución en la nube desde el principio, sino que la propia herramienta de Assima también es mucho más fácil de usar que las de sus competidores.

Jeroen de Haan, Program Manager, ASML

Soluciones

En sus funciones anteriores, Jeroen De Haan, director de programa en ASML, había experimentado formación de software interactiva. Había visto de primera mano cómo permitir que los usuarios “aprendan-haciendo” (learning by doing), usando simulaciones, tiene impactos positivos en los resultados de aprendizaje. Se eligió la solución de Assima y sustituyó a una herramienta de autoría de simulaciones de la competencia que ASML utilizaba anteriormente. “La instalación del producto Assima fue mucho más sencilla y la herramienta en sí también es mucho más fácil de usar”, señaló Jeroen.

Primero, los equipos de formación de ASML utilizaron la herramienta de autoría patentada de Assima para crear simulaciones hiperrealistas de sus aplicaciones, incluidas todas las versiones de SAP. Esto proporcionó un entorno seguro para que los usuarios practicara, ganaran confianza y cometieran errores. “El principal beneficio de las simulaciones de Assima es que las personas pueden formarse de forma interactiva en un entorno que les resulta familiar. Desde la perspectiva de los usuarios, el entorno de formación se ve y se siente igual que las aplicaciones reales”, dijo Jeroen. Los módulos de formación también estaban disponibles en línea 24/7 como autoaprendizaje. Este enfoque garantizó que miles de usuarios pudieran formarse de forma asíncrona.

Después, ASML se asoció con los consultores de Assima para desarrollar formación de forma rápida y rentable. “Varios consultores de Assima desarrollan formación para nosotros. El equipo de Assima tiene experiencia y es muy flexible; si necesitamos aumentar la capacidad durante un par de semanas, el equipo de éxito del cliente está muy dispuesto a trabajar con nosotros para alcanzar nuestros objetivos”, dijo Jeroen.

We estimate that we are creating training material 25-50% faster than the rest of the training centers within ASML thanks to Assima.

Jeroen de Haan, Program Manager, ASML

Resultados y beneficios

Mayor retención del aprendizaje con simulaciones hiperrealistas

La formación de software es intrínsecamente interactiva. Los alumnos deben interactuar con la herramienta para aprenderla; no aprenderán un nuevo software leyendo diapositivas o escuchando a un instructor hablar. Antes de Assima, ASML utilizaba presentaciones para formar a los usuarios. Esto hacía que la formación fuera pasiva, tediosa e ineficaz.

Hoy, con las simulaciones guiadas de Assima, los usuarios pueden practicar en un entorno que se ve y se siente como el sistema real. “En lugar de mirar diapositivas, pueden interactuar con la herramienta. Los menús, las estructuras y las listas desplegables funcionan. Los empleados creen que están trabajando en la aplicación, pero en realidad es un clon del sistema completamente libre de riesgos”, dijo Jeroen.

Entrega de contenido hasta un 50 % más rápida

Antes de Assima, los equipos de formación de ASML ya estaban familiarizados con herramientas de autoría de e-learning como Captivate. Aunque son adecuadas para grabaciones estáticas, Assima tiene una gran ventaja en términos de velocidad de desarrollo para aplicaciones estándar como SAP. *“Cuando se trata de una aplicación que ya está en la biblioteca de Assima, como SAP, la herramienta de Assima tiene una gran ventaja porque proporciona un impulso inicial rápido y permite desarrollar módulos de formación mucho más rápido”,* dice Jeroen.

Mayor agilidad empresarial al crear contenido antes de la puesta en marcha

La tecnología patentada de Assima permite a los desarrolladores de contenido capturar pantallas de aplicaciones como objetos editables. Cualquier objeto o dato puede modificarse, copiarse y sustituirse masivamente en distintas lecciones. Esto permite capturar pantallas directamente desde el sistema de producción de forma segura. Cualquier cambio o dato sensible puede reemplazarse rápidamente después de la captura. Como no tienen que esperar a que se publique una versión perfecta antes de crear contenido de formación, los equipos de formación pueden crear e iterar módulos más rápido para llegar a la puesta en marcha con las lecciones ya preparadas.

Hace algunos años, ASML tenía una gran puesta en marcha en el horizonte. Necesitaban desarrollar cientos de módulos de formación. El equipo de formación en los Países Bajos podía empezar a trabajar en el primer borrador, enviarlo al equipo en España, que completaba el guion gráfico, las pantallas y los flujos de trabajo, y devolverlo al primer equipo para las ediciones finales. En resumen: Assima permitió a los equipos de formación de ASML ser más ágiles, establecer un ritmo de desarrollo más rápido y colaborar de manera más eficaz entre equipos ubicados en distintos países.

Una cultura de aprendizaje estructurada según las demandas de la organización

Systems training at ASML wasn't structured the way it is today. Without interactive training at their disposal, employees had to ask other employees to coach them on new applications.

Using Assima's patented authoring tool, training teams at ASML built a complete library of training modules and curriculums structured in line with the demands of the organization. These modules cover all versions of SAP and homegrown applications. This created the foundation necessary for an enterprise-wide learning strategy to take shape, helping ASML train thousands of users more effectively across functions and applications.

Today, guided interactive simulations are available online 24/7 for users to practice. Business lines at ASML including planning, procurement, finance, customer support, and supply chain management are using training modules created using Assima.

Estimamos que estamos creando material de formación entre un 25 % y un 50 % más rápido que el resto de los centros de formación dentro de ASML gracias a Assima.

Jeroen de Haan, Program Manager, ASML