



L'OFFERTA E-LEARNING DI CONFORM



Cruscotto di gestione di una Filiale Bancaria

Business Game



Il business game

I Business Game sono uno strumento dinamico di formazione manageriale estremamente efficace che permette di raggiungere un elevato livello di realismo e concretezza, mediante l'approccio learning-by-doing. Con il termine Business Game ci si riferisce a giochi di ruolo caratterizzati da un contesto simulato di natura aziendale in cui i giocatori si confrontano con problematiche manageriali legate a marketing, logistica, produzione ecc. L'attività dell'utente è quella di considerare i dati forniti dal sistema e di calcolare le scelte più opportune, facendo talvolta delle congetture sull'andamento del mercato.



Perchè il Gioco

La principale caratteristica dello strumento del Business Game è la relazione tra decisioni e risultati: la funzione di strumento formativo, infatti, consiste nel forte legame che si viene a creare tra presa di decisioni e valutazione dei risultati e nella sua reiterazione in condizioni più o meno mutate. Il Business Game inoltre si avvale di modelli di simulazione che rendono semplici, interessanti e divertenti concetti complessi di gestione aziendale.

Modalità di fruizione

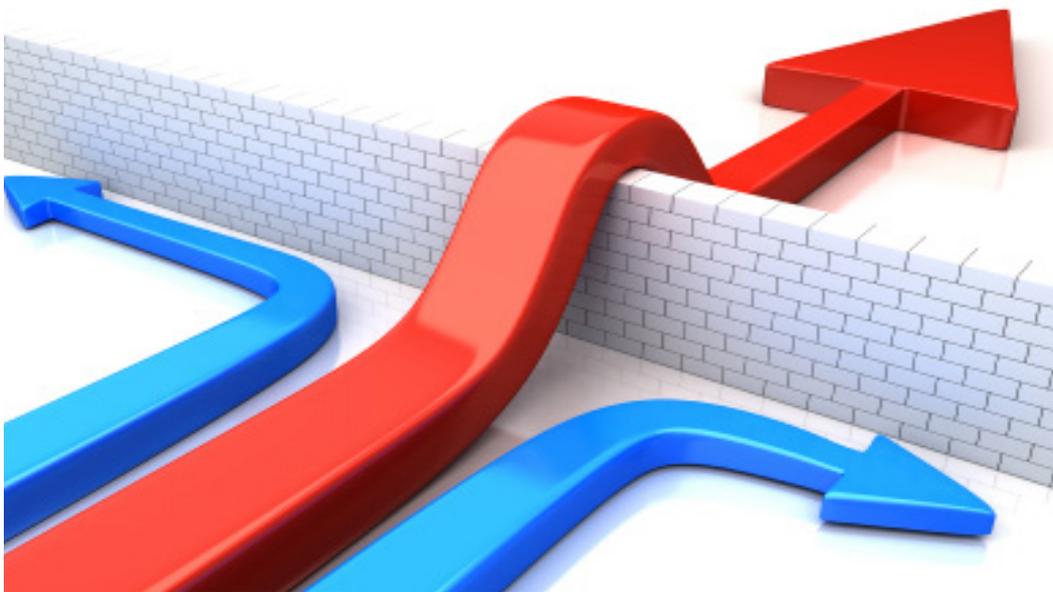
Per accedere all'aula virtuale della piattaforma E-learning Moodle, all'indirizzo internet www.educare.conform.it è sufficiente inserire sulla home page la username e la password fornite dal Conform ad avvenuta iscrizione. L'utente potrà usufruire del corso liberamente, nei tempi e con le modalità che preferisce, interrompendo e riprendendo l'attività in qualsiasi momento.

Principali vantaggi didattici

I principali vantaggi didattici derivanti dall'impiego del Business Game riguardano lo sviluppo delle capacità decisionali in termini di tempestività ed efficacia delle scelte adottate, la confidenza con situazioni di rischio ed incertezza, l'insegnamento di tecniche di gestione, l'integrazione tra le diverse funzioni aziendali e l'addestramento all'orientamento strategico. Uno dei vantaggi del Business Game è proprio quello di stimolare il confronto ed il lavoro in team. Ad ogni decisione, infatti, si arriva dopo aver valutato attentamente tutte le alternative e le conseguenze possibili con gli altri membri del gruppo. Si tratta di un importante esercizio grazie al quale è possibile conoscere i processi decisionali tipici del management.

