

## Case Study Hewlett Packard

### SFIDA

Tenere aggiornati sulle novità tecnologiche (dall'e-intelligence alle infrastrutture informatiche) i 6.000 consulenti della Hewlett Packard Consulting, che vivono e lavorano in ogni parte del pianeta; aiutarli a sviluppare e personalizzare le loro capacità di relazionarsi ai clienti in base all'ambiente sociale e commerciale in cui si trovano ad operare.

### PROFILO DELLA COMPAGNIA

HP è il principale fornitore di soluzioni tecnologiche per consumatori e aziende. HP Services, precedentemente HP Consulting, fornisce servizi per ambienti IT. Il team dei servizi IT è composto da 65.000 professionisti da tutto il mondo.

### ROI

La Hewlett-Packard Consulting ottiene "uno straordinario vantaggio economico", dal catturare rapidamente le idee di tutti i componenti del numeroso team di lavoro.

### SOLUZIONE

Usare MindManager per gestire i meeting dei consulenti dell'HP.  
Usare parole chiave, simboli visuali e una disposizione spaziale delle informazioni per superare le barriere linguistiche; tenere coloro che non sono anglofoni di nascita in un "terreno comune".

### RISULTATI

Debbie McIsaac riesce a catturare facilmente le idee e le esperienze del network dei consulenti IT.

## **Un consulente per l'addestramento professionale afferma che non esiste nulla di più utile della possibilità di sfruttare l'energia creativa dei dipendenti.**

La posizione di Debby Mclsaac presso Hewlett-Packard Consulting simboleggia le sfide che si devono affrontare sui mercati internazionali. In qualità di manager del settore Global People Development, Mclsaac è responsabile dell'addestramento di 6.000 consulenti che vivono e lavorano in ogni parte del pianeta, parlano decine di lingue diverse e operano in ambienti culturali estremamente differenti fra loro. Il suo lavoro si divide in due parti: da un lato deve assicurarsi che i consulenti siano sempre al passo e aggiornati per quanto riguarda le novità tecnologiche, dall'e-intelligence alle infrastrutture informatiche, dall'altro deve aiutarli a sviluppare e personalizzare le loro capacità di relazionarsi ai clienti in base all'ambiente sociale e commerciale in cui si trovano ad operare.

Il segreto del successo, afferma Mclsaac, consiste nella semplicità, ed è per questo motivo che ha deciso di avvalersi di Mindjet MindManager. "Quando tengo una lezione a cui partecipano persone provenienti da varie regioni e con culture differenti, inizio con una mappa delle idee creata con MindManager, per evitare di essere portati fuori tema da dettagli secondari. La lezione si basa su concetti chiave, in modo che i presenti abbiano un punto comune su cui focalizzare l'attenzione. Questo accorgimento risulta particolarmente utile quando i partecipanti alla lezione provengono da paesi diversi."

Grazie alle mappe delle idee, persone come Mclsaac sono in grado di esporre concetti complessi in modo semplice e con un formato grafico dall'aspetto gradevole e interessante. Non si tratta di uno schema costituito da righe e righe di testo, né di una presentazione su lucidi che richieda ai partecipanti di ricordare quanto visto in precedenza. Le mappe delle idee sfruttano un sistema di testi, immagini e icone per presentare concetti complessi in un'unica pagina.

Ad esempio, Mclsaac ha usato MindManager per creare una mappa che mostrasse al suo pubblico internazionale il modo in cui aiutare i propri vertici a non perdere personale di talento. In un'unica mappa, sono stati inclusi tutti gli elementi chiave relativi all'argomento: sviluppo, compensi, incarichi, affiliazioni, strategie per il lavoro e per la vita extra lavorativa. Ogni elemento viene rappresentato graficamente come una diramazione dall'idea centrale. A ciascun ramo sono state aggiunte icone che indicano il livello di priorità, i collegamenti a siti Web correlati, a documenti o a note di testo che forniscono brevi dettagli sul ramo in questione. Questa mappa delle idee racchiude in un'unica pagina un'enorme quantità di informazioni e risulta facile da capire e da assimilare.

"Lavoro con General Manager di tutto il mondo e spesso queste persone non parlano la stessa lingua e hanno modelli culturali completamente diversi," afferma Mclsaac. "L'uso delle mappe delle idee per spiegare i concetti fondamentali mi permette di conoscere e valutare il punto di vista di tutti i partecipanti e di capire se l'approccio adottato corrisponda al loro modello e se possa funzionare nel paese di un altro consulente. La mappa mi consente di aggiungere ed eliminare idee nel corso della lezione, aiutandomi a ribadire i vari punti di vista e ad aumentare le conoscenze dell'intero gruppo. Al termine della lezione tutti disporranno di un documento chiaro e preciso che raccoglie quanto espresso

in aula e che si presenta in modo da risultare consultabile e utilizzabile da ogni singolo partecipante."

Mclsaac prosegue affermando di avere sviluppato tutta una serie di metodi per utilizzare le mappe in modo da ottenere l'interazione dei partecipanti. In ogni caso, il sistema da lei preferito è quello di utilizzare la capacità di stampa offerte da HP per produrre mappe di grandi dimensioni da appendere alle pareti e che possono essere direttamente modificate dai partecipanti con dei pennarelli. Al termine dell'incontro Mclsaac aggiorna la versione elettronica della mappa e invia il risultato finale a tutti i partecipanti tramite posta elettronica. Dato che MindManager è in grado di produrre mappe delle idee in forma di presentazioni con lucidi oppure come schemi tradizionali, Mclsaac può inviare ad ogni partecipante il formato più adatto alle sue esigenze.

Mclsaac usa MindManager per moltissime attività: addestramento globale, pratiche commerciali, formazione dei dipendenti, pianificazioni strategiche e a breve termine, nonché per la stesura di valutazioni sulle prestazioni. Al momento lo sta utilizzando addirittura per scrivere un libro.

Su un piano più personale, Mclsaac nota che "Quando si dà inizio a un progetto, di qualsiasi tipo, è necessario aprire la propria mente. In questi casi risulta essenziale avere la capacità di scambiare idee con gli altri e di annotare tutte le buone idee prodotte dagli interlocutori. È impossibile catturare il pensiero creativo utilizzando un normale strumento di elaborazione di testi."

"La creazione di mappe delle idee consente di sfruttare in modo naturale il lato creativo presente in ogni persona. Per non soffocare le idee cercando di dare loro una forma preordinata, mi avvalgo di MindManager per elaborare le idee migliori dei nostri team internazionali. Il vantaggio dal punto di vista dell'azienda è davvero immenso."

Per Mclsaac, MindManager è uno dei principali strumenti di lavoro, soprattutto perché risulta estremamente utile al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati. Tuttavia, insistendo con le domande, Mclsaac non riesce a negare che abbia scelto di usare MindManager perché "È divertente e ti permette di lavorare dando sfogo al lato creativo della tua mente. È un po' come tornare bambini...ma questa confessione tenetela per voi."

Debby Mclsaac  
Global People Development Manager  
Hewlett-Packard Consulting