L'adozione della simulazione interattiva quindi:

- consente un maggiore livello di attività, perché è chi apprende che conduce il gioco e lo fa applicando il proprio stile personale
- coinvolge gli aspetti emotivi oltre a quelli puramente cognitivi, perché gli aspetti del gioco, tipici del business game, e della sfida di cui è portatore, mantengono elevato il livello di attenzione e coinvolgimento
- assicura una maggiore efficacia, perché grazie all'azione i concetti e i modelli di comportamento vengono meglio assimilati



Il Business Game Il Cruscotto

La storia

La filiale di Lenia è stata per lungo tempo un punto di riferimento per il territorio, ma oggi è in declino per la situazione di crisi esistente nei settori produttivi, per una clientela ormai avanti con l'età e la forte presenza dei concorrenti, per un gruppo di collaboratori che, nell'insieme, non dà il massimo pur essendo molto esperti, ma poco motivati.

Il gioco

Il Business Game si svolge all'interno di una filiale bancaria esplorando però anche l'ambiente esterno.

L'utente, nei panni del nuovo direttore, può muoversi nei diversi uffici della filiale, ascoltare quello che hanno da dire clienti e collaboratori, studiare i budget, i report di avanzamento, le schede del personale e tutti gli altri documenti disponibili, guardare la televisione.

Dalla postazione del Direttore è possibile, a seconda della fase di gioco, immettere dati, individuare soluzioni ed analizzare compiutamente la situazione, cercando di trovare la strada giusta, nella gestione della filiale.

I personaggi

IL DIRETTORE O LA DIRETTRICE

è il personaggio con cui si identifica il fruitore

MARCO MAGOO

Capo Area della banca. Dà il benvenuto, incoraggia, critica anche severamente.

È una voce al telefono che solo alla fine si presenta di persona

GILBERTO GILI

Vice Direttore, esperto e amato dai clienti, ma un po' troppo accentratore e decisamente poco manageriale

MATTEO DE GIACOMO

specialista dal forte orientamento commerciale che tende a comportarsi come un "battitore libero" invece di fare squadra

LUCIA DE FILIPPI

specialista, che si dichiara "chiusa a ogni cambiamento" che ultimamente è piuttosto demotivata

MARIO GIORDANO

cassiere, memoria storica della filiale che però non si mette più in gioco come un tempo

L'AMMINISTRATORE DELLA GIANNINI

cliente di lunga data è alla ricerca di un fido per un'operazione molto interessante

Gli ambienti

Dalla pianta della filiale è possibile raggiungere tre uffici:

- **Area Consulenza**, si trovano le postazioni affiancate di Gilberto Gili e Matteo Di Giacomo
- **Area Casse**, dietro il bancone, ci sono Lucia De Filippi e l'immane Mario Giordano
- **La Direzione** è il cuore della filiale. Oltre alla postazione del Direttore, l'utente troverà i report di avanzamento, essenziali per monitorare la situazione, e la possibilità di fruire i seguenti percorsi formativi multimediali:
 - **Analisi di scenario.**
 - **La Swot analysis.**
 - **La pianificazione commerciale.**
 - **Lo sviluppo delle persone.**
 - **Il coaching.**
 - **Il training on the job.**
 - **Il monitoraggio commerciale.**



La mappa del territorio

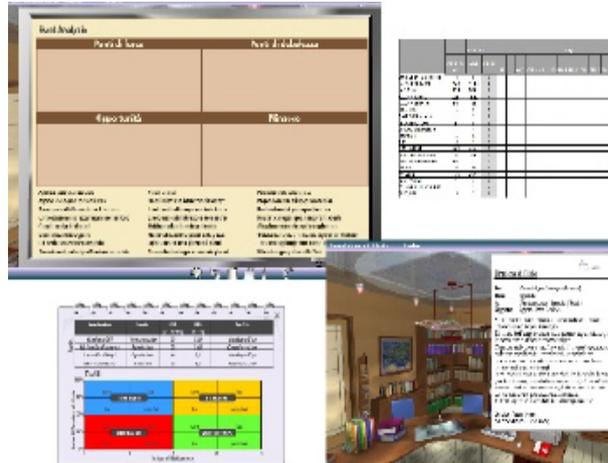
Dall'ufficio della Direzione, l'utente accede alla Mappa del territorio, che dà un'idea della conformazione geografica e della dislocazione della concorrenza. Dalla mappa del territorio l'utente può reperire informazioni essenziali sulla popolazione e sull'economia della zona.



Gli Oggetti Sensibili

All'interno dei vari ambienti virtuali, l'utente troverà numerosi oggetti sensibili che gli consentiranno di consultare la documentazione necessaria per operare. In particolare, nell'ufficio del Direttore l'utente potrà accedere ad informazioni inerenti:

1. Le Mail Capo Area,
2. Il Budget commerciale,
3. Il Budget di qualità del credito,
4. Il Budget economico reddituale,
5. Il Quadro di sintesi: risorse,
6. La Nota Riservata,
7. Il Sistema locale di Lenia,
8. La Swot Analysis,
9. Il report di avanzamento,
10. La piantina della Filiale,
11. La mappa del territorio



I prodotti multimediali

Sempre dall'ufficio del Direttore, l'utente avrà la possibilità di fruire di 7 Pillole Formative di seguito descritte:

1. **L'Analisi dell'ambiente**, si propone di illustrare il valore e l'importanza dell'analisi di scenario per definire le strategie e sviluppare la pianificazione.
L'analisi dell'ambiente, infatti, è il primo passo che determina la scelta della direzione e della strada da seguire. Il percorso si sofferma su:
 - Valutazione del perimetro del macro e del micro ambiente;
 - Identificazione delle variabili prioritarie;
 - Rilevazione delle informazioni;
 - Valutazione delle informazioni;
 - Costruzione di un quadro as in (attuale) e sviluppo di un'ipotesi previsionale su come muterà l'ambiente in un periodo breve o medio/lungo;
 - Formalizzazione dell'esito dell'analisi in un report ad hoc.



I prodotti multimediali

2. **La Swot Analysis**, si propone di illustrare lo strumento di pianificazione strategica usato per valutare una situazione in cui un individuo o un'organizzazione deve prendere una decisione per raggiungere un obiettivo. Le regole da seguire per la compilazione di una Swot Analysis sono:

- Chiarirsi l'obiettivo, occorre ricordare l'obiettivo di riferimento in base al quale l'analisi è stata attivata;
- Identificare gli aggregati in cui posizionare le variabili rilevate;
- Non randomizzare la raccolta dei fattori ma seguire un cluster di argomenti;
- Nelle matrici utilizzare espressioni che siano autoesplicative;
- Verificare il lavoro fatto attraverso una rilettura critica di quanto scritto al fine di verificarne la correttezza, la comprensibilità e gli impatti che i giudizi possono generare.



3. **La Pianificazione Commerciale**, si propone di guidare all'utilizzo di tecniche per la definizione del piano commerciale di filiale fornendo logiche e schemi per la sua predisposizione. Il metodo di pianificazione commerciale prevede 8 passi che vengono dettagliatamente descritti nel modulo:

1. Analisi dello scenario rispetto al budget;
2. Identificazione delle priorità e delle attività da pianificare;
3. Tempificazione degli obiettivi;
4. Definizione delle azioni/attività per raggiungere ciascun obiettivo;
5. Assegnazione degli obiettivi e delle responsabilità con le risorse di filiale;
6. Definizione degli indicatori di controllo;
7. Condivisione del Piano;
8. Monitoraggio costante.



I prodotti multimediali

4. Lo Sviluppo delle Persone, si propone di:

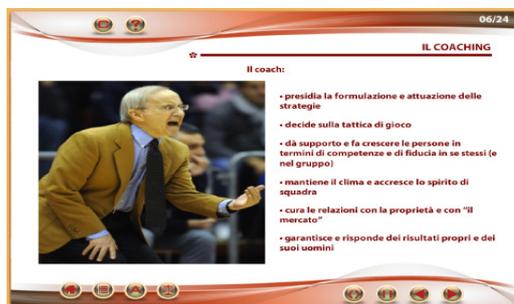
- presentare la logica ed il significato del concetto di "sviluppo delle persone";
- di evidenziare come favorire lo sviluppo delle competenze attraverso la corretta assegnazione degli obiettivi;
- approfondire un modello di riferimento per lo sviluppo delle competenze e delle motivazioni.

Per sviluppare e potenziare le competenze delle proprie risorse, occorre tenere presente il ciclo di vita della risorsa in azienda, ovvero partendo dall'esperienza nel ruolo.



5. Il Coaching, si propone di:

- presentare il coaching e le caratteristiche di questo metodo di sviluppo. Gli elementi chiave che vengono illustrati sono:
 - processo di lavoro;
 - miglioramento delle performance;
 - assunzione della responsabilità;
 - attività costante di supporto;
 - crescita di competenze;
- analizzare il processo di lavoro alla base del coaching in dettaglio;
- proporre un modello per definire un piano di coaching.



I prodotti multimediali

6. Il Training on the job, si propone di:

- illustrare la metodologia del Training on the job e le caratteristiche principali che la distinguono dagli altri metodi;
- analizzare il processo di lavoro alla base del Training on the Job;
- proporre un modello per impostare un'azione di training on the job.

Il prodotto multimediale prende in esame le figure coinvolte nel TOJ:

- Il **trainee**, la persona che beneficia dell'affiancamento;
- Il **mentor**, la persona dedicata all'affiancamento;
- Il **Capo**, colui il quale attiva l'iniziativa.



7. Il Monitoraggio commerciale, si propone di illustrare l'importanza del controllo quale elemento fondamentale nell'esercizio del ruolo manageriale. Il flusso di attività è il seguente:

- le strategie aziendali e i budget si realizzano attraverso l'assegnazione degli obiettivi;
- l'assegnazione degli obiettivi richiede una pianificazione del lavoro;
- la pianificazione del lavoro comporta necessariamente azioni di controllo su quanto pianificato

Il presente oggetto formativo, quindi, illustra:

- i benefici del monitoraggio commerciale
- il valore delle azioni di monitoraggio al fine di massimizzare l'efficacia della pianificazione commerciale
- le regole per attuare il controllo rispetto alle azioni pianificate.



Le fasi del gioco

Dal budget agli obiettivi

Il gioco prevede due fasi.

1. **La fase di Analisi dello Stato della Filiale** che consiste in una Swot analysis della situazione iniziale. Più di venti fattori devono essere inquadrati come “Punti di forza”, “Punti di debolezza”, “Opportunità” o “Minacce”. Non è possibile proseguire se tutti questi fattori non sono stati inseriti nel giusto quadrante
2. La seconda fase, che si ripete per ciascuno dei quattro trimestri, prevede **l’Assegnazione degli obiettivi individuali** (commerciali, economico-reddituali, di qualità del credito, operativi e di sviluppo) ai quattro collaboratori. Il punto di partenza sono gli obiettivi di filiale, che derivano dal budget annuale. Sono momenti difficili e delicati, perché bisogna tener conto anche delle caratteristiche individuali, in quanto le persone rispondono agli obiettivi in funzione delle loro competenze e della motivazione e, a loro volta, competenze e motivazione cambiano con i risultati ottenuti.

Gianluca Gili - Obiettivi commerciali
I trimestre

	Obiettivo	Budget filiale		Quantità	Azioni
		Totale	assegnato		
Commerciale	Conti correnti aziende	28	0	0	
	Conti correnti privati	28	0	0	
	Raccolta diretta asst	15.799	0	0	
	Impieghi asst	28.891	0	0	
	Raccolta indiretta	2.240	0	0	
	Raccolta gestita (r.n.)	336	0	0	
	Polizze vita	67	0	0	
	Ganni diversi (numero)	12	0	0	
	Prodotti protezione	3	0	0	
	Operazioni (saldo + revolving)	49	0	0	
	Pos (numero)	84	0	0	
	P.a.c.	18	0	0	
	Autoliquidante	12.199	0	0	
	Estero neg. commerciale	2.548	0	0	
	di cui crediti documentari	150	0	0	
	Leasing	336	0	0	
	Factoring	16.899	0	0	
	Fondi pensione	7	0	0	
	Mutui abitazioni e priv.	3	0	0	
	Spese	29	0	0	

A un certo punto dell’anno, si verifica un Evento speciale: un cliente importante chiede il supporto della filiale per un’operazione di grande rilievo.

Se tutto andrà a buon fine, il budget della filiale ne trarrà un beneficio da non trascurare. Alla fine dell’anno, dopo quattro trimestri e un evento speciale è il momento di trarre le conclusioni. Il bilancio finale spetta al Capo Area Marco Magoo, che finalmente arriva di persona.

Le fasi del gioco

Nuovi Scenari

L'insieme delle variabili disegna uno scenario caratterizzato da valori predeterminati che riguardano il budget di filiale, gli obiettivi trimestrali di filiale e le caratteristiche di partenza (competenza e motivazione) dei quattro collaboratori. Il sistema prevede una funzione, riservata ai soli amministratori del Business Game, che consente di modificare queste caratteristiche.

In tal modo è possibile attivare più versioni del simulatore che presentano scenari alternativi sui quali gli utenti saranno chiamati a cimentarsi nella presa di decisioni e nella valutazione dei risultati.

Budget di filiale			Budget di filiale		
Variable	descrizione	valore	Variable	descrizione	valore
Budget 1	Conti correnti movimentati	56	Budget 17	Fondi pensione	7
Budget 2	Raccolta diretta (s.m.l.)	15.700	Budget 18	Mutui abitazioni priv. (num.)	3
Budget 3	Impieghi (s.m.l.)	28.801	Budget 19	Bperquinto	25
Budget 4	Raccolta indiretta	2.240			
Budget 5	Raccolta gestita (r.n.)	336			
Budget 6	Polizze vita	67			
Budget 7	Danni diversi (numero)	12			
Budget 8	Prodotti protezione	3			
Budget 9	Bpercard (saldo + revolving)	45			
Budget 10	Pos (numero)	84			
Budget 11	P.a.c.	18			
Budget 12	Autoliquidante	12.100			
Budget 13	Estero neg. commerciale	2.548			
Budget 14	di cui Crediti documentari	150			
Budget 15	Leasing	336			
Budget 16	Factoring	16.800			

Funzioni di Supporto

Attraverso una serie di icone inserite nella barra inferiore dello schermo, è possibile attivare una serie di funzioni di supporto (help, didascalie, elenco documenti, appunti, ecc.).

Tra queste, una è particolarmente importante per una buona esperienza di apprendimento. Si tratta dell'indice delle fasi, che consente, se lo si ritiene opportuno, di tornare indietro a un momento precedente per effettuare scelte diverse, inaugurando così una nuova "linea temporale".

E' importante che l'utente tenga presente che gli ambienti sono pieni di oggetti "sensibili" che nascondono diversi tipi di documenti, "cruscotti" per inserire le proprie scelte, moduli di approfondimento e così via. Gli oggetti in questione si illuminano con il passaggio del mouse.

Per muoversi da un ambiente all'altro l'utente avrà a disposizione le **"Mappe del Territorio"** e la **Pianta delle Filiale** che consentiranno di fruire di importanti informazioni sui propri collaboratori ed il mercato di riferimento dell'azienda.

Funzioni del tasto Help del Simulatore

Cliccando sul pulsante Help della prima schermata, l'utente può consultare informazioni importanti relative alle modalità di impiego degli strumenti inseriti nelle stanze per poter svolgere le attività che mano mano gli vengono richieste.

Fase del gioco: Analisi dello Stato della Filiale

1. La compilazione della *Swot analysis* della situazione iniziale, richiede il trascinarsi dei diversi fattori nella giusta collocazione. Solo dopo aver inserito tutti i dati nei riquadri, comparirà il pulsante di conferma per l'invio. Esiste solo una soluzione corretta che consentirà all'utente di passare alla seconda fase del gioco la Gestione degli obiettivi. Nel caso in cui si commettano errori, dopo aver ascoltato il commento del Capo Area della Banca, Marco Magoo, occorre cliccare sull'immagine della stampante per leggere la mail che ha inviato. Successivamente l'utente può rientrare, per provare nuovamente a compilare la *Swot analysis*

Fase del gioco: Gestione degli obiettivi

2. La seconda fase richiede l'assegnazione degli obiettivi individuali ai propri collaboratori. Quando tutti gli obiettivi obbligatori sono stati inseriti, solo gli ultimi due sono facoltativi, compare il pulsante di conferma che consente di inviare i dati.

A questo punto l'utente deve verificare il suo operato alla fine del periodo. Per far scorrere il tempo, occorre cliccare sull'immagine dell'orologio: i giorni scorrono velocemente fino al trimestre successivo.

Per capire cosa è successo l'utente deve:

- leggere il "Report di avanzamento", per capire quanto ha realizzato in tre mesi;
- leggere il "Quadro di sintesi" delle risorse;
- successivamente andare a trovare i propri collaboratori. Cliccando sulle rispettive immagini l'utente può studiare attentamente le loro schede.

Funzioni di Supporto

Funzioni del tasto Help del Simulatore

Nel corso del III trimestre, il “gioco” prevede la gestione di un evento importante: l'**Operazione Gruppo Giannini**.

L'amministratore in persona si presenta per chiedere “un'operazione straordinaria”.

- A questo punto l'utente deve prendere alcune decisioni importanti.
- Per inserire le proprie scelte, “il giocatore” deve cliccare sul monitor del computer;
- Per anader avanti nel tempo in alcuni momenti è possibile cliccare sull'immagine dell'orologio

Infine, è importante che l'utente tenga presente che la maggior parte delle informazioni arrivano via mail e che per la consultazione della documentazione è possibile cliccare sui libri conservati nella libreria al lato destro del televisore.

Architettura del Sistema

Il business game Simulatore di filiale è stato realizzato con un'architettura innovativa, i learning bricks, che mira a rendere efficiente il processo di progettazione e di sviluppo delle simulazioni formative.

Gli elementi costitutivi di questa architettura sono due:

1. Il “modulo base”, che comprende, in particolare:

- Gli aspetti della realtà che si vogliono prendere in considerazione (trasformati in un insieme di variabili).
- Le regole di funzionamento del mondo virtuale (il modo con cui le variabili sono messe in relazione tra loro).
- Il modello di simulazione che sottende alla definizione delle regole di funzionamento.
- Le funzioni di calcolo delle variabili di sistema.
- Alcune funzioni di servizio.nella libreria al lato destro del televisore.

2. I “briks”, oggetti dinamici che costituiscono i “mattoni” con i quali è costruita la simulazione (personaggi, moduli di input, dati, video, documenti, ecc.). Ciascun brick è caratterizzato da:

- Una funzione specializzata.
- Un collegamento con una o più variabili del sistema che ne determinano il funzionamento.
- Un contenuto comunicativo (testo, immagini, audio, video, animazioni).
- Un determinato comportamento.

In questo modo, la realizzazione di simulazioni anche complesse si ottiene montando una serie di elementi standard (dotati di elementi testuali, grafici e multimediali ad hoc) e implementando in una routine di calcolo le equazioni che descrivono il funzionamento del mondo virtuale.

Offerte ad aziende

Le aziende che intendono acquistare pacchetti e non singole licenze per consentire ai propri dipendenti di acquisire le conoscenze e le abilità necessarie per un'efficace gestione di una filiale bancaria, possono formulare una specifica richiesta, scrivendo all'indirizzo e-mail: conform@conform.it ed il Conform formulerà una soluzione personalizzata.

Il prodotto

Il Business Game "Cruscotto di gestione di una Filiale Bancaria" è un prodotto di Prism Consulting S.R.L. — Progettazione, Ricerca e Innovazione per lo sviluppo manageriale — Socio Promotore del Conform. Il corso è dotato di funzioni di tracciamento secondo lo standard Scorm. I diritti di proprietà intellettuale e i connessi diritti patrimoniali relativi a tutto il materiale del corso, informatico e non, restano di piena ed esclusiva proprietà di Conform e/o dei legittimi titolari, avendone il Cliente solo la disponibilità in uso limitatamente al periodo, alle condizioni e modalità previste.

Modalità e quota d'iscrizione

Per iscriversi è necessario compilare la scheda iscrizione unitamente al contratto, da sottoscrivere nell'apposita sezione dedicata alla firma per accettazione delle condizioni che disciplinano la fruizione del servizio. Per perfezionare l'iscrizione occorre, altresì, provvedere al pagamento della quota d'iscrizione prevista per la fruizione del percorso formativo, che ammonta a 200 € più IVA.

Il pagamento della quota di iscrizione potrà essere effettuato mediante:

- bonifico bancario intestato a:
CONFORM – Consulenza Formazione e Management s.c.a.r.l.
Collina Liguorini snc, 83100, Avellino
IBAN: IT 14 R 05387 15102 000 000 00 1602
- pagamento con Carta di Credito/sistema Paypal direttamente dalla piattaforma di Conform S.c.a.r.l. all'indirizzo internet www.educare.conform.it.

La durata di validità della password per poter fruire online del corso è di 6 mesi a far data dalla sua attivazione. Alla scadenza di tale termine, l'utente non potrà più accedere alla piattaforma di e-learning per la fruizione del corso.





CONFORM
Consulenza Formazione
e Management S.c.a.r.l.

Collina Liguorini snc
83100 Avellino
tel: +39 0825 1805405/06/50
fax: +39 0825 756359
email: conform@conform.